

Vlaams Bemiddelingsboek 2024

1 maart 2025

Vlaamse
Ombudsdienst

Vlaams Bemiddelingsboek 2024

Het Bestuursdecreet voorziet dat elke Vlaamse overheidsdienst in brede zin jaarlijks een schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse Ombudsvrouw over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Voor de Vlaamse administratie wordt het verslag uitgebracht per beleidsdomein.

Dit Bemiddelingsboek bundelt die eerstelijnsklachtenrapporten.

In de rapporten wordt een overzicht gegeven van de ontvangen klachten en (vooral) ook wat de overheidsdiensten hieruit geleerd hebben en hoe zij de vastgestelde pijnpunten trachten te remediëren. Elke klacht biedt een kans voor verbetering.

Voor het geheel van de rapporterende Vlaamse overheidsdiensten gaat het over **161.693** klachten die werden ontvangen in 2024.

Beleidsdomein	Klachten in 2024
Mobiliteit en Openbare Werken	92.295
Energie, Water, Omgeving en Wonen	44.472
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	11.578
Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie	6.625
Welzijn	4.570
Fiscaliteit	1.028
Onderwijs	689
Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie	436
Totaal	161.693

In het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt ingegaan op de eigen klachtenbehandeling in tweede lijn, maar ook op de gerapporteerde eerstelijnswerking.

Vriendelijke groet,




Myriam Parys,
Vlaamse Ombudsvrouw

Brussel, 1 maart 2025

Mobiliteit en Openbare Werken

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



2024

Klantenrapport



Vlaamse
Overheid



Voorwoord

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

1	Departement Mobiliteit en Openbare Werken	4
2	Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust	48
3	Agentschap Wegen en Verkeer	62
4	De Vlaamse Waterweg nv	112
5	VVM De Lijn	126
6	De Werkvennootschap	160
7	Lantis	170

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!



KLANTENRAPPORT 2024

1 Departement Mobiliteit en Openbare Werken

INHOUD

1. INLEIDING	6
2. KLANTENBELEID	6
2.1 Structuur van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken	6
2.1.1 Stafdienst	6
2.1.2 Afdeling Organisatie	7
2.1.3 Afdeling Beleid	7
2.1.4 Afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid	7
2.1.5 Afdeling Maritieme Toegang	7
2.1.6 NeXperta	8
2.2 Bouwstenen van het klantenbeleid	8
2.2.1 Dialoog met de burger	9
2.2.2 Heldere communicatie	13
2.2.3 Efficiënte dienstverlening	14
2.2.4 Permanente en structurele evaluatie	14
3. HET BEELD VAN 2024	15
3.1 In dialoog met de burger: cijfers en trends	15
3.1.1 Contactcenter 1700	15
3.1.2 Contactpunt MOW	16
3.1.3 Klachten	18
3.2 Belangrijkste thema's van 2024	21
3.2.1 Premie zero-emissievoertuigen	21
3.2.2 Homologatie	25
3.2.3 Terugkommoment	26
3.2.4 Rijopleiding	31
3.2.5 Technische keuring	34
3.2.6 Laadpalen	38
3.3 Heldere communicatie	41
3.4 Concrete stappen naar een efficiëntere dienstverlening	43
3.4.1 Klantgerichtheid en toegankelijkheid	43
3.4.2 Verbetering van communicatie en transparantie	43
3.4.3 Digitalisering en procesoptimalisatie	43
3.4.4 Strenger toezicht en kwaliteitsmonitoring	44
3.4.5 Efficiëntie in samenwerking en externe relaties	44
3.4.6 Betere klachtenbehandeling en klanttevredenheid	44
3.5 Permanente evaluatie: voorbeelden	45
4. BESLUIT	46
5. BIJLAGEN	47

1. INLEIDING

Het klantenrapport van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken over 2024 geeft een overzicht van de belangrijkste klantcontacten, met een aanzienlijke stijging van het aantal geregistreerde cases, onder meer door de invoering van de premie voor zero-emissievoertuigen. De belangrijkste thema's waren subsidies, homologatie, terugkommoment, rijopleiding, technische keuring en laadpalen.

In 2024 zette het departement zich in om de klanttevredenheid te verhogen door organisatorische verbeteringen, zoals bij het plaatsen van laadpalen en het digitale loket voor premieaanvragen. Er werd gewerkt aan het optimaliseren van processen en het verkorten van doorlooptijden, wat bijdroeg aan een efficiëntere dienstverlening. Het rapport reflecteert de vooruitgang die het departement boekte in het verbeteren van de klantgerichte dienstverlening en de verdere stappen die werden gezet om die te versterken.

2. KLANTENBELEID

2.1 STRUCTUUR VAN HET DEPARTEMENT MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (DMOW) omvat negen afdelingen, elk met hun eigen specifieke taken en verantwoordelijkheden. De aard en frequentie van het contact met klanten varieert per afdeling, afhankelijk van hun focus en activiteiten. Meer details over deze afdelingen kunt u vinden op onze website onder het onderdeel [Onze afdelingen](#).

2.1.1 Stafdienst

De stafdienst van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken staat garant voor een efficiënte werking van het departement en faciliteert samenwerking op alle niveaus. Ze ontwikkelt gemeenschappelijke kaders en normen, ondersteunt een datagedreven aanpak en bevordert innovatie en verandering binnen de organisatie. Als verbindende schakel coördineert de stafdienst afdelings- en departementsoverschrijdende thema's en processen, en zorgt ze ervoor dat vragen, meldingen en klachten op de juiste plaats en tijdig worden behandeld. Vanuit de MOW-identiteit 'Experten in Beweging' voert de stafdienst een strategisch communicatiebeleid en zet ze in op resultaatgerichte organisatiebeheersing en -ontwikkeling, steeds met oog voor inhoud, proces en samenwerking.

De stafdienst heeft een rechtstreekse invloed op burgers door middel van het Contactpunt en het team Communicatie.

2.1.2 Afdeling Organisatie

De afdeling Organisatie fungeert als expertisecentrum voor hr, financiën, begroting en juridische dienstverlening binnen het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en andere entiteiten van het beleidsdomein MOW. Ze biedt ondersteuning bij personeelsbeheer, boekhouding, begroting, rapportering en juridische vraagstukken en zorgt voor deskundige en efficiënte begeleiding bij dagelijkse taken en projecten.

2.1.3 Afdeling Beleid

Binnen het departement werken verschillende afdelingen samen aan het mobiliteits-, infrastructuur- en verkeersveiligheidsbeleid, met de afdeling Beleid als centrale spil voor beleidsvoorbereiding. Deze afdeling verricht onderzoek, ontwikkelt langetermijnvisies en zet de krijtlijnen uit voor nieuw beleid.

De klanten en partners van de afdeling Beleid zijn onder meer de bevoegde minister, andere overheidsentiteiten en belangengroepen. Daarnaast behandelt de afdeling Beleid ook vragen van burgers en bedrijven, bijvoorbeeld over regelgeving rond (semi-)publieke laadpalen en het taxidecreet. Het Contactpunt MOW fungeerde daarbij vaak als schakel tussen de afdeling en de betrokken partijen.

2.1.4 Afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid

De afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB) is verantwoordelijk voor het verlenen van erkenningen, certificaten, vergunningen en subsidies binnen diverse domeinen, zoals rijopleiding, rijexamens, vakbekwaamheid, ADR, homologatie, technische keuring, goederen- en personenvervoer over de weg, mobiliteit en verkeersveiligheid.

De afdeling TMB fungeert als het centrale punt voor de klantgerichte taken van het departement. Daarnaast houdt zij toezicht op de instanties die betrokken zijn bij dienstverlening rond onder andere rijopleiding, keuring en terugkomenten, zoals rij scholen, examencentra en keuringcentra.

Verder in dit verslag worden de klachten en klantencontacten die verband houden met de activiteiten van de afdeling TMB uitgebreid besproken. Zie hiervoor hoofdstuk 3: 'Het beeld van 2024'.

2.1.5 Afdeling Maritieme Toegang

De afdeling Maritieme Toegang (AMT) is verantwoordelijk voor het beheer van de vaarwegen naar de Vlaamse havens, evenals voor de kunstwerken (zoals bruggen, viaducten en dammen) en eigendommen langs deze maritieme toegangswegen. Daarnaast staat AMT in voor de aanleg en het onderhoud van niet-commerciële basisinfrastructuur in de zeehavens, waaronder zeesluizen, havendammen, staketsels, spoorwegbermen, groenschermen en ontsluitingswegen naar het havengebied.

De voornaamste klanten van de afdeling zijn de havenbedrijven. Toch hebben de grootschalige infrastructuurprojecten die AMT uitvoert vaak ook een aanzienlijke impact op burgers. Voor grote projecten, zoals de Nieuwe Sluis in Zeebrugge en de Extra containercapaciteit Antwerpen, zet AMT daarom sterk in op heldere, toegankelijke en transparante communicatie met alle betrokken stakeholders. Deze communicatie verloopt via diverse kanalen, zowel online als offline.

Grote infrastructuurwerken roepen logischerwijs vragen op, meestal van buurtbewoners of andere betrokkenen. Het directe contact met burgers wordt doorgaans verzorgd door de projectcoördinator, woordvoerder, bemiddelaar of in bijzondere gevallen door de secretaris-generaal. Meer informatie hierover is te vinden in punt 2.2.1.3. Omgevingsmanagement.

2.1.6 NeXperta

NeXperta verenigt de vier afdelingen die gespecialiseerd zijn in technisch ondersteunende diensten voor grootschalige infrastructuurwerken van de Vlaamse overheid en voor het beheer van deze infrastructuur. Het omvat de volgende afdelingen:

- Algemeen Technische Ondersteuning (ATO)
- Expertise Beton en Staal (EBS)
- Geotechniek (GEO)
- Waterbouwkundig Laboratorium (WL)

De opdrachten van NeXperta variëren van juridische ondersteuning bij overheidsopdrachten en de realisatie van civiele bouwwerken (zoals bruggen, sluisen en kaaimuren) tot topografie, fotogrammetrie en (water)bouwkundig onderzoek.

De belangrijkste klanten van NeXperta zijn entiteiten van de Vlaamse overheid, waaronder het Agentschap Wegen en Verkeer, de afdeling Maritieme Toegang, Lantis, het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust, De Vlaamse Waterweg nv en de Vlaamse Milieumaatschappij. Daarnaast werkt NeXperta ook samen met externe klanten en partners, zoals lokale besturen en universiteiten.

In 2023 werd een Eigen Vermogen NeXperta opgericht. Hiermee wil het Departement Mobiliteit en Openbare Werken haar afdelingen binnen NeXperta 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.

2.2 BOUWSTENEN VAN HET KLANTENBELEID

Het klantenbeleid van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken is opgebouwd rond vier kernprincipes:

1. Dialoog met de burger
2. Heldere communicatie
3. Efficiënte dienstverlening
4. Permanente en structurele evaluatie

In het vervolg worden deze bouwstenen nader toegelicht.

2.2.1 Dialoog met de burger

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) staat paraat om vragen te beantwoorden via verschillende kanalen:

- telefonisch, via e-mail of chatgesprekken met het Contactcenter 1700
- Vragen die 1700 niet kan beantwoorden, worden doorgestuurd naar het Contactpunt MOW.
- Schriftelijke vragen kunnen rechtstreeks bij het Contactpunt MOW worden ingediend.
- Voor specifieke dossiergerelateerde vragen kunnen burgers en bedrijven contact opnemen met hun dossierbehandelaar, rechtstreeks of via het Contactpunt MOW.
- Er zijn ook rechtstreekse contacten tussen projectleiders, omgevingsmanagers en burgers. Een bijzondere vorm van communicatie is bemiddeling, bijvoorbeeld bij onteigeningen of de herlokalisatie van bedrijven.

Veel vragen komen voort uit een probleem. Door in dialoog te gaan, helpt het departement de burger om de vraag helder te formuleren en een passende oplossing te vinden.

2.2.1.1 Contactcenter 1700

1700 is de Vlaamse infolijn waar burgers terecht kunnen met vragen over de dienstverlening van de Vlaamse overheid, zowel telefonisch, via e-mail als via chat.

Sinds begin 2019 werkt het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) structureel samen met 1700, als verlengstuk van de instap in het Webplatform Vlaanderen. Hierdoor kunnen veelvoorkomende vragen, zoals over het terugkommoment, de rijopleiding, de technische keuring en de homologatie, al in de eerste lijn door 1700 worden opgevangen.

Aansturing door team Communicatie

De aansturing van het Contactcenter volgt steeds dezelfde werkwijze:

- Nadat nieuwe informatie is gepubliceerd op vlaanderen.be ontvangt 1700 een briefing via e-mail met de URL en een korte uitleg.
- Als medewerkers van 1700 onduidelijkheden ervaren, kunnen ze feedback geven voor verduidelijking, bijvoorbeeld bij technische problemen of als bepaalde informatie ontbreekt. Deze feedback wordt doorgegeven aan het team Communicatie om snel verbeteringen aan te brengen.
- Twee keer per jaar organiseert Agentschap Digitaal Vlaanderen meeluistersessies van 2 uur. DMOW kan dan telefonische gesprekken volgen en feedback geven over de communicatie van 1700, wat helpt bij het verbeteren van de online informatie.
- Ook verzorgt het team Communicatie twee keer per jaar een coachingsessie voor nieuwe medewerkers bij 1700, waarin de belangrijkste thema's van DMOW worden toegelicht, zoals terugkommomenten, rijopleiding en autokeuringen.
- 1700 bezorgt het departement dagelijks rapporten met de vragen en escalaties. Met die informatie kan het departement inspelen op veelgestelde vragen, door bv. de informatie op de site te verduidelijken of proactief te gaan communiceren.

2.2.1.2 Contactpunt MOW

Het Contactpunt MOW fungeert als centraal punt voor het ontvangen van algemene vragen en klachten van burgers, bedrijven en lokale besturen. Daarnaast zorgt het Contactpunt voor de doorstroming van specifieke dossiers, zoals aanvragen voor uitstel van het terugkommoment, terugbetalingen van retributietoelagen voor het praktijkexamen B, erkenning van rij scholen en hun personeel en subsidiedossiers. Het Contactpunt verwerkt ook meldingen, vragen en klachten die via het kabinet van de bevoegde minister aan het departement worden overgemaakt.

In 2024 vond er een personeelsswissel plaats binnen het team van het Contactpunt: twee medewerkers vertrokken en twee nieuwe medewerkers werden aangeworven. Deze nieuwe medewerkers moesten worden ingewerkt om hun taken optimaal uit te voeren. Ook de verantwoordelijkheid voor de klachtencoördinatie werd overgedragen. Vanaf begin 2025 bestaat het team uit drie voltijdse medewerkers die nauw samenwerken met de backoffice, beleidsteams, het communicatieteam en de klachtencoördinatie. Daarnaast wordt bekeken hoe het team verder versterkt kan worden.

Doelstellingen van het Contactpunt MOW:

- registreren en coördineren van klantencontacten
- leveren van accurate, duidelijke en klantgerichte communicatie binnen een redelijke termijn
- verminderen van de werklust van de backoffice
- analyseren van klantinformatie en delen van inzichten
- identificeren en rapporteren van trends en verbetermogelijkheden

Verbeterde klantenwerking door moderne CRM-toepassing

Sinds 2023 werkt het Contactpunt volledig via de CRM-toepassing van Microsoft Dynamics. Het grootste voordeel van dit systeem is dat medewerkers vragen en meldingen, afkomstig van verschillende kanalen (meldpunt mow-contact.be, team 1700, kabinet, backoffice, beleidsteams), centraal kunnen opvolgen vanuit één digitaal platform. Dit voorkomt parallelle dossierstromen, maakt het dossierbeheer vollediger en overzichtelijker en bespaart belangrijke tijd. De 1700-lijn en het kabinet escaleren vragen, meldingen en klachten die via de CRM worden ontvangen. Steeds meer backofficeteams maken ook gebruik van het systeem, al is de volledige uitrol nog niet afgerond.

De werking van de CRM wordt elke twee weken geëvalueerd tijdens recurrente meetings met enkele key-users en een vertegenwoordiger van Infront/Microsoft Dynamics. Tijdens deze sessies worden onder andere gebruikersrechten, systeemupdates, nieuwe functionaliteiten en problemen besproken. Ook worden er suggesties en aanbevelingen gedaan om het systeem verder te optimaliseren.

In 2024 heeft het Contactpunt niet alleen de werking via de CRM verder geoptimaliseerd, maar ook een indrukwekkende groei doorgemaakt. Het aantal verwerkte vragen en meldingen is verdubbeld ten opzichte van het voorgaande jaar.

Een belangrijke mijlpaal in de CRM-ontwikkeling in 2024 was de implementatie van een kennisdatabank. Die stelt Contactpunt-medewerkers in staat om snel en consistent gebruik te maken van de recentste, door de backoffice gevalideerde templates voor het beantwoorden van vragen. Dit heeft de efficiëntie en professionaliteit binnen het team verbeterd, de klantencommunicatie versterkt en de werklust voor de backoffice verminderd.

Innovaties

Sinds mei 2024 experimenteert het departement met AI-assistent Microsoft Copilot binnen Office 365. Pilootgebruikers testen hoe deze AI-assistent helpt bij e-mails, complexe Excel berekeningen en automatische verslagen in Teams. Het innovatieteam volgt de evolutie van Microsoft AI-tools op de voet. Daarnaast loopt een experiment met Copilot Studio en Copilot Agents als digitale ondersteuning voor helpdeskprocessen. Dit bevindt zich in de verkenningsfase en wordt in 2025 voortgezet met deelname van het Contactpunt MOW.

In lijn met de filosofie van digitalisering en een efficiëntere werking wordt in 2025 ook gewerkt aan een grondige herwerking van het contactformulier (<https://mow-contact.vlaanderen.be/>). Het doel is om het formulier te optimaliseren door meer invulvelden toe te voegen, zodat burgers, ondernemingen, lokale besturen en instellingen meer relevante informatie kunnen verstrekken. Dit moet het indienen van vragen, meldingen of klachten vergemakkelijken en de dossierafhandeling versnellen.

Daarnaast wordt onderzocht hoe het formulier kan bijdragen aan proactieve communicatie, bijvoorbeeld door middel van pop-upvensters, zodat gebruikers sneller toegang krijgen tot informatie over hun thema van interesse. Dit biedt Contactpunt medewerkers meer ruimte om zich te richten op complexere vraagstukken in plaats van op simpele vragen waarvoor de antwoorden al beschikbaar zijn.

De toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van het Contactpunt blijven een belangrijke focus, het team is volledig betrokken bij deze ambitie.

Klantentevredenheid

In juli 2023 werd een klantenbevraging via het CRM van het Contactpunt opgestart, die in 2024 werd voortgezet. Die peilt naar de responsnelheid, de helderheid van de antwoorden, het type contactplatform (zoals team 1700, het CP-portaal van het kabinet, generieke mailadressen, etc.) en biedt ruimte voor aanvullende opmerkingen. Tot nu toe was de feedback over de werking van het Contactpunt grotendeels positief, zonder dat er kritieke aandachtspunten naar voren kwamen. Aangezien de uitrol onvoldoende reacties opleverde om duidelijke trends en verbeterpunten te identificeren, zal in 2025 onderzocht worden hoe de bevraging efficiënter kan worden georganiseerd om representatievere feedback en betrouwbaardere conclusies te verkrijgen.

Interne samenwerking als sleutel tot klantgerichte oplossingen

Het Contactpunt, als onderdeel van team Coördinatie, organiseerde in 2024 diverse overlegmomenten om de samenwerking met andere diensten van het departement te versterken. Structurele afstemming met beleids- en operationele partners zorgde voor een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en een efficiënte werkwijze.

Binnen het team Coördinatie vinden regelmatig interne overleggen plaats, waaronder een wekelijks teamoverleg over lopende projecten en operationele zaken. Daarnaast wordt wekelijks een klachtenoverleg gehouden om binnengekomen signalen te bespreken en prioriteiten te bepalen.

Ook het team Communicatie neemt deel aan het overleg van het Contactpunt MOW, waar aandachtspunten rond beleidsinitiatieven, complexe procedures en burgerreacties worden besproken. Dit helpt bij het verbeteren van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie, onder andere via aanpassingen aan de websites van de Vlaamse overheid.

Sinds oktober 2024 zijn alle diensten van het departement samengebracht op één verdieping in het Marie-Elisabeth Belpairegebouw. Deze nieuwe werkomgeving bevordert de spontane interactie en de efficiënte samenwerking tussen collega's.

2.2.1.3 Omgevingsmanagement

Binnen de grote infrastructuurprojecten, zoals de Nieuwe Sluis Zeebrugge of Extracontainercapaciteit Antwerpen, vinden ook geregeld rechtstreekse contacten plaats tussen projectleiders of omgevingsmanagers en de burgers. Beide projecten hebben immers een grote impact op de omgeving.

Omwonenden worden actief betrokken bij belangrijke infrastructuurwerken. In 2024 werden openbare onderzoeken uitgevoerd voor de projecten Kustvisie, Nieuwe Sluis Zeebrugge (NSZ) en ECA. De infomomenten trokken respectievelijk 600, 170 en 400 bezoekers. Bovendien worden binnen die drie projecten regelmatig nieuwsbrieven verstuurd naar belanghebbenden. Zo wordt de nieuwsbrief Kustvisie bijvoorbeeld naar 2190 ontvangers verstuurd.

Nieuwe Sluis Zeebrugge

Het project Nieuwe Sluis Zeebrugge hecht veel belang aan participatie en open communicatie, omdat dit essentieel is bij ingrijpende infrastructuurprojecten. Daarom organiseert het projectteam diverse info- en participatiemomenten. Tijdens infomomenten informeert het team de omgeving over de stand van zaken en belangrijke mijlpalen. Tijdens inspraakperiodes en participatiemomenten kan iedereen zijn of haar mening of suggesties over het project geven.

Van 6 mei tot en met 4 juli 2024 vond het openbaar onderzoek plaats. Iedereen kreeg 60 dagen lang de kans om te reageren op het ontwerp van kaderprojectbesluit. De reacties werden na afloop van het openbaar onderzoek verzameld en verwerkt in het definitieve kaderprojectbesluit. In mei 2024 organiseerden we informatiemomenten over het ontwerp kaderprojectbesluit, de onderzoeksresultaten en het openbaar onderzoek.

Kustvisie

De Vlaamse Regering keurde op 2 februari 2024 het ontwerp van het strategische beleidsplan Kustvisie principieel goed. De volgende stap in de uitvoering van dit project was het openbaar onderzoek dat liep van 27 februari tot en met 26 april 2024.

Tijdens het openbaar onderzoek kon iedereen advies uitbrengen en reageren. Relevante suggesties en bedenkingen van burgers, betrokken actoren en verschillende adviesinstanties werden verzameld.

In elke kustgemeente stond van 27 februari tot en met 26 april 2024 een infozuil over Kustvisie. Bij deze infozuil kon je ook een animatievideo bekijken en een brochure ophalen met een goede samenvatting van het ontwerp strategisch beleidsplan Kustvisie. In maart werd in elke kustgemeente ook een publiek toelichtingsmoment gehouden.

Extra Containercapaciteit Antwerpen

Het openbaar onderzoek over het ontwerp projectbesluit Westelijke Ontsluiting Waaslandhaven (WOW) van het complex project ECA is inmiddels afgerond. Tot en met donderdag 13 juni 2024 hadden omwonenden, landbouwers, middenveldorganisaties en andere belanghebbenden de gelegenheid om het ontwerpbesluit in te kijken en hun opmerkingen of bezwaren kenbaar te maken.

Om de betrokkenen te informeren over het openbaar onderzoek organiseerde het projectteam twee informatiemarkten: op woensdag 24 april in Kieldrecht (ontmoetingscentrum Ermenrike) en op donderdag 25 april in Verrebroek (ontmoetingscentrum De Verre). In totaal woonden ongeveer 400 geïnteresseerden deze informatieavonden bij.

Tijdens de periode van openbaar onderzoek werden 43 reacties ingediend, waarvan een tiental identiek. De meeste reacties zijn afkomstig van buurtbewoners en landbouwers en hebben betrekking op bezorgdheden rond leefbaarheid, verkeersveiligheid en verkeersdoorstroming in Verrebroek en Kieldrecht. Alle ingediende reacties worden momenteel geanalyseerd en zullen worden beantwoord in een antwoordnota.

Bemiddeling

De bemiddelaar van het departement zal de functie gedurende minstens één jaar niet uitoefenen. Om de expertise duurzaam in de organisatie te verankeren, werd begin januari een vacature gepubliceerd. Het takenpakket van de bemiddelaar is enigszins bijgesteld. De scope is uitgebreid tot de vele aspecten van Omgevingsmanagement bij grote infrastructuurprojecten. Maar het bemiddelingsaspect zit wel nog expliciet vevat in de nieuwe functiebeschrijving.

Het takenpakket van de nieuwe beleidsadviseur Omgeving zal onder meer bestaan uit:

- bemiddelen en onderhandelen met burgers en stakeholders uit de omgeving en organiseren van vergaderingen en infoavonden
- creëren van ad-hocoplossingen op maat van de verschillende projecten. Door strategisch inzicht komt de beleidsadviseur tot structurele oplossingen die hij/zij vervolgens bespreekt met de diverse betrokken partners en overheden

2.2.2 Heldere communicatie

Goede communicatie vormt de basis van effectief klantenmanagement, in elke fase van het klantenproces. Het is essentieel dat burgers, lokale besturen en bedrijven snel en gemakkelijk toegang hebben tot de informatie die zij nodig hebben.

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet naar een meer proactieve en geïntegreerde aanpak van communicatie en informatieverstrekking. Door de gestructureerde opvolging van onder andere nieuwe regelgeving is er minder behoefte aan reactieve communicatie naar aanleiding van klachten of problemen. Stakeholders worden nu tijdig geïnformeerd over wijzigingen en nieuwe ontwikkelingen.

Om de doelgroepen zo goed mogelijk te bereiken, selecteert het departement de meest geschikte communicatiekanalen per doelgroep. De corporate communicatiekanalen van DMOW zijn:

- website [Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be) (Webplatform): Alle online informatie van het departement wordt aangeboden via het Webplatform Vlaanderen. Dit is de centrale locatie geworden waar burgers, bedrijven en lokale besturen op een eenvoudige, herkenbare en heldere manier informatie over mobiliteit in Vlaanderen kunnen vinden.
- sociale media: LinkedIn, Facebook en X
- perscommunicatie
- gerichte mailings: naar bijvoorbeeld lokale besturen en sectorfederaties
- nieuwsbrieven: zoals de Mobiliteitsbrief, die zich richt naar lokale besturen in Vlaanderen
- geprinte communicatie: flyers, folders en brochures
- brede publiekscampagnes
- Mijn Burgerprofiel: Dit kanaal wordt actief ingezet om burgers te informeren. Zo kunnen burgers bijvoorbeeld via Mijn Burgerprofiel eenvoudig en snel nagaan binnen welke termijn ze het terugkoment moeten volgen.

Met deze gevarieerde en doelgroepgerichte aanpak zorgt DMOW ervoor dat informatie toegankelijk, tijdig en helder wordt aangeboden, wat bijdraagt aan een betere dienstverlening en minder klachten.

2.2.3 Efficiënte dienstverlening

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken streeft naar een efficiëntere en klantgerichtere dienstverlening door een combinatie van strategische initiatieven en operationele verbeteringen. Digitalisering speelt hierbij een belangrijke rol. Dit gaat verder dan enkel automatisering en omvat ook het optimaliseren van gegevensstromen en het implementeren van digitale platformen, zodat diensten sneller en nauwkeuriger kunnen worden geleverd.

Een heldere en consistente interne communicatie, ondersteund door duidelijke afspraken en procedures, zorgt ervoor dat medewerkers efficiënt kunnen samenwerken en hun inspanningen goed op elkaar kunnen afstemmen. Structureel overleg en teamoverstijgende samenwerking vormen de kern van het interne beleid. Door regelmatig overleg worden doelen en prioriteiten afgestemd en wordt expertise gedeeld tussen teams en afdelingen. Dit leidt tot een coherente aanpak en versterkt de betrokkenheid van de medewerkers.

Met externe stakeholders, zoals overheidsinstanties, partners, onder toezicht staande instanties en burgers, maakt het departement transparante afspraken. Dit helpt om verwachtingen te beheren en de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Het departement streeft naar een constructieve dialoog met alle betrokkenen en werkt gezamenlijk aan oplossingen die zowel efficiënt als effectief zijn.

In hoofdstuk 3.4 'Concrete stappen naar efficiëntere dienstverlening' gaan we dieper in op de operationele aspecten.

2.2.4 Permanente en structurele evaluatie

Het Departement MOW zet in op permanente en structurele evaluatie om zijn werking voortdurend te verbeteren. Dit proces richt zich niet alleen op het beoordelen van de huidige prestaties, maar ook op het aanpassen van strategieën en processen om beter in te spelen op de behoeften van stakeholders.

Een belangrijke pijler is het gebruik van objectieve gegevens. Indicatoren zoals doorlooptijden, klantentevredenheid, wachttijden en andere operationele maatstaven worden systematisch verzameld en geanalyseerd. Dit stelt het departement in staat om trends te herkennen en knelpunten proactief aan te pakken.

Naast data-analyse biedt ook feedback uit klachten, vragen en suggesties waardevolle inzichten. Deze input helpt om verbeterkansen te signaleren en de dienstverlening verder te verfijnen.

Interne audits vormen een aanvullende methode om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen. Ze leveren een stevige basis voor het opstellen en uitvoeren van actieplannen die gericht zijn op noodzakelijke verbeteringen.

Structureel overleg speelt eveneens een cruciale rol. Hierbij komen verschillende diensten van verschillende afdelingen op regelmatige basis samen om resultaten en obstakels te bespreken en zo tot gezamenlijke actiepunten te komen. Dit bevordert de samenhang tussen de teams en zorgt voor een gedeelde verantwoordelijkheid voor verbeteringen.

Bovenstaande evaluatieprocessen zijn niet louter reactief, maar ook gericht op innovatie. Nieuwe technologieën, veranderende regelgeving en maatschappelijke evoluties worden in de evaluaties meegenomen om de dienstverlening toekomstbestendig te maken.

3. HET BEELD VAN 2024

3.1 IN DIALOOG MET DE BURGER: CIJFERS EN TRENDS

3.1.1 Contactcenter 1700

In 2024 ontving 1700 in totaal 16.402 mobiliteitsgerelateerde vragen. Van deze vragen kon 1700 zelf 81% beantwoorden en oplossen (tegenover 80% in 2023 en 84% in 2022). De overige 19% van de vragen waren te specifiek of technisch en werden doorgestuurd naar het Departement MOW:

- direct naar de bevoegde interne collega's van het departement, meestal telefonisch
- of naar het Contactpunt MOW via e-mail

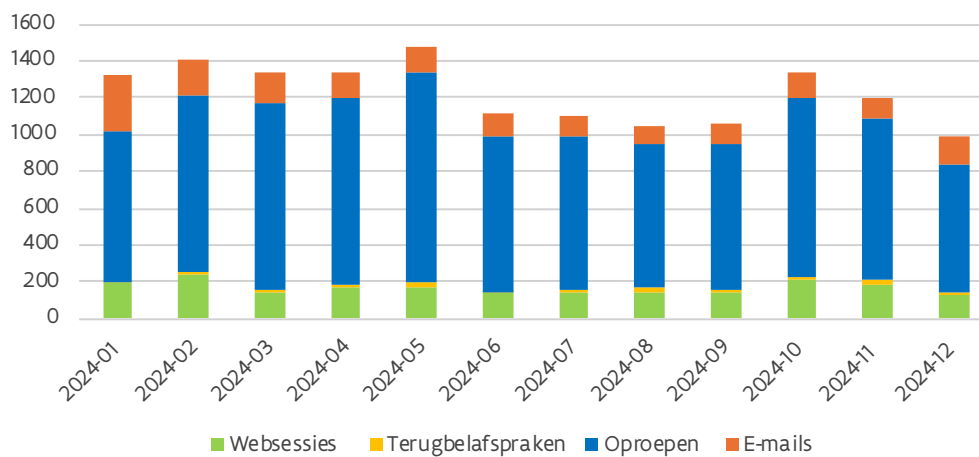
Maand	Geregistreerd	FO afgehandeld	% FO afgeh.	Geëscaleerd	% geëscaleerd
2024-01	1.439	1.132	79%	307	21%
2024-02	1.492	1.235	83%	257	17%
2024-03	1.494	1.177	79%	317	21%
2024-04	1.572	1.328	84%	244	16%
2024-05	1.707	1.338	78%	369	22%
2024-06	1.246	975	78%	271	22%
2024-07	1.192	974	82%	218	18%
2024-08	1.132	927	82%	205	18%
2024-09	1.152	934	81%	218	19%
2024-10	1.483	1.212	82%	271	18%
2024-11	1.401	1.151	82%	250	18%
2024-12	1.092	856	78%	236	22%
Totaal	16.402	13.239	81%	3.163	19%

Figuur 1: totaaloverzicht van contacten per maand bij 1700, hoeveel % afgehandeld door 1700 ('FO afgehandeld') en hoeveel % doorgestuurd naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken ('Geëscaleerd') in 2024

In 2024 werden er dus in totaal 16.402 contacten geregistreerd, een aanzienlijke stijging ten opzichte van 10.926 in 2023 en 11.446 in 2022. Deze toename is voornamelijk te wijten aan de premie voor zero-emissievoertuigen. De meeste vragen kwamen binnen over de volgende onderwerpen:

- premie voor aankoop van een zero-emissievoertuig: 5.289 vragen
- terugkommoment voor rijbewijs B: 5.044 vragen
- vragen voor het Contactpunt DMOW: 2.117 vragen
- vragen over de homologatie van voertuigen: 460 vragen
- publieke laadpaal aanvragen: 359 vragen
- vragen voor de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid: 356 vragen
- vakbekwaamheid voor rijbewijs C en D: 345 vragen
- rijbewijs B voor auto: 328 vragen
- geregeld vervoer, personenvervoer en taxidiensten: 326 vragen

Aantal contacten per kanaal

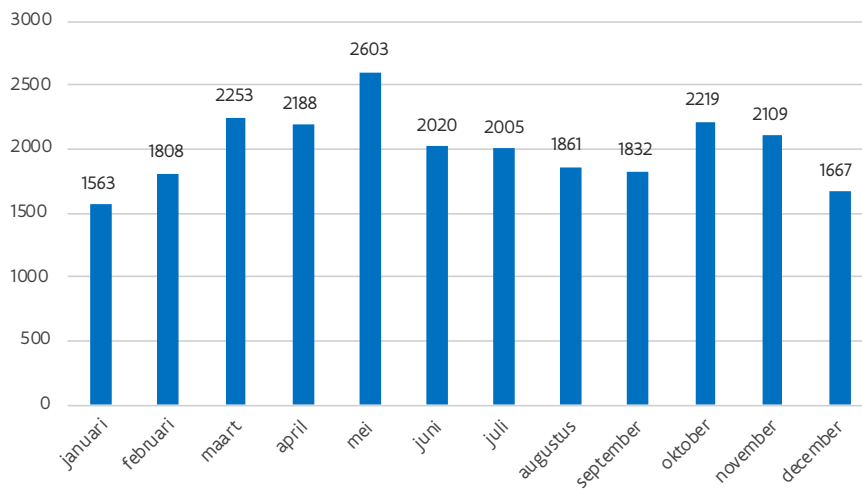


Figuur 2: totaaloverzicht van contacten bij 1700 (telefonisch, mail en chat) in 2024

3.1.2 Contactpunt MOW

In 2024 registreerde het departement maar liefst 24.128 cases (vragen en klachten), wat een verdubbeling is ten opzichte van de 12.070 cases in 2023. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan twee factoren:

- de introductie van de premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig in februari 2024, die een toestroom van gerichte vragen veroorzaakte
- de toenemende bereikbaarheid van het Contactpunt voor burgers, bedrijven en lokale besturen, wat als een positieve ontwikkeling wordt beschouwd



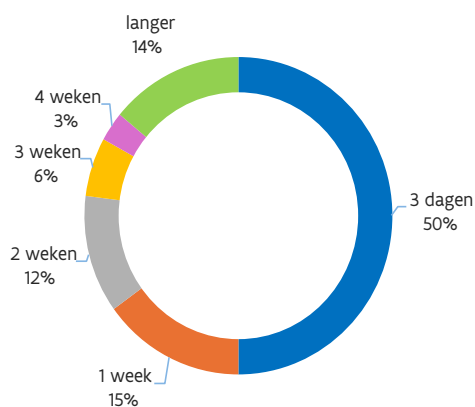
Figuur 3: aantal cases per maand in 2024

Van het totale aantal cases werd 68% direct beantwoord door het Contactpunt MOW. De overige 32% betrof dossiergerelateerde vragen, die rechtstreeks door de betrokken dossierbehandelaars werden opgevolgd. Daarnaast ontving het Contactpunt MOW in 2024 ook 180 burgervragen via het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken.

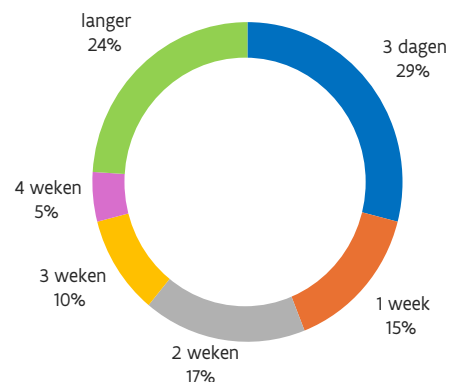
Doorlooptijden

Het Contactpunt streeft ernaar eenvoudige vragen binnen 5 kalenderdagen te beantwoorden, terwijl voor complexere vragen een termijn van 21 kalenderdagen geldt.

- Voor niet-dossiergerelateerde vragen wordt 50% binnen 3 dagen afgehandeld en 65% binnen een week.
- Dossiergerelateerde vragen worden in 29% van de gevallen binnen 3 dagen beantwoord, terwijl 44% binnen een week door de dossierbehandelaars wordt afgehandeld.



Figuur 4: taartdiagram doorlooptijden voor niet-dossiergerelateerde vragen

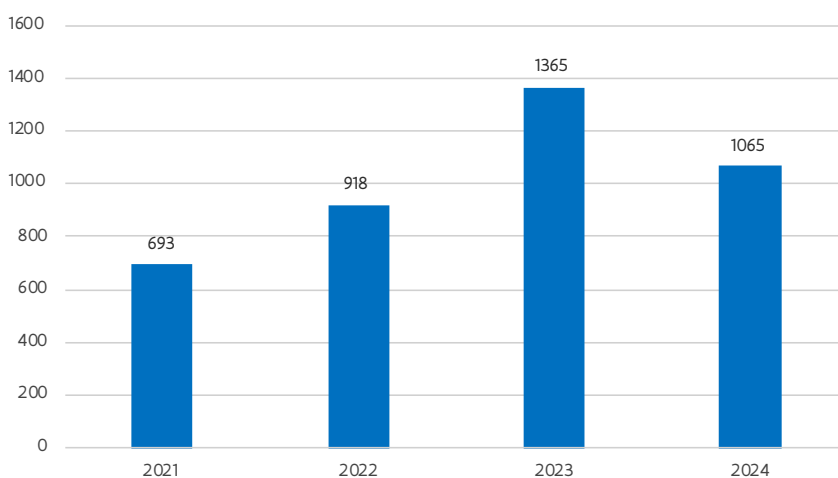


Figuur 5: taartdiagram doorlooptijden voor dossiergerelateerde vragen

3.1.3 Klachten

Een case wordt als een klacht aangemerkt wanneer er sprake is van expliciete ontevredenheid over het optreden of het uitblijven van actie door een persoon of dienst, of over de kwaliteit van een geleverd product of een dienst. Het departement behandelt ook klachten die gericht zijn aan instellingen waar het toezicht op uitoefent.

In 2024 registreerde het Departement MOW 1.065 klachten, wat een daling van 22% betekent ten opzichte van het voorgaande jaar. Deze afname is voornamelijk te danken aan het teruglopende aantal klachten over de technische keuring, dat bijna met de helft is gedaald. Dit onderwerp wordt verder toegelicht in [3.2.5 Technische keuring](#).



Figuur 6: overzicht totaal aantal jaarlijkse klachten 2021-2024

Het Departement MOW ontving 41 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, die zijn meegerekend in het totale aantal. Deze klachten omvatten zowel eerstelijns- als tweedelijnsclaims.

- Eerstelijnsclaims zijn klachten die burgers rechtstreeks indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, zonder dat die eerder bij het Departement MOW zijn ingediend. De klachtencoördinator van het departement behandelde deze klachten verder.
- Tweedelijnsclaims betreffen dossiers waarbij de Ombudsdienst het departement om aanvullende informatie vroeg om een onafhankelijk onderzoek in te stellen. In deze gevallen verstrekke het departement aan de Ombudsdienst alle beschikbare dossierinformatie.

Ontvankelijkheid

In 2024 werd 49% van de afgehandelde klachten als niet-ontvankelijk beschouwd. Dit hoge percentage is voornamelijk te wijten aan het feit dat burgers vaak eerst een klacht indienen bij het Contactpunt MOW zonder eerst de juiste instelling (zoals de keuring, rijkschool of het examencentrum) te hebben gecontacteerd, of omdat het Departement MOW niet bevoegd is. In dergelijke gevallen werd de klager doorverwezen naar de juiste procedure of instantie. Waar mogelijk werd de klacht rechtstreeks doorgestuurd en de klager hierover geïnformeerd.

Meer dan de helft (54%) van de niet-ontvankelijke klachten was het gevolg van het overslaan van de administratieve beroepsprocedure. Burgers benaderden de klachtencoördinator van het departement rechtstreeks, vooral voor zaken rond de technische keuring en het rijexamen, terwijl er voor deze onderwerpen specifieke klachtenprocedures zijn die duidelijk op de website van de Vlaamse overheid worden vermeld. De klachtencoördinator begeleidde de klagers naar de juiste procedure.

Daarnaast werd 29% van de klachten afgewezen wegens onbevoegdheid van het departement. Waar mogelijk werd de juiste entiteit doorgegeven, of werd de klacht doorgestuurd naar de bevoegde instantie. Bij 9% van de klachten ging het om beleidskwesties; in dergelijke gevallen verstreekte het departement verduidelijking en verwees het door naar de politieke verantwoordelijken.

Een gebrek aan informatie was de oorzaak van 7% van de niet-ontvankelijke klachten. In deze gevallen vroeg het departement aanvullende gegevens op, maar zonder deze informatie kon het onderzoek niet verdergaan. Slechts 1% van de klachten werd als duidelijk ongegrond beschouwd of betrof incidenten die te lang geleden plaatsvonden om ze nog adequaat te kunnen onderzoeken.

Oplossingsgraad

- Van de afgeronde ontvankelijke klachten werd 68% als opgelost beschouwd. Dit betekent dat het probleem van de klager daadwerkelijk werd verholpen, of dat er direct contact was met een medewerker die verdere hulp bood. In sommige gevallen werd de situatie opgehelderd door uitleg over een procedure of context, waardoor de klager zelfstandig verdere stappen kon ondernemen.
- Het Departement MOW beoordeelde 30% van de klachten als ongegrond. Dit houdt in dat de klager geen gegronde reden had of dat onze diensten correct en naar behoren hebben gehandeld. Dit betekent echter niet dat de ontevredenheid van de klager altijd onterecht is; soms veroorzaakt de strikte toepassing van wettelijke bepalingen frustratie. Overheidsdiensten zijn echter verplicht de wet te volgen en uit te voeren, ook al kan dat soms als streng ervaren worden. We erkennen echter dat bepaalde regelgeving als oneerlijk of problematisch kan aanvoelen, en signalen hierover kunnen waardevol zijn voor toekomstige beleidsaanpassingen.
- Ongeveer 2% van de klachten werd niet opgelost. Dit houdt in dat er geen akkoord werd bereikt of geen oplossing gevonden werd tussen het departement en de klager. Dit kan het geval zijn wanneer beide partijen bij hun standpunt blijven, het departement het probleem niet kan oplossen, of wanneer de klager ontevreden blijft over de geboden tegemoetkoming (financieel of anderszins).

Criteria waarover geklaagd werd

Net als in 2023 hadden de klachten in 2024 vooral betrekking op de toepassing van de regelgeving. In 45% van de gevallen vonden klagers dat de regelgeving of procedure onjuist of onredelijk werd toegepast in hun specifieke situatie.

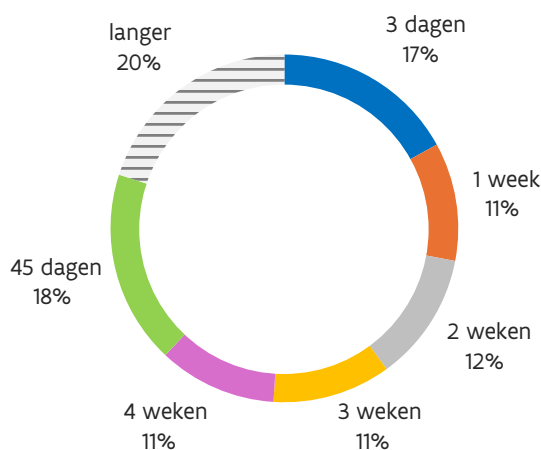
Daarnaast ging 22% van de klachten over onredelijke wachttijden. Burgers verwachten binnen een redelijke termijn geholpen te worden, en dit betrof vooral vertragingen bij keuringscentra voor de periodieke keuring van voertuigen en bij examencentra voor het praktijkexamen voor rijbewijs B.

Verder gaf 16% van de klagers aan onvriendelijk behandeld te zijn door een instelling of dienst. Daarnaast klaagde 14% over het ontbreken van of het verstrekken van onjuiste informatie. Aangezien burgers via verschillende kanalen informatie ontvangen, is het niet altijd duidelijk waar betrouwbare informatie te vinden is. Het departement blijft zich inzetten voor proactieve communicatie via de website van de Vlaamse overheid, folders, persberichten en sociale media.

Ten slotte klaagde 3% van de indieners over de onbereikbaarheid van een instelling of dienst. Meestal ging het om individuele gevallen.

Doorlooptijden

Het Departement MOW heeft een wettelijke termijn van 45 kalenderdagen om een klacht af te handelen. Hoewel het departement streeft naar een zo snel mogelijke behandeling varieert de complexiteit van de klachten, wat de doorlooptijd kan beïnvloeden. In 80% van de gevallen wordt de termijn van 45 dagen gehaald.



Figuur 7: taartdiagram doorlooptijden klachtenbehandeling

Klachten bij NeXperta

Klanten van NeXperta kunnen hun klachten melden bij elke medewerker, die die vervolgens doorstuurt naar de kwaliteitsverantwoordelijke. Die registreert de klacht en voert samen met de procesbeheerder een oorzaakanalyse uit, waarna de nodige acties worden bepaald. De effectiviteit van de genomen maatregelen wordt naderhand beoordeeld.

Aan het einde van elk project wordt een klanttevredenheidsbevraging uitgevoerd. Elk jaar wordt de werking geëvalueerd tijdens een vergadering, waarbij alle diensten worden doorgenomen.

In 2024 ontving NeXperta zes externe klachten, vergelijkbaar met voorgaande jaren. De klachten hadden onder andere betrekking op het niet tijdig ontvangen van data of resultaten die niet aan de verwachtingen voldeden, wat werd opgelost door de klanten extra toelichting te geven. Daarnaast dienden twee burgers een klacht in over de nachtelijke verlichting op het terrein van het Waterbouwkundig Laboratorium in Borgerhout, wat het gevolg bleek te zijn van een interventie aan het elektriciteitsnet.

3.2 BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN 2024

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste aandachtspunten van 2024 besproken. De zeven meest voorkomende thema's waren:

1. subsidies	6.553	27 %
2. homologatie	5.271	22 %
3. terugkommoment	3.676	15 %
4. rijopleiding	2.574	11 %
5. personenvervoer	1.241	5 %
6. technische keuring	1.086	5 %
7. beleid (waaronder laadpalen)	1.038	4 %

Figuur 8: overzicht meest voorkomende thema's van 2024

Hieronder worden deze belangrijke thema's verder toegelicht, met nadruk op hun rol binnen de klantencontacten van het departement.

3.2.1 Premie zero-emissievoertuigen

Op 20 februari 2024 trad het Besluit van de Vlaamse Regering in werking, waarmee een premie voor zero-emissievoertuigen werd ingevoerd. Sindsdien konden burgers, zelfstandigen, vzw's die niet onderworpen zijn aan vennootschapsbelasting en autodeelbedrijven een premie aanvragen voor de aankoop van een zero-emissievoertuig. Premieaanvragen waren geldig voor voertuigen die na 25 september 2023 waren besteld en vanaf 1 januari 2024 werden ingeschreven.

Voor dit initiatief werd in zeer korte tijd een digitaal loket ontwikkeld, waar aanvragers de vereiste documenten volgens de procedure konden uploaden. Omdat de regelgeving tot op het laatste moment voor goedkeuring onderhevig was aan wijzigingen, moesten ook het aanvraag- en goedkeuringsproces voortdurend worden aangepast. Dit had een grote impact op de ontwikkeling van het loket. Toch konden burgers zich vanaf de inwerkingtreding registreren via het loket. De daaropvolgende stappen in het aanvraag- en goedkeuringsproces werden snel daarna ontwikkeld en geïmplementeerd, zodat de wachttijd voor een respons beperkt bleef.

De regeling werd, in lijn met het regeerakkoord, vroegtijdig stopgezet. Alleen voertuigen die uiterlijk op 22 november 2024 werden aangekocht, kwamen nog in aanmerking voor een premie. Aanvragers konden hun verkoopovereenkomst registreren via het e-loket tot en met 31 december 2024.

In totaal werden er in 2024 18.543 premieaanvragen ingediend, waarvan 10.495 werden goedgekeurd en uitbetaald; 1.883 werden afgewezen en 6.165 aanvragen zijn nog onvolledig of in behandeling.

Aantal goedgekeurde dossiers, met verdeling nieuw en tweedehands (d.d. 31/12/24)

Voertuig	Aantal dossiers
Nieuw	8.620
Tweedehands	1.875
Eindtotaal	10.495

Aantal ingediende dossiers, met verdeling per hoedanigheid (d.d. 31/12/24)

Hoedanigheid	Aantal dossiers
Aanbieder van autodelen	242
Burger	17.778
Rechtspersoon zonder winst oogmerk die niet onderworpen is aan de vennootschapsbelasting (zoals vzw's en stichtingen)	523
Eindtotaal	18.543

Aanvragen die niet voldeden aan de voorwaarden van het Besluit van de Vlaamse Regering moesten worden afgewezen. Wanneer informatie ontbrak of onduidelijk was, vroeg het departement steeds bijkomende gegevens op, maar dit leidde niet altijd tot een positieve beslissing. De meest voorkomende redenen voor afwijzing waren:

- Het totale aankoopbedrag van de wagen bedroeg meer dan 40.000 EUR (inclusief btw en opties).
- Het aangekochte voertuig was niet volledig emissievrij.
- De bestelling van het voertuig dateerde van vóór 25 september 2023.
- Het tweedehandsvoertuig was jonger dan drie jaar of ouder dan acht jaar.
- De aanvraag werd ingediend door de verkeerde persoon, bijvoorbeeld wanneer de aanvrager niet dezelfde was als degene op wiens naam het voertuig was ingeschreven.

Voor foutieve aanvragen waarbij de verkeerde persoon de aanvraag had ingediend, werd een uitzondering voorzien. De correcte aanvrager kreeg de mogelijkheid om binnen zeven dagen een nieuwe aanvraag in te dienen.

De gemiddelde verwerkingstijd van een premieaanvraag, van indiening tot uitbetaling, bedroeg 46 kalenderdagen. Dit cijfer wordt mee beïnvloed door de opstartfase van het loket, waarin een grote instroom van aanvragen samenviel met de inwerkperiode van de dossierbehandelaars. Daarnaast omvat deze termijn ook de tijd die nodig was voor het opvragen en ontvangen van bijkomende informatie bij onvolledige dossiers. Aanvragers werden erover geïnformeerd dat de maximale behandelingstermijn drie maanden bedroeg vanaf het moment dat een dossier volledig was. Deze termijn werd duidelijk gecommuniceerd via de website van de Vlaamse overheid en in antwoorden op statusvragen.

Klantencontacten over de premie

Ongeveer een kwart van alle vragen, meldingen en klachten die via het Contactpunt binnenkwamen, was gerelateerd aan de premie voor zero-emissievoertuigen, goed voor in totaal 6.553 contacten.

Van deze contacten had 54% betrekking op specifieke dossiers. Deze vragen werden doorverwezen naar de verantwoordelijke dossierbehandelaars, die rechtstreeks een antwoord gaven aan de klant. Daarnaast moesten dossierbehandelaars in 9.697 gevallen aanvullende documenten opvragen omdat de dossiers niet volledig waren ingediend. Dit onderstreept het belang van duidelijke communicatie en een nauwkeurige opvolging tijdens de aanvraagprocedure.

Voorbeeld: vraag en antwoord over de premie voor zero-emissievoertuigen

Vraag:

Ik hoorde gisteren van mijn garage, waar ik in maart 2024 mijn elektrische C3 aangekocht heb, dat de levering waarschijnlijk niet meer in 2024 zal plaatsvinden, zoals bij bestelling werd beloofd.

Ik heb reeds een dossiernummer omdat mijn dossier ontvankelijk werd bevonden. Riskeer ik hierdoor dat ik mijn premie zou mislopen indien levering zou gebeuren in 2025?

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste XXX

Bedankt voor uw bericht.

Als de levering en inschrijving plaatsvinden in 2025 voor een aanvraag die al in 2024 aangemeld is, dan is er geen probleem. Het loket zal beschikbaar blijven om uw dossier te vervolledigen, ook in 2025.

Alle correcte aanmeldingen gedaan in 2024 zullen gehonoreerd worden.

Met vriendelijke groeten

Klachten

Naast vragen en meldingen over de premie ontving het departement ook 74 klachten, die vooral betrekking hadden op laattijdige uitbetalingen en onduidelijkheid rond de overnamekorting.

- Voor de uitbetalingen geldt dat, zodra een dossier is goedgekeurd de premie doorgaans binnen enkele dagen wordt uitbetaald. De beschikbare middelen worden actief gemonitord om ervoor te zorgen dat er steeds voldoende budget beschikbaar is voor betalingen. In één uitzonderlijk geval werden echter enkele dossiers goedgekeurd terwijl het budget tijdelijk ontoereikend was. Dit probleem werd snel opgelost door extra middelen vrij te maken, waardoor de betalingen alsnog konden plaatsvinden.
- Om meer duidelijkheid te bieden over de overnamekorting, werd aan aanvragers uitgelegd dat die gebaseerd wordt op de gegevens vermeld op de factuur, zoals bepaald in het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR). Als de factuur aangaf dat een korting een overnamepremie betrof, werd dit aangemerkt als een overnamekorting.

In enkele zeldzame gevallen gaven aanvragers terecht aan geen genoeg te nemen met een weigeringsbeslissing. In zulke situaties kregen zij de mogelijkheid om aanvullende argumenten en bewijsstukken in te dienen voor de herbeoordeling van hun aanvraag. Indien deze nieuwe informatie valide bleek, werd het dossier opnieuw beoordeeld. Hierbij werd rekening gehouden met zowel de oorspronkelijke indieningsdatum als de nieuwe bewijsstukken, wat in sommige gevallen leidde tot een herziening van de beslissing in het voordeel van de aanvrager.

Aanpakken van uitdagingen en verbeteren van de dienstverlening

In de beginfase van de premie-uitvoering werden diverse technische uitdagingen in het e-loket vastgesteld. Zo was het aanvankelijk niet mogelijk om meerdere bijlagen tegelijkertijd te uploaden. Andere problemen, zoals een bug die de chronologische verwerking van dossiers verhinderde, werden eveneens snel aangepakt. Voor de verwerking van dossiers werd tijdelijk een tussenoplossing geïmplementeerd totdat de bug volledig was gerepareerd.

Gezien de korte tijd waarin het e-loket werd ontwikkeld, blijft het cruciaal om voortdurend verbeteringen door te voeren in zowel de front- als de backoffice. De focus ligt hierbij op het verhogen van de gebruiksvriendelijkheid, ergonomie en efficiëntie van het loket.

Om het loket optimaal te laten functioneren, worden er regelmatig nieuwe releases uitgevoerd, meestal om de twee à drie weken. Deze updates corrigeren technische problemen en verbeteren de gebruikerservaring. Bij urgente problemen wordt een hotfix toegepast, waardoor ze vaak binnen enkele dagen worden opgelost.

Daarnaast vindt er wekelijks overleg plaats met de dossierbehandelaars. Tijdens deze bijeenkomsten worden vragen besproken en wordt gestreefd naar een uniforme aanpak in de behandeling van dossiers en de communicatie met klanten. Zo wordt bijvoorbeeld bij het opvragen van ontbrekende documenten gebruikgemaakt van standaardbeschrijvingen, zodat aanvragers exact weten welke documenten ze moeten aanleveren.

Proactieve communicatie

Via de infopagina op Vlaanderen.be worden updates en wijzigingen in de regelgeving gedeeld. Over belangrijke wijzigingen, zoals de vervroegde stopzetting op 22 november 2024, werd proactief gecommuniceerd via de pers.

Klachten worden zorgvuldig geanalyseerd om verdere verbeteringen te identificeren. Dit heeft geleid tot verduidelijkingen en aanvullingen op de infopagina, waardoor klanten beter geïnformeerd zijn en de dienstverlening verder werd geoptimaliseerd.

3.2.2 Homologatie

De technische en administratieve voorschriften waaraan voertuigen, onderdelen en systemen moeten voldoen, worden door de federale overheid vastgesteld op basis van de Europese wetgeving. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de homologatie ligt echter bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW), meer specifiek bij de cel Homologatie.

Deze cel controleert of voertuigen, voertuigtypes, systemen, onderdelen en technische eenheden volledig voldoen aan de vastgelegde federale technische en administratieve eisen.

Het tweede grootste thema in 2024

Met meer dan 5.000 cases in 2024 is homologatie het op één na grootste thema binnen het departement. De meeste vragen en opmerkingen worden direct behandeld door de cel Homologatie van het Departement MOW, omdat het vaak gaat om dossiergerelateerde zaken.

In 2024 werden er maar liefst 16.512 homologatieaanvragen verwerkt, wat uiteraard resulteerde in een groot aantal aanvullende vragen en opmerkingen. Deze dossiergerelateerde vragen, meldingen en klachten worden afgehandeld door de administratieve medewerkers van de homologatiedienst of, indien nodig, doorgestuurd naar de technische medewerkers.

Wanneer de complexiteit of urgentie van een dossier dit vereist, worden deze zaken besproken tijdens het wekelijkse overleg van de homologatiedienst. Dit structurele overlegmoment zorgt ervoor dat de afhandeling van dossiers efficiënt, accuraat en consistent blijft.

Klachten

Klachten over de homologatiedienst en -procedures worden direct doorgegeven aan de klachtencoördinator van het departement. In samenwerking met de cel Homologatie wordt gezocht naar een passende oplossing voor de indiener.

Het aantal klachten over de homologatiedienst blijft relatief laag. Dit is grotendeels het resultaat van de zorgvuldige en duidelijke communicatie met klanten, zelfs wanneer de beslissing negatief is.

Daarnaast werd de telefonische bereikbaarheid en back-upcapaciteit verder verbeterd, waardoor klanten sneller en efficiënter geholpen kunnen worden.

Optimalisatie en evaluatie van de dienstverlening

Een klantgerichte en efficiënte dienstverlening blijft centraal staan bij de optimalisatie en digitalisering van de homologatieprocessen. Deze verbeteringen worden in overleg met sectorfederaties doorgevoerd, zodat ze goed aansluiten bij de praktijk en de snel veranderende Europese regelgeving.

In 2024 werden verschillende processen verder geoptimaliseerd. Voor burgers werden belangrijke innovaties geïntroduceerd, zoals de integratie met Mijn Burgerprofiel en de mogelijkheid tot online betalingen. Dit zorgt ervoor dat zij sneller hun goedkeuringscertificaat ontvangen.

De telefonische bereikbaarheid van de homologatiedienst werd verbeterd. Sinds 2024 is de dienst ook beschikbaar op dinsdagnamiddag van 13.00 tot 16.00 uur, wat klanten meer flexibiliteit biedt.

Daarnaast worden binnenkomende e-mails efficiënter verwerkt en snel toegewezen aan de juiste medewerkers, wat bijdraagt aan kortere doorlooptijden en een betere klantervaring.

Communicatie en kennisdeling krijgen ook veel aandacht. Het wekelijkse celoverleg en het zeswekelijkse overleg met andere gewesten, sectorfederaties en technische diensten zorgen voor een uniform beleid en een vlotte samenwerking. Deze structurele afstemming bevordert een kwalitatieve en toekomstgerichte dienstverlening.

Voorbeeld: vraag en antwoord over homologatie

Vraag:

*Wij dienen onze aanhangwagen aan te bieden bij de keuring.
Door verlies van documenten hebben wij alles opnieuw moeten opvragen.
Op welke manier kunnen wij een nieuw gelijkvormigheidsattest verkrijgen voor onze aanhangwagen?*

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste XXX

Bedankt voor uw bericht.

U kan een duplicaat aanvragen via deze weg: [Duplicaat Europees gelijkvormigheidsattest \(COC\) aanvragen | Vlaanderen.be](#).

Neem zeker alle informatie door die op deze webpagina weergegeven staat vooraleer u een aanvraag indient.

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groeten

3.2.3 Terugkommoment

Het terugkommoment is een verplichte opleiding van 4 uur, die 6 tot 9 maanden na de uitreiking van het definitieve rijbewijs B gevolgd moet worden.

Klantencontacten en belangrijke statistieken

Het terugkommoment bleef in 2024 een belangrijk thema binnen de klantencontacten. In totaal namen 67.733 burgers deel aan het terugkommoment. Het Contactpunt ontving 3.676 vragen, meldingen en klachten, een vergelijkbaar aantal als het voorgaande jaar.

Ongeveer een derde van de contacten (1.173) had betrekking op uitstelverzoeken of gerelateerde vragen. Uiteindelijk werden 602 officiële uitstelverzoeken ingediend, waarvan 548 werden goedgekeurd.

Daarnaast waren er 536 contacten over schriftelijke verweren tegen opgelegde bestuurlijke geldboetes, wat resulteerde in 232 geregistreerde verweren, waarvan 218 als geldig werden beoordeeld.

Er waren 305 vragen en zorgen over toeslagen vanwege het niet tijdig volgen van het terugkommoment. Van de deelnemers volgden 5.842 mensen het terugkommoment tijdens de aanmaningsperiode, terwijl 3.011 personen niet deelnamen, ondanks de wettelijke verplichting.

Tot slot werden 272 vragen en verzoeken ontvangen van burgers die belangstelling hadden voor een Franstalige sessie of vroegen naar de beschikbaarheid van het terugkommoment in het Frans.

Voorbeeld: vraag en antwoord over het terugkommoment

Vraag:

Ik heb op 13/06 mijn rijbewijs behaald, mijn vraag is: wanneer moet ik terugkommoment volgen, ten laatste welk datum? Krijg ik iets als een oproep brief? Of gewoon inschrijven bij een erkende rijsschool? Kunt u mij hier informeren alsjeblieft?

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste XXX

U moet 6 tot 9 maanden na het aanvragen van uw definitieve rijbewijs B deelnemen aan het terugkommoment als:

- u vanaf 1 oktober 2017 of later uw laatste voorlopig rijbewijs hebt aangevraagd (of omgewisseld naar een model 12, 18 of 36);
- uw voorlopig en definitief rijbewijs afgeleverd zijn in een Vlaamse gemeente;
- u woont na het behalen van uw definitief rijbewijs in Vlaanderen.

Als u aan alle bovenstaande voorwaarden voldoet, sturen wij 5 maanden na het behalen van uw definitief rijbewijs een herinneringsbrief.

Die brief is een extra dienstverlening, maar u moet zelf nog altijd opvolgen wanneer u het terugkommoment moet volgen.

We beseffen dat het altijd kan dat een brief verloren geraakt in de post en daarom communiceren we ook nog eens via allerlei andere kanalen (website vlaanderen.be, gemeenten, rijsscholen, media,...). Wanneer u slaagt voor het praktijkexamen voor rijbewijs B, ontvangt u ook van het examencentrum een folder over het terugkommoment.

U kunt de termijn waarin u het verplichte terugkommoment moet volgen ook raadplegen op Mijn Burgerprofiel (www.vlaanderen.be/mijn-burgerprofiel).

De termijn zal ten laatste vijf en een halve maand nadat u uw definitief rijbewijs hebt aangevraagd in het gemeentehuis zichtbaar zijn onder -Uw gegevens bij de overheid - Mobiliteit. Herlaad de pagina als u niet meteen uw gegevens te zien krijgt.

Meer info over het terugkommoment vindt u op: www.vlaanderen.be/nl/mobiliteit-en-openbare-werken/voertuigen/terugkommoment-voor-rijbewijs-b-auto.

We hopen u met deze informatie verder van dienst te zijn geweest en wensen u nog een fijne dag verder.

Met vriendelijke groeten

Meldingen en klachten

Het terugkommoment was, na de technische keuring, het onderwerp met het hoogste aantal klachten. In 2024 ontving het departement 154 klachten, wat neerkomt op ongeveer 14% van het totale aantal klachten.

De belangrijkste klachtentema's waren:

- Toeslag bij laattijdige deelname: iets meer dan een derde van de klachten betrof de opgelegde toeslag bij het niet tijdig volgen van het terugkommoment.
- Principe en nut: sommige deelnemers uitten onvrede over het principe en de meerwaarde van het terugkommoment.
- Te late aankomst op sessie: er kwamen klachten over uitsluiting van deelname wanneer men te laat arriveerde op de ontmoetingsplek.
- Inschrijvingsgeld: er was frustratie over instellingen die het inschrijvingsgeld niet terugbetaalden.
- Handhaving: tot slot klaagden enkele deelnemers over de wijze waarop het terugkommoment werd gehandhaafd.

Omgaan met klachten

Klachten over het terugkommoment worden behandeld door de klachtencoördinator van het departement in samenwerking met de toezichthouder van het terugkommoment. De toezichthouder onderzoekt elke klacht grondig door het dossier van de betrokken burger in de databank te raadplegen en dat te vergelijken met de geldende wetgeving en richtlijnen.

Indien nodig kunnen klachten leiden tot gerichte inspecties, administratieve controles of interventies, waarbij de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB) correcties afdwingt bij de betrokken instelling. Op deze manier wordt niet alleen de specifieke klacht opgelost, maar wordt ook gewerkt aan structurele verbeteringen in de dienstverlening.

Toeslagen

In sommige gevallen klaagden burgers over het in rekening brengen van een toeslag nadat de instelling het terugkommoment zelf had geannuleerd. Wanneer werd vastgesteld dat de toeslag het gevolg was van een fout van de instelling, zoals een gebrekkige communicatie, zorgde TMB ervoor dat de toeslag werd ingetrokken of dat de instelling zelf de toeslag betaalde.

Te laat voor de sessie

Wanneer burgers te laat arriveerden voor het terugkommoment en hierdoor niet meer mochten deelnemen, werd elke klacht zorgvuldig onderzocht. Om toekomstige problemen te voorkomen, voert TMB preventief toezicht uit op de informatievoorziening aan deelnemers.

In 2024 werd de communicatie verbeterd door instellingen op locaties met veel verkeer te vragen deelnemers te informeren dat ze minstens 30 minuten van tevoren aanwezig moeten zijn. Daarnaast werd tijdens inspecties van terugkomenten extra aandacht besteed aan het verbeteren van de bewegwijzering naar oefenterreinen, zodat deelnemers hun bestemming gemakkelijker konden vinden. Deze maatregelen dragen bij aan een betere informatieverstrekking en helpen klachten in de toekomst te voorkomen.

Niet-terugbetaling inschrijvingsgeld omwille van toelatingsvoorwaarden

Het komt voor dat burgers zich inschrijven voor het terugkoment, het inschrijvingsgeld betalen, maar op de dag van de sessie te horen krijgen dat zij niet mogen deelnemen omdat zij niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden. In dergelijke gevallen wordt het betaalde inschrijvingsgeld vaak niet terugbetaald, wat kan leiden tot onbegrip en klachten.

Om deze situaties zoveel mogelijk te voorkomen, hebben de instellingen verschillende maatregelen getroffen om burgers correct te informeren. Bij inschrijving via de webpagina van de instellingen wordt expliciet gevraagd of de deelnemer aan alle voorwaarden voldoet om deel te nemen aan het terugkoment. Deze voorwaarden worden tevens herhaald op de website van het Departement MOW, in de uitnodigingsbrief en via Mijn Burgerprofiel. Bovendien moeten burgers bij inschrijving de afgiftedatum van hun rijbewijs opgeven.

Desondanks blijkt dat burgers de verstrekte informatie soms niet zorgvuldig lezen of onjuiste verklaringen afleggen. Instellingen hebben echter kosten gemaakt voor de verwerking van de inschrijving, zoals het afsluiten van een verzekering en het inplannen van een lesgever, waardoor het inschrijvingsgeld niet altijd kan worden terugbetaald.

Hoewel de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de burger ligt om zich goed te informeren en correcte gegevens op te geven, kunnen instellingen preventief controleren of de deelnemer aan de voorwaarden voldoet. Door het rijksregisternummer in te voeren, kunnen instellingen nagaan of de gegevens correct geregistreerd zijn. Grotere instellingen met voldoende financiële middelen voeren deze controles al uit met behulp van administratief personeel. Voor kleinere instellingen is deze werkwijze echter niet altijd financieel haalbaar.

In 2025 zal de sector, in samenwerking met Federdrive, onderzoeken hoe de personeelskosten voor dergelijke controles zich verhouden tot het gegenereerde inschrijvingsgeld. Dit inzicht zal bijdragen aan het optimaliseren van de werkwijze en het voorkomen van onnodige problemen voor zowel burgers als instellingen.

Toezicht op de erkende instellingen

Het toezicht op erkende instellingen wordt uitgevoerd door middel van zowel inspecties ter plaatse als administratieve controles. Administratieve controles worden ingepland als vervolg op eerdere inspecties, bijvoorbeeld na een hoorzitting, maar ook als reactie op klachten. Inspecties ter plaatse vinden plaats wanneer een klacht dit noodzakelijk maakt of als onderdeel van een reguliere controlecyclus. Daarnaast controleert de toezichthouder wekelijks de websites van de instellingen om de naleving van richtlijnen te waarborgen.

Een specifiek voorbeeld van toezicht betreft de correcte afhandeling van inschrijvingsgelden en tegemoetkomingen door de instellingen. In bepaalde gevallen, vastgelegd via omzendbrieven en richtlijnen, is de instelling verplicht om het inschrijvingsgeld terug te betalen of een alternatieve tegemoetkoming te bieden, zoals bij annulering door ziekte, annulering meer dan zeven dagen van tevoren, of annulering door de instelling zelf.

In gevallen die niet expliciet in de richtlijnen zijn vastgelegd, maar waarin de afdeling TMB van mening is dat de instelling onjuist heeft gehandeld, wordt de instelling verzocht alsnog een tegemoetkoming te bieden. In 2024 hebben de instellingen op dergelijke verzoeken van TMB steeds positief gereageerd.

Sommige klachten leidden niet direct tot een terugbetaling, omdat ze eerst werden opgenomen in een bredere inspectie en het proces-verbaal van de instelling. Na een hoorzitting werden de betrokken instellingen echter verplicht om de gevraagde tegemoetkoming alsnog te verstrekken.

Verbetering van klantvriendelijkheid en evaluatie van het terugkoment

In 2024 werden verschillende initiatieven genomen om de klantvriendelijkheid van het terugkoment te verbeteren. In 2023 bezochten medewerkers van de dienst Rijopleiding meerdere instellingen om het terugkoment te evalueren. De bevindingen uit deze bezoeken werden grondig geanalyseerd en, in samenwerking met het kabinet, verwerkt in een nieuw Besluit van de Vlaamse Regering, dat op 1 januari 2025 in werking trad. Dit besluit bevat belangrijke verbeteringen die ten goede komen aan de burger:

- Extra uitstelmogelijkheid: het overlijden van een familielid of verwant wordt nu erkend als een geldige reden voor uitstel.
- Ruimere aanvraagtermijn: uitstel kan nu tot vijf kalenderdagen na de einddatum van het terugkoment worden aangevraagd.
- Beschikbaarheid van voertuigen: elke instelling moet zowel een voertuig met automatische versnellingsbak als een handgeschakeld voertuig beschikbaar stellen.
- Minder annulaties: de sessies kunnen nu doorgaan met vier deelnemers, wat het aantal geannuleerde sessies aanzienlijk vermindert.
- Betere ondersteuning voor dove burgers: de lijst met beschikbare dovertolken is uitgebreid, zodat burgers met ondersteuningsbehoeften meer keuze hebben.

Daarnaast werden er verbeteringen doorgevoerd in de communicatie. Alle correspondentie van Toegepast Mobiliteitsbeleid werd herzien en aangepast naar taalniveau B1, zodat de teksten duidelijker en begrijpelijker zijn voor een breed publiek. Er werden ook eerste stappen gezet om aangetekende brieven digitaal via de eBox te versturen, mits toestemming van de burger. Bovendien kreeg de website van het terugkoment een opfrisbeurt, met als doel een betere structuur en toegankelijkheid.

Tot slot voerde de toezichthouder van het terugkoment grondige controles uit bij de erkende instellingen. Hierbij werd nagegaan of de instellingen klantvriendelijk zijn en helder communiceren naar de burger.

Escalatie van agressie en incidenten

In 2024 stelde Toegepast Mobiliteitsbeleid met bezorgdheid vast dat erkende instellingen steeds vaker te maken kregen met verbaal en non-verbaal geweld. Dit zorgwekkende probleem uitte zich onder andere in opzettelijke schade aan infrastructuur, in beledigingen en bedreigingen richting lesgevers, en zelfs in het ongewenst filmen van medewerkers door deelnemers.

In een incident aan het einde van 2024 raakte een lesgever tijdelijk werkonbekwaam door verwondingen die hij opliep tijdens een confrontatie met een deelnemer die te laat was aangekomen. Gemiddeld werd er wekelijks ten minste één incident geregistreerd, waarbij ook gevallen van intoxicatie onder deelnemers werden meegerekend.

3.2.4 Rijopleiding

De Cel Rijopleiding, onderdeel van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid, is verantwoordelijk voor diverse aspecten binnen het domein van rijopleiding en rijgeschiktheid. Dit omvat onder andere:

- het toezicht op examencentra
- de voorwaarden voor rijopleiding
- vakbekwaamheid
- de erkenning van rij scholen en hun personeel
- het vormingsmoment voor begeleiders
- de controle op de echtheid van attesten

Het terugkommoment valt ook onder de bevoegdheid van de Cel Rijopleiding, maar gezien de omvangrijke hoeveelheid vragen, meldingen en klachten over dit onderwerp wordt dit apart behandeld.

In 2024 ontving de Cel Rijopleiding 2.574 vragen, meldingen en klachten, waardoor rijopleiding een belangrijk aandachtsgebied was. Meer dan een kwart van deze contacten had specifiek betrekking op de erkenning van personeel, met 732 vragen in totaal. Van deze gevallen werden er 321 geregistreerd als aanvragen voor erkenning, 1 als schorsing en 1 als intrekking. Daarnaast waren er 75 vragen over de erkenning van rij scholen, waarvan 9 officiële aanvragen en 3 schorsingen.

Ook het vormingsmoment voor begeleiders en de rijopleiding categorie B waren belangrijke onderwerpen van contact. Er werden respectievelijk 320 en 311 vragen gesteld, voornamelijk over aanvullende informatie. Het relatief hoge aantal vragen over het vormingsmoment kan worden verklaard door de grote deelname in 2024: 28.710 personen volgden het vormingsmoment fysiek, terwijl 9.648 deelnemers kozen voor de digitale optie.

De afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid behandelt daarnaast beroepen tegen de resultaten van praktijkexamens of uitsluitingen van deelname aan een examen, volgens de beroepsprocedure. In 2024 ontving de Beroepscommissie 78 verzoeken voor beroep tegen een praktijkexamenresultaat en 12 verzoeken tegen een uitsluiting. Elk verzoek werd zorgvuldig behandeld door de Beroepscommissie.

Voorbeeld: vraag en antwoord over de rijopleiding

Vraag:

Moeten inwoners van Brussel ook de verplichte opleiding voor kandidaat-begeleiders volgen indien hun zoon/dochter ook in Brussel gedomicilieerd is maar wel van plan is om in Vlaanderen het praktisch rijexamen af te leggen?

Bedankt alvast om mij een en ander te verduidelijken.

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste XXX

Zowel de minimale oefentermijn van 5 maanden als het vormingsmoment zijn toegangsvoorwaarden voor het praktijkexamen in een examencentrum in het Vlaamse Gewest.

Als het praktisch examen dus afgelegd zal worden in het Vlaamse Gewest, zullen de begeleiders

van een kandidaat-bestuurder met een voorlopig rijbewijs M36 of M12 het vormingsmoment gevolgd moeten hebben, ook al zijn zowel de kandidaat-bestuurder als zijn/haar begeleiders gedomicilieerd in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

Meer informatie over het vormingsmoment en de voorwaarden vindt u hier: [Vormingsmoment voor begeleiders | Vlaanderen.be](#).

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groeten

Klachten

In 2024 registreerde het Departement MOW 87 klachten met betrekking tot de examencentra (zowel voor theoretische als praktische examens) en 52 klachten over rijopleiding in het algemeen, waaronder onderwerpen als de oefenperiode, het vormingsmoment en rij scholen.

Specifieke klachten betroffen onder andere de schorsing van een rijinstructeur, vermeende onheuse bejegening door een examinator of een ander personeelslid, en lange wachttijden voor het praktijkexamen. Hieronder worden deze kwesties nader toegelicht.

Schorsing van rijinstructeurs

Rijinstructeurs kunnen geschorst worden indien zij de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 11 mei 2004, betreffende de erkenning van rij scholen, niet naleven. Het toezicht op rij scholen en hun instructeurs wordt uitgevoerd door de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB). Bij inspecties worden eventuele tekortkomingen gedocumenteerd en met de betrokken rij school of instructeur besproken.

In gevallen van ernstige of herhaalde inbreuken worden de vaststellingen schriftelijk meegedeeld en volgt een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting krijgt de betrokken directeur of instructeur de gelegenheid om de situatie toe te lichten en eventuele herstelmaatregelen voor te stellen. Op basis van de volledige dossieranalyse kan een tijdelijke schorsing worden opgelegd. Deze beslissingen worden altijd goed onderbouwd met een gedetailleerde motivatie.

Daarnaast kunnen instructeurs op basis van artikel 12, §1, 2° van het Koninklijk Besluit (KB) geschorst worden als zij hun recht om een motorvoertuig te besturen hebben verloren. Tenzij de veroordeling wordt uitgewist of herstel van eer en rechten heeft plaatsgevonden, kunnen zij hun beroep niet voortzetten. Ook in dergelijke gevallen wordt een hoorzitting georganiseerd om de beslissing zorgvuldig toe te lichten.

Hoewel sommige instructeurs de opgelegde sancties als zwaar ervaren, handelt het Departement MOW conform de geldende wetgeving. TMB heeft herhaaldelijk gepleit voor versoepeling van deze bepalingen en zal dit opnieuw aankaarten in het kader van de geplande wijziging van het Koninklijk Besluit.

Onheuse behandeling door personeelslid van examencentrum

Klachten over onbeleefd of incorrect gedrag van personeel worden in eerste instantie behandeld door de hoofdexaminator en de betrokken onderneming. Het Departement MOW houdt toezicht op de naleving van procedures en zorgt ervoor dat de examencentra een interne klachtenprocedure hanteren voor een correcte beoordeling van examens.

Aangezien het afnemen van rijexamens is uitbesteed, heeft het departement niet altijd een direct inzicht in individuele klachten. Voor de toekomst wordt gewerkt aan toezicht op basis van KPI's, waarbij het aantal ontvangen klachten en de manier waarop die worden afgehandeld een belangrijke rol zullen spelen.

Wanneer een fout in de examenprocedure wordt vastgesteld (zoals een onterechte toelating tot een examen), wordt altijd gezocht naar een oplossing die in het voordeel van de kandidaat is. Zo kan een kandidaat die benadeeld werd bijvoorbeeld kosteloos een nieuw examen afleggen.

Lange wachttijden voor het praktijkexamen

Op dit moment zijn er geen wettelijke bepalingen met betrekking tot het afsprakenbeleid van examencentra. Het departement pleit echter voor een transparanter systeem waarin elke kandidaat gelijke toegang heeft tot beschikbare examenplaatsen.

Op verzoek van MOW hebben examencentra hun planningssystemen aangepast, zodat afspraken nu verder in de toekomst gemaakt kunnen worden. Sinds kort zijn de planningen open tot eind juni 2025, en het is de bedoeling om structureel een termijn van 6 maanden vooruit te waarborgen. Dit biedt kandidaten meer flexibiliteit en voorspelbaarheid bij het inplannen van hun praktijkexamen.

Modernisering van regelgeving en toezicht

In de afgelopen jaren, en specifiek tijdens de vorige legislatuur, heeft het Departement MOW intensief gewerkt aan een voorstel tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 11 mei 2004, dat de voorwaarden voor de erkenning van scholen voor het besturen van motorvoertuigen regelt. Dit proces ging gepaard met regelmatige overleggen met de betrokken sectoren om tot een breed gedragen voorstel te komen. Het ontwerp bevatte verschillende maatregelen die gericht waren op het verbeteren van de klantvriendelijkheid en het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening.

Hoewel het voorstel tijdens de vorige legislatuur niet meer kon worden goedgekeurd, wordt dit dossier in de huidige legislatuur opnieuw opgepakt. Het doel is de bestaande regelgeving te moderniseren en beter af te stemmen op de huidige behoeften van de sector en de verwachtingen van de burgers.

De geplande modernisering heeft als doel niet alleen een betere klantgerichtheid, maar ook een grotere effectiviteit ten aanzien van rij scholen, rijinstructeurs en andere aanbieders van professioneel rijondericht. Het departement streeft ernaar de kwaliteit van rijopleidingen te verhogen en een meer uniforme naleving van de regelgeving te waarborgen.

Daarnaast wordt onderzocht hoe de toezichtcapaciteit op ondernemingen voor rijexamens kan worden versterkt. Hoewel dit onderzoek nog in volle gang is, staat vast dat monitoring op basis van KPI's hierin een cruciale rol zal spelen. Klantvriendelijkheid zal een belangrijk aandachtspunt zijn binnen deze KPI's, zodat de dienstverlening van examencentra op een transparante en consistente manier geëvalueerd kan worden.

3.2.5 Technische keuring

In 2024 ontving het Departement MOW 1.086 vragen, meldingen en klachten met betrekking tot de technische keuring. Dit vormt 5% van het totale aantal contacten, wat een aanzienlijke afname is ten opzichte van de 1.630 ontvangen gevallen in 2023.

De voornaamste onderwerpen die aan bod kwamen, waren:

- wachttijden en dienstverlening (239)
- geluid en emissies (89)
- tweedehandskeuringen (65)
- motorfietsen (52)

Voorbeeld: vraag en antwoord over de technische keuring

Vraag:

Klant van ons heeft 9 voertuigen op de ene vennootschap staan die overgedragen moeten worden op een andere vennootschap.

Kan dit in één procedure of moeten alle voertuigen naar de keuring voor verkoop?

Wat met 3 gepersonaliseerde nummerplaten en wat met biv?

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste xxx

Bedankt voor uw bericht.

In het geval van een overname, fusie of splitsing kan de technische keuring vervangen worden door een administratieve keuring. De voertuigen hoeven dan niet voorgereden te worden in het keuringscentrum.

Houd er rekening mee dat deze administratieve procedure enkel geldt voor een voertuigenpark van 10 voertuigen of meer.

Meer informatie over zulke administratieve keuring vindt u hier: [Keuring van een voertuigenpark bij overname of fusie | Vlaanderen.be](#).

Indien er niet voldaan kan worden aan de voorwaarden voor administratieve keuring, zullen de voertuigen apart moeten aangeboden worden bij de keuring.

Wat betreft de kentekenplaten en biv kan u respectievelijk terecht bij de Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV) en de Vlaamse Belastingdienst.

Contactgegevens DIV:

Tel.: 02 277 30 50

E-mail: help.div@mobilit.fgov.be of info@mobilit.fgov.be

Contactgegevens Vlaamse Belastingdienst:

[Contactmogelijkheden Vlaamse Belastingdienst | Vlaanderen.be](https://www.belastingdienst.vlaanderen.be)

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groeten

Klachten

Van het totale aantal ontvangen meldingen waren er 478 klachten. Hoewel de technische keuring nog steeds het meest voorkomende klachtenthema is, is het percentage van het totale klachtenvolume afgenomen van 72% in 2023 naar 45% in 2024. Het absolute aantal klachten is daarmee bijna gehalveerd.

Bijna de helft van deze klachten had betrekking op wachttijden en de algehele dienstverlening. Opvallend was de duidelijke stijging van het aantal klachten over lange wachttijden in het laatste kwartaal van het jaar. Ook klachten over onbeleefd gedrag door personeel van de keuringscentra vielen onder deze categorie.

Daarnaast waren er 74 klachten die betrekking hadden op het principe en de werking van het technische keuringssysteem. Specifieke zorgen over geluid en emissies – met name de deeltjestellertest – kwamen 53 keer terug in de klachten.

Met deze gegevens blijft de technische keuring een belangrijk aandachtsgebied voor verbetering. De daling in het aantal klachten in 2024 toont echter een positieve trend, die in de komende jaren verder versterkt kan worden.

Prominente klachten en aangepaste maatregelen

Onheuse bejegening door personeel van keuringscentra

Wanneer een klacht wordt ingediend over onvriendelijke of onvoldoende behulpzame behandeling door keuringspersoneel, voert het Departement MOW altijd een grondig onderzoek uit. Beide partijen worden gehoord om een volledig beeld van de situatie te verkrijgen. Als de klacht gegrond wordt bevonden, vraagt het departement de betrokken keuringsonderneming om passende corrigerende maatregelen te treffen.

Daarnaast wordt er preventief geïnvesteerd in klantgerichte vaardigheden. Toekomstige stationschefs moeten een examen afleggen waarin hun vermogen om op een correcte en klantgerichte wijze te handelen wordt beoordeeld.

Lange wachttijden

Hoewel het aantal klachten over de technische keuring in 2024 aanzienlijk is gedaald, bleef de kwestie van lange wachttijden een terugkerend probleem, vooral in het laatste kwartaal van het jaar. Klanten meldden voornamelijk de onmogelijkheid om een afspraak te maken voordat de referentiedatum was verstreken.

Deze piek kan grotendeels worden toegeschreven aan verschillende factoren.

- Zo werd midden november de uitnodigingsprocedure aangepast, waardoor uitnodigingen voor de keuring acht weken van tevoren werden verstuurd, in plaats van de eerdere vier tot zes weken. Deze wijziging leidde tijdelijk tot een verhoogde toestroom van klanten die hun afspraak vroeger dan gebruikelijk wilden inplannen.
- Daarnaast nam GOCA Vlaanderen de verantwoordelijkheid op zich om de herinneringskaarten voor de technische keuring tijdig te versturen. In plaats van de keuringsondernemingen haalt GOCA Vlaanderen nu zelf de adressen rechtstreeks uit het Rijksregister. Deze centralisatie heeft geholpen om fouten door verkeerde adressen te verminderen.
- Personeelstekorten bleken eveneens een belangrijke rol te spelen bij de lange wachttijden. Hoewel er in 2024 nieuwe medewerkers werden opgeleid, waren zij nog niet allemaal volledig inzetbaar. Om het tekort aan keurders aan te pakken, werden de diplomaveristen voor controleurs versoepeld, wat heeft bijgedragen aan een verbeterde instroom van nieuw personeel. Desondanks blijven ziekteverzuim en personeelskrapte in sommige keuringsstations een uitdaging, wat de wachttijden lokaal kan beïnvloeden.

Er wordt verwacht dat het personeelsbestand in 2025 verder wordt uitgebreid, wat een positieve impact zal hebben op de wachttijden.

Om de capaciteit verder te vergroten, werden in 2024 ook structurele maatregelen genomen:

- Invoering van de tweejaarlijkse keuring: deze stapsgewijze wijziging, die volledig uitgerold zal zijn tegen september 2026, zal vanaf september 2025 haar eerste vruchten afwerpen en de druk op de keuringscentra verlichten.
- Gedecentraliseerde keuringen (KOV's): sinds 2024 is het mogelijk om voertuigen zoals personenwagens en lichte vrachtwagens in gedecentraliseerde keuringsstations te laten keuren, wat bijdraagt aan een betere spreiding van de capaciteit.
- Optimalisatie van afsprakenprocessen: GOCA Vlaanderen heeft de website www.afsprakenau-tokeuring.be verbeterd om klanten snel en efficiënt een afspraak te laten maken. Daarnaast hebben keuringsondernemingen hun afsprakensystemen slimmer gemaakt, zodat klanten met een dreigend vervallend keuringsbewijs meer mogelijkheden krijgen.

Deeltjestellertest

Sinds de invoering van de deeltjestellertest in juli 2022 is het aantal klachten hierover licht gestegen. Klachten richten zich vaak op verschillen in meetresultaten tussen het keuringsstation en garages, of zelfs tussen verschillende metingen binnen hetzelfde keuringsstation.

Het achterhalen van de oorzaak van deze verschillen is complex, aangezien er vaak veel tijd tussen de metingen zit en er geen controle is over de omstandigheden in garages. Wel is het zeker dat keuringsstations gebruikmaken van streng gecontroleerde en geijkte meetapparatuur.

Momenteel wordt er gewerkt aan een evaluatierapport, dat in februari 2025 wordt verwacht. Dit rapport zal niet alleen de test zelf verder evalueren, maar ook onderzoeken of de huidige afkeurlimiet van 1 miljoen deeltjes per cm³ verlaagd kan worden. In Duitsland geldt bijvoorbeeld een strengere limiet van 250.000 deeltjes per cm³ voor Euro 6-dieselloze voertuigen.

Gedecentraliseerde keuringen (KOV's)

Sinds 2024 is het mogelijk om gedecentraliseerde keuringen (KOV's) uit te voeren voor personenwagens, lichte vrachtwagens en lichte aanhangwagens. Deze uitbreiding maakt deel uit van de bredere hervorming van de autokeuring en biedt bedrijven meer mogelijkheden om de keuring van voertuigen efficiënter te organiseren.

Bedrijven zoals leasingfirma's of grote autodealers kunnen nu investeren in een eigen keuringslijn op hun terrein. De keuringen worden echter nog steeds uitgevoerd door inspecteurs van erkende keuringsondernemingen. Met een eigen KOV-lijn hoeven bedrijven hun voertuigen niet meer naar een keuringsstation te brengen, wat tijd en kosten bespaart en tegelijkertijd de capaciteit van reguliere keuringsstations vergroot. Dit biedt voordelen voor zowel bedrijven als keuringsstations.

Om een KOV-lijn op te zetten, moet een bedrijf een samenwerkingsakkoord sluiten met een erkende keuringsonderneming. De keuringsonderneming dient dan de aanvraag in voor de erkenning van de KOV-lijn, die uiteindelijk op naam van het bedrijf wordt verleend.

Deze verandering is een belangrijke stap in de modernisering van de technische keuring.

Toezicht en slagkracht

Het Departement MOW houdt toezicht op de keuringsinstellingen, voornamelijk door middel van ongeplande inspecties. In 2024 werden vijf nieuwe inspecteurs aangeworven, wat zal resulteren in een aanzienlijke toename van het aantal ongeplande inspecties vergeleken met voorgaande jaren. Daarnaast publiceert het departement richtlijnen die de keuringsondernemingen moeten volgen bij het uitvoeren van technische voertuigkeuringen.

Om de keuringsprocessen te monitoren, volgt het departement maandelijks verschillende parameters, zoals:

- het aantal uitgevoerde keuringen
- verzonden herinneringskaarten
- het aantal medewerkers bij de keuringsondernemingen
- gepresteerde overuren
- ziektedagen
- wachttijden

Op lange termijn is het de bedoeling om de werking van de keuringsondernemingen verder te verbeteren door het gebruik van key performance indicators (KPI's). Deze KPI's zullen dienen als maatstaf voor prestaties en kunnen gekoppeld worden aan sancties wanneer de normen niet worden gehaald.

De implementatie van KPI's hangt echter af van een nieuw wettelijk kader. Uit een toetsing van de visie voor de toekomstige autokeuring bleek dat het bestaande kader herschreven moest worden. Door de ontbinding van het parlement kon het vorige kabinet geen nieuwe wetgevende initiatieven starten, waardoor dit initiatief werd doorgeschoven naar de nieuwe minister. Het is de bedoeling dat het wettelijk kader in 2025 wordt opgesteld, met de praktische realisatie van de KPI's in 2026. Het invoeren van KPI's vereist ook aandacht voor andere factoren, zoals de vergoeding van keuringsondernemingen in relatie tot hun prestaties.

Daarnaast controleert het departement de begrotingen en financiële rekeningen van de keuringsondernemingen.

Zoals vermeld in het klantenrapport van 2023 werd na een interne audit in 2023 een actieplan opgesteld voor de periode 2024-2026 om het toezicht op de technische keuring te verbeteren. Het plan bevat verschillende actiepunten, waaronder:

- een uitbreiding van de toezichtcapaciteit
- de ontwikkeling van een beheertool voor KPI's
- de introductie van een nieuwe inspectiemodule
- de verdere digitalisering van administratieve processen, zoals erkenningsaanvragen en datastromen

Van de 7 actiepunten zijn er 3 uitgevoerd, 2 zijn in uitvoering en 2 moeten nog starten. Niet alle actiepunten zijn voltooid, deels omdat de digitalisering meer tijd vergt dan oorspronkelijk gepland. Bovendien is de scope van de ontwikkeling van de databank met keuringsgegevens uitgebreid, wat gevolgen heeft voor sommige actiepunten, waaronder de implementatie van de KPI's.

Een structurele verhoging van de slagkracht van het systeem kan echter alleen worden gerealiseerd door het verdienmodel van de keuringsondernemingen te herzien. Dit vereist een nieuwe visie op de toekomst van de technische keuring, gevolgd door een aangepast wettelijk kader. Hierbij moet niet alleen de efficiëntie van keuringsactiviteiten centraal staan, maar ook de klantvriendelijkheid en de kwalitatieve dienstverlening aan de klanten.

3.2.6 Laadpalen

De uitrol van publieke laadinfrastructuur op het openbaar domein wordt georganiseerd door de Vlaamse overheid via een concessieopdracht. In dit kader heeft de Vlaamse Regering laadpaaloperatoren aangesteld die verantwoordelijk zijn voor het plaatsen en beheren van laadpalen in deelnemende steden en gemeenten in Vlaanderen.

Burgers, bedrijven en taxi- of deelwagenbedrijven die geen ruimte hebben voor een eigen laadpaal en voor wie het dichtstbijzijnde publieke laadstation te ver weg is, kunnen via een e-loket een publieke laadpaal aanvragen. Als aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt de laadpaal geplaatst op maximaal 250 meter van de voordeur van de aanvrager.

Overzicht (semi-)publieke laadpalen in Vlaanderen

Situatie op 1 december 2024:

Publiek	Normaal	Snel	Ultrasnel	semi(publieke)	Normaal	Snel	Ultrasnel	CPE
Antwerpen	4.934	88	368	Antwerpen	11.043	148	98	15.435,5
Limburg	1.375	74	180	Limburg	4.544	76	64	6.327
Oost-Vlaanderen	3.632	86	355	Oost-Vlaanderen	8.996	103	114	12.937,5
Vlaams-Brabant	2.324	66	334	Vlaams-Brabant	6.528	63	55	9.690,5
West-Vlaanderen	2.745	54	389	West-Vlaanderen	8.857	89	166	12.386
Totaal	15.010	368	1.626	Totaal	39.968	479	497	56.776,5

Op 1 december 2024 waren er in Vlaanderen 2.880 publieke laadpalen geplaatst door de huidige concessiehouders. Van deze laadpalen zijn er 1.671 geïnstalleerd door Engie en 1.209 door TotalEnergies. Ongeveer 30% van deze laadpalen werd geplaatst naar aanleiding van aanvragen via het systeem "Paal volgt Wagen".

Aanvragen Paal volgt Wagen

In 2024 werden via het e-loket 1.824 publieke laadpalen aangevraagd. Van deze aanvragen resulteerden er 979 in een goedgekeurd dossier en werd een plaatsingsopdracht gegeven.

Ongeveer een kwart van de ingediende dossiers bleef lange tijd onvolledig of werd door de aanvrager niet verder aangevuld. Daarnaast werd 25% van de aanvragen afgekeurd omdat ze niet voldeden aan de voorwaarden. De meest voorkomende redenen voor afkeuring waren:

- De aanvrager heeft zelf de mogelijkheid om laadinfrastructuur te plaatsen.
- De aanvrager rijdt met een plug-inhybride voertuig (PHEV).
- De nodige informatie ontbrak in het dossier.

Doorlooptijden

In 2024 was de gemiddelde doorlooptijd tussen het ontvangen van een aanvraag en het geven van de plaatsingsopdracht door het Departement MOW 18 dagen. De periode tussen het uitvaardigen van de plaatsingsopdracht en de installatie van een gebruiksklare laadpaal was gemiddeld 292 dagen voor laadpalen geïnstalleerd door TotalEnergies en 309 dagen voor laadpalen geïnstalleerd door Engie.

Klachten

In 2024 waren er 29 klachten over publieke laadpalen, wat ongeveer 3% van het totale aantal ingediende klachten vertegenwoordigt. De meeste van deze klachten hadden betrekking op de lange wachttijden voor de plaatsing van laadpalen. Wanneer aanvragers informeren naar de voortgang van hun dossier, geeft het Departement MOW aan dat er gestreefd wordt naar een termijn van 6 maanden voor de volledige plaatsing en ingebruikname van een laadpaal. In de praktijk blijkt deze termijn echter niet altijd haalbaar, voornamelijk door factoren buiten de controle van het departement.

Complexiteit van het plaatsingsproces

De plaatsing is namelijk een complex proces dat bestaat uit verschillende stappen:

1. Opmaak locatievoorstel (Charge Point Operator - CPO)
2. Beoordeling locatievoorstel (wegbeheerder)
3. Goedkeuring overeengekomen locatie (wegbeheerder)
4. Verkeersbesluit (lokaal bestuur)
5. Aanvraag offerte Fluvius (CPO)
6. Offerte netaansluiting (Fluvius)
7. Aanvraag planning netaansluiting (CPO)
8. Planning netaansluiting (Fluvius)
9. Plaatsing laadpaal (CPO)
10. Keuring laadpaal (CPO)
11. Aansluiting laadpaal (Fluvius)
12. In werking stellen laadpaal (Fluvius en CPO)
13. Publiceren laadpaal (CPO)
14. Aanbrengen wegmarkering en bebording (lokaal bestuur)

Door het grote aantal stappen en de vele betrokken partijen neemt de plaatsing van laadpalen noodzakelijkerwijs tijd in beslag. Vertragingen worden vaak veroorzaakt door specifieke uitdagingen, zoals capaciteits- en planningsbeperkingen bij Fluvius, waaronder een tekort aan interne medewerkers en aannemers. Daarnaast is er een gebrek aan keuringscapaciteit, en sommige lokale overheden zijn traag met het

goedkeuren van locatievoorstellen. In projecten waarbij Fluvius een netuitbreiding moet uitvoeren, kunnen de wachttijden verder oplopen. Om dit probleem te verhelpen, is een extra stap toegevoegd waarbij gezocht wordt naar alternatieve locaties, hoewel dit niet in alle gevallen mogelijk is.

Reduceren van wachttijden

Om de wachttijden te verkorten, is er de afgelopen periode intensief gewerkt aan procesverbeteringen. Sinds het vierde kwartaal van 2023 is er een duidelijke versnelling zichtbaar. Deze vooruitgang is onder andere te danken aan organisatorische wijzigingen bij Fluvius, zoals de invoering van een centrale aansturing en gestroomlijnde dossieropvolging, en de aanwijzing van vaste aannemers voor de aansluiting van laadpalen op het elektriciteitsnet.

Tegelijkertijd worden lokale overheden systematisch herinnerd aan openstaande dossiers. Voor gemeenten die achterlopen, stuurt het Departement MOW gerichte berichten om hen op hun verantwoordelijkheden te wijzen.

Deze maatregelen, die op aandringen van het Departement MOW en de concessiehouders zijn doorgevoerd, hebben bijgedragen aan een efficiënter proces voor nieuwe aanvragen.

Voorbeeld: vraag en antwoord over de plaatsing van laadpalen

Vraag:

Ik heb begin augustus een publieke laadpaal aangevraagd. Die aanvraag is goedgekeurd op 16 augustus 2024. Alleen vroeg ik mij af wanneer ik die paal in mijn buurt kan verwachten.

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste XXX

De aangeduide laadpaalexploitant Engie is samen met de gemeente Melle op zoek naar een geschikte locatie om een publieke laadpaal bij te plaatsen in de buurt van uw aanvraagadres.

Engie heeft ondertussen een locatievoorstel ingediend bij de gemeente maar wacht nu nog op hun feedback. De goedkeuring van de gemeente Melle is noodzakelijk aangezien de laadpaal op hun openbaar domein moet geplaatst worden.

Onze diensten hebben een herinnering gestuurd naar de gemeente met de vraag om dit dossier zo snel mogelijk te behandelen.

We hopen u met deze informatie verder van dienst te zijn geweest en wensen u nog een fijne dag verder.

Met vriendelijke groeten

3.3 HELDERE COMMUNICATIE

Belangrijke communicatieacties in 2024

Wijzigingen in de rijopleiding

In 2024 heeft het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) verschillende communicatiemiddelen ingezet om de verlenging van de oefenperiode voor rijbewijs B en de herinvoering van het vormingsmoment voor begeleiders onder de aandacht te brengen.

Het departement heeft deze wijziging gecommuniceerd via verschillende kanalen:

- Website: op de officiële website van de Vlaamse overheid werden een nieuwsbericht en een infopagina geplaatst met details over de wijzigingen.
- Pers: het departement verspreidde persberichten om via de media de wijzigingen onder de aandacht van het publiek te brengen. Deze berichten werden zorgvuldig getimed om te zorgen voor tijdige en juiste informatie.
- Sociale media: via de sociale media van het departement werden berichten gedeeld om het publiek te informeren.
- Folders: het Departement Mobiliteit en Openbare Werken heeft daarnaast per onderwerp specifieke folders ontwikkeld die door de examencentra aan de doelgroep werden verspreid. Deze folders bevatten gedetailleerde informatie over de verlenging van de oefenperiode voor rijbewijs B en de herinvoering van het vormingsmoment voor begeleiders. Dit was een aanvullende communicatiemaatregel om ervoor te zorgen dat zowel kandidaat-bestuurders als begeleiders goed geïnformeerd waren over de nieuwe regels en vereisten. De folders werden fysiek uitgedeeld tijdens de examens en andere relevante momenten, zodat ze direct in handen van de betrokkenen kwamen.

Wijzigingen in de taalvereisten voor taxichauffeurs

In 2024 heeft het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) uitgebreid gecommuniceerd over de wijzigingen in de taalvereisten voor taxichauffeurs. De belangrijkste communicatiemiddelen waren:

- Brieven en mailings: chauffeurs die nog niet voldeden aan de taalvereisten werden persoonlijk benaderd via brief en e-mail, waarbij de communicatie in drie talen werd verstrekt en het taalgebruik vereenvoudigd was.
- Website: de website bevat gedetailleerde informatie over de nieuwe taalvereisten, inclusief de vereiste taalniveaus en de procedures voor het behalen van de bestuurderspas.
- Webinars: er werden webinars georganiseerd om taxichauffeurs en andere belanghebbenden te informeren over de nieuwe taalvereisten en de bijbehorende procedures.

Deze communicatiestrategieën waren gericht op het verstrekken van duidelijke en toegankelijke informatie aan zowel taxichauffeurs als het algemene publiek over de gewijzigde taalvereisten.

Premie voor de aankoop van een elektrisch voertuig

In 2024 heeft het Departement Mobiliteit en Openbare Werken verschillende communicatiemiddelen ingezet om het publiek te informeren over de premie voor de aankoop van een elektrisch voertuig.

- Pers: het departement heeft persberichten verspreid om de wijziging in de premie voor zero-emissievoertuigen aan te kondigen. In een persbericht van 6 november 2024 werd aangekondigd dat de premie vervroegd zou worden stopgezet, en dat alleen voertuigen die uiterlijk op 22 november

2024 werden aangekocht nog in aanmerking kwamen voor de premie.

- Website: op vlaanderen.be werd uitgebreide informatie verstrekt over de voorwaarden en procedures met betrekking tot de premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig. Deze informatie werd regelmatig bijgewerkt om de meest actuele details te bieden.

Door deze communicatiemiddelen heeft het departement ervoor gezorgd dat burgers tijdig en duidelijk geïnformeerd werden over de wijzigingen in de premie voor de aankoop van een elektrisch voertuig.

3.4 CONCRETE STAPPEN NAAR EEN EFFICIËNTERE DIENSTVERLENING

Het Departement MOW heeft in 2024 de efficiëntie van zijn dienstverlening sterk verbeterd door verschillende overkoepelende principes te implementeren. Hieronder worden de belangrijkste principes samengevat.

3.4.1 Klantgerichtheid en toegankelijkheid

Klantgerichtheid staat centraal in het streven van het Departement MOW om de dienstverlening te verbeteren.

- De introductie van digitale sessies voor het vormingsmoment gaf begeleiders van kandidaat-bestuurders met een voorlopig rijbewijs M36 of M12 meer flexibiliteit. Zij kunnen nu kiezen om het vormingsmoment fysiek of digitaal bij te wonen, wat bijna 10.000 deelnemers een toegankelijke en flexibele deelnamemogelijkheid heeft geboden.
- De uitbreiding van gedecentraliseerde voertuigkeuringen (KOV's) stelde bedrijven zoals leasing-firma's en autodealers in staat om keuringen op het eigen terrein te organiseren. Dit bespaarde klanten tijd en kosten doordat de voertuigen niet meer naar een keuringsstation moesten worden gebracht.

3.4.2 Verbetering van communicatie en transparantie

Duidelijke, tijdige en transparante communicatie is essentieel om het vertrouwen van klanten en partners te winnen en te behouden. Het Departement MOW streeft ernaar om alle belanghebbenden voortdurend en accuraat te informeren over hun verplichtingen, veranderingen in procedures en de voortgang van hun aanvragen.

- De verbeterde communicatie over het terugkommoment, inclusief duidelijke richtlijnen via verschillende kanalen zoals de website, Mijn Burgerprofiel en herinneringsbrieven, zorgde ervoor dat klanten beter geïnformeerd waren over hun verplichtingen en belangrijke data.

3.4.3 Digitalisering en procesoptimalisatie

Digitalisering speelt een sleutelrol in het verbeteren van de efficiëntie van het departement. Het gebruik van technologie maakt het mogelijk om processen te versnellen, de administratieve last te verminderen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

- De digitalisering van administratieve processen, zoals de aanvraagprocedures voor laadpalen, heeft geleid tot een efficiëntere afhandeling van dossiers. Dit maakt het proces sneller en doorzichtiger.
- In 2024 werden verschillende homologatieprocessen verder geoptimaliseerd. Voor burgers werden belangrijke innovaties geïntroduceerd, zoals de integratie met Mijn Burgerprofiel en de mogelijkheid tot online betalingen.

3.4.4 Strenger toezicht en kwaliteitsmonitoring

Een effectief toezichtmechanisme is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de dienstverlening van hoge kwaliteit blijft en dat processen voldoen aan de gestelde normen.

- In 2024 werden vijf nieuwe inspecteurs aangeworven, wat zal resulteren in een aanzienlijke toename van het aantal ongeplande inspecties vergeleken met voorgaande jaren. De invoering van KPI's voor keuringsinstellingen zal het departement in staat stellen om de prestaties van keuringsbedrijven nauwkeurig te meten en te zorgen voor transparantie in de dienstverlening. KPI's werden gekoppeld aan sancties voor het niet behalen van de normen.
- Het toezicht op rijsscholen en examencentra wordt versterkt, wat bijdraagt aan een betere naleving van de regelgeving en een verbeterde kwaliteitsborging.

3.4.5 Efficiëntie in samenwerking en externe relaties

De samenwerking met externe partners, lokale overheden en andere stakeholders is cruciaal voor het behalen van efficiëntie in de dienstverlening. Het departement heeft zijn werkprocessen geoptimaliseerd door actief samen te werken met partners en hen systematisch te betrekken bij de voortgang van dossiers en projecten.

- De samenwerking met Fluvius en lokale overheden leidde tot een snellere plaatsing van publieke laadpalen. De centralisatie van de aansturing bij Fluvius en een gestroomlijnde dossieropvolging hebben het proces aanzienlijk versneld.
- Het departement bood ondersteuning aan rijsscholen en instructeurs door het verstrekken van duidelijke richtlijnen. Dit versterkte het netwerk van rijsscholen en zorgde voor een beter werkend opleidingssysteem.

3.4.6 Beter klachtenbehandeling en klanttevredenheid

Het effectief afhandelen van klachten en het zorgen voor klanttevredenheid zijn essentiële aspecten van de dienstverlening. Het departement heeft zijn klachtenprocedures in 2024 geoptimaliseerd, waardoor klachten sneller en efficiënter konden worden behandeld.

- Er wordt preventief geïnvesteerd in klantgerichte vaardigheden bij de keuringscentra. Toekomstige stationschefs moeten een examen afleggen waarin hun vermogen om op een correcte en klantgerichte wijze te handelen wordt beoordeeld.
- Het departement pleitte bij examencentra voor rijopleiding voor transparantie en consistentie in de afhandeling van klachten.

Deze principes helpen het Departement MOW niet alleen om de doorlooptijden van verschillende processen te verkorten, maar ook om een meer klantgerichte, efficiënte en transparante dienstverlening te bieden, met behulp van samenwerking, digitalisering en een voortdurende kwaliteitsverbetering.

3.5 PERMANANTE EVALUATIE: VOORBEELDEN

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) hecht een groot belang aan de continue evaluatie van zijn eigen werking en die van de onder toezicht staande organisaties. Door een gestructureerde en doelgerichte aanpak streeft het departement naar kwaliteitsverbetering en een transparantere dienstverlening.

In 2024 werden verschillende voorbeelden van evaluatie zichtbaar, evenals de toekomstplannen voor een verdere verfijning van evaluatieprocessen. Structureel overleg speelde een cruciale rol bij het analyseren en verbeteren van de interne werking. Tijdens deze bijeenkomsten werden resultaten besproken, struikelblokken geïdentificeerd en processen aangepast waar nodig.

Ook de front-office dienstverlening werd geëvalueerd. De resultaten van de klantentevredenheidsenquête vormden hierbij een waardevolle bron van inzichten, ondanks de ongewenst lage responsgraad. In 2025 zal bekeken worden hoe de klantentevredenheidsmeting op een andere manier georganiseerd kan worden, met het oog op een hogere responsgraad en aldus representatievere feedback. Op basis van deze feedback kunnen concrete actiepunten geformuleerd worden om de toegankelijkheid, snelheid en kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Daarnaast werden er in 2024 inspanningen geleverd om de werking van de onder toezicht staande instanties kritisch te beoordelen en bij te sturen waar nodig. Een belangrijk voorbeeld hiervan zijn de inspecties bij instellingen van het terugkommoment. Door gerichte controles werd nagegaan in welke mate deze instellingen voldeden aan de gestelde eisen en normen. Waar nodig werden bijsturingsmaatregelen genomen om de kwaliteit te waarborgen. Ook het evaluatierapport voor de deeltjestellertest en de doorlopende optimalisatie van het e-loket voor premies zijn goede voorbeelden. Het e-loket, dat wordt gebruikt voor het aanvragen van premies, werd in 2024 voortdurend geëvalueerd en bijgestuurd. Deze iteratieve aanpak zorgde ervoor dat bugs verholpen konden worden en tegelijkertijd de gebruikerservaring en functionaliteiten konden worden verbeterd.

Voor de toekomst heeft het departement plannen om de evaluatieprocessen verder te verfijnen en te verdiepen. Een voorbeeld hiervan is de verdere uitrol van KPI's om de dienstverlening van de keuringscentra te meten en verbeteren.

Het Departement MOW wil aantonen dat evaluatie een integraal onderdeel is van zijn werkwijze. Door nauwkeurig te monitoren, gericht bij te sturen en continu te innoveren, wordt er blijvend gestreefd naar verbeterde diensten.

4. BESLUIT

Het klantenrapport van het Departement Mobiliteit over 2024 toont een significante stijging in het aantal klantcontacten, met een verdubbeling van geregistreerde cases ten opzichte van 2023. Deze stijging was grotendeels te wijten aan de invoering van de premie voor zero-emissievoertuigen, die alleen al meer dan 6.500 cases genereerde. Ondanks deze forse toename bleven de doorlooptijden onder controle, wat getuigt van de wendbaarheid en efficiëntie van het departement.

Het departement heeft in 2024 bewezen snel te kunnen schakelen bij nieuwe uitdagingen. Zo werd de subsidie voor zero-emissievoertuigen in recordtempo opgezet, zonder dat dit leidde tot lange verwerkingstijden. Daarnaast werden operationele knelpunten, zoals het vertrek van twee medewerkers, snel en adequaat opgevangen. Ook in andere domeinen werden verbeteringen gerealiseerd: premieaanvragen werden sneller verwerkt via het digitale loket, de doorlooptijd voor de plaatsing van laadpalen werd verkort dankzij een nauwere samenwerking met Fluvius en andere partners, en maatregelen binnen de technische keuring droegen bij aan een daling van het aantal klachten.

Naast de focus op operationele efficiëntie bleef klantgerichte dienstverlening een prioriteit. Het terugkommoment en de rijopleiding bleven veelbesproken thema's, waarbij wachttijden en de kwaliteit van de dienstverlening centraal stonden. Ook de uitrol van publieke laadpalen kende uitdagingen, maar door een gestroomlijnd proces werd de efficiëntie aanzienlijk verbeterd.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken in 2024 niet alleen de stijgende werklust wist op te vangen, maar ook stappen zette om de dienstverlening te optimaliseren. De combinatie van wendbaarheid, procesverbetering en een nauwe samenwerking met externe partijen zorgde ervoor dat zowel de efficiëntie als de klanttevredenheid werden verhoogd.

5. BIJLAGEN

Lijst met figuren

Figuur 1: totaaloverzicht van contacten per maand bij 1700, hoeveel % afgehandeld door 1700 ('FO afgehandeld') en hoeveel % doorgestuurd naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken ('Geëscaleerd') in 2024

Figuur 2: totaaloverzicht van contacten bij 1700 (telefonisch, mail en chat) in 2024

Figuur 3: aantal cases per maand in 2024

Figuur 4: taartdiagram doorlooptijden voor niet-dossiergerelateerde vragen

Figuur 5: taartdiagram doorlooptijden voor dossiergerelateerde vragen

Figuur 6: overzicht totaal aantal jaarlijkse klachten 2021-2024

Figuur 7: taartdiagram doorlooptijden klachtenbehandeling

Figuur 8: overzicht meest voorkomende thema's van 2024

KLANTENRAPPORT 2024

2 Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

INHOUD

1. INLEIDING	50
2. KLANTENBELEID	51
2.1 Bereikbaarheid voor klanten	51
2.2 Interne processen met betrekking tot klantenvragen	52
2.3 Multidisciplinaire behandeling van klachten	53
2.4 Verbeteracties in 2024	53
2.5 Klantenbehandeling naar de toekomst toe: uniforme en geïntegreerde aanpak	53
3. HET BEELD VAN 2024	54
3.1 Klein onderhoud van onze Kust	54
3.2 Zeewering	54
3.3 Concessies	54
3.4 Veerdiensten	54
3.5 Vertragingen vanuit de Nautische keten	58
3.6 Vessel Traffic Services (VTS)	59
4. BESLUIT	60

1. INLEIDING

Het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) garandeert de structurele en functionele veiligheid van het kust- en maritiem gebied en de optimale werking van de nautische keten, draagt bij tot de economische ontwikkeling van het kustgebied en de havens in Vlaanderen en organiseert de watergebonden mobiliteit van personen in Vlaanderen.

Het agentschap bestaat uit vier operationele sub-entiteiten 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. Bijkomend heeft MDK haar eigen kernwaarden “Samen, Veilig en Vooruit” gedefinieerd die ten volle in de organisatie worden ingebed.

Afdeling Kust heeft als voornaamste kerntaak 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. Daarnaast staat de afdeling eveneens in voor het in kaart brengen van de zee en de Schelde en het maken van weerberichten voor de zee en de kust.

Afdeling Kust ontvangt hoofdzakelijk klachten en meldingen van burgers over de toestand van het bevoegdheidsdomein van afdeling Kust, nl. stranden en duinen, strandovergangen, kustjachthavens, infrastructuurwerken in uitvoering en dergelijke meer.

Afdeling Kust heeft in 2024 twee klachten binnengekregen en daarnaast 132 meldingen.

Dienst Afzonderlijk Beheer (DAB) Loodswezen begeleidt schepen veilig en vlot van en naar de havens in Vlaanderen door middel van loodsen aan boord van het schip of begeleiding van het schip op afstand, vanop de wal. Ze staan hiervoor 24 op 7 paraat, in alle weersomstandigheden. DAB Loodswezen beschikt over ultiem vakmanschap en nautische expertise over alle wateren, de vele zandbanken, wrakken en getijden die de aanloop van onze havens vormen.

Het Loodswezen ontvangt zijn klachten van de afnemers van loodsen, zijnde de rederijen en maakt daarbij een onderscheid tussen klachten, meldingen en vragen om informatie. Zij beschouwt daarbij alle categorieën als even belangrijk.

Afdeling Scheepvaartbegeleiding garandeert een vlot en veilig gebruik van de maritieme toegangswegen naar en van de havens in Vlaanderen en een snelle en effectieve coördinatie en afhandeling van maritieme incidenten. De afdeling biedt hiertoe een continue en betrouwbare dienstverlening en speelt daarbij in op technologische, nautische en ecologische ontwikkelingen en innovaties.

Elk schip is een gebruiker of klant van de dienstverlening van Scheepvaartbegeleiding. Het MRCC (Maritiem Reddings- en Coördinatie Centrum) geldt als centraal aanspreekpunt voor incidenten en noodgevallen op zee. Er is hier sprake van zeer ruime wijdverspreide klantengroepen die moeilijk individueel benaderbaar zijn.

Dienst Afzonderlijk Beheer (DAB) Vloot is een rederij gespecialiseerd in overheidsvaartuigen. Ze staat mee in voor een vlot en veilig scheepvaartverkeer van een naar de havens in Vlaanderen door een veertigtal vaartuigen en meer dan 500 collega's in te zetten op zes verschillende locaties: Oostende, Nieuwpoort, Antwerpen, Gent, Vlissingen en Schellebelle. DAB Vloot baseert zich op een continu streven naar innovatie, duurzaamheid en klantgerichtheid, en biedt een transparante werking en dienstverlening binnen een milieubewust kader.

De dienstverlening wordt geleverd aan de publieke sector, de private sector en de burgers. Vloot ontvangt zijn klachten hoofdzakelijk van burgers die de gratis veerdiensten op de verschillende locaties gebruiken.

De Staf van het agentschap MDK heeft een ondersteunende en overkoepelende functie voor de 4 subentiteiten van MDK. De afdelingen en DAB's kunnen bij de Staf terecht voor ondersteuning bij projecten die meerdere afdelingen of DAB's omvatten, juridisch advies, omkadering omtrent de Europese of andere regelgeving die wordt opgelegd, ondersteuning bij de opmaak van het Geïntegreerd InvesteringsPlan en het Ondernemingsplan met bijhorende afdelingsplannen en zoveel meer.

De Staf ontvangt enerzijds klachten van burgers die bij het kabinet van de bevoegde minister aangemeld werden, anderzijds beheert de Staf ook het meldpunt voor klachten op de website van MDK.

2. KLANTENBELEID

2.1 BEREIKBAARHEID VOOR KLANTEN

MDK ontvangt zijn klachten en meldingen via diverse kanalen. Dit kan mondeling bij een collega, telefonisch, schriftelijk, via e-mail en via de website van het agentschap zijn. Online stelt het agentschap aan de hand van een invulformulier zowel een meldpunt voor algemene vragen, als een specifiek klachtenformulier ter beschikking. Daarnaast kan MDK vragen van de burger ontvangen via het kabinet van de bevoegde minister. Het agentschap investeert tevens in tussentijdse periodieke afstemmingsmomenten met zijn verschillende stakeholders. Zo worden er regelmatige gesprekken ingepland met kustburgemeesters, ketenpartners en verschillende stakeholders in het kader van personenvervoer over water. Door een ruime voeling te houden met de sector ontstaat een ruimer begrip en verstandhouding van elkaar. Dit blijft de dienstverlening van MDK naar de verschillende stakeholders optimaliseren.

MDK communiceert tevens naar zijn klanten via verschillende kanalen. Doorheen de jaren werden deze kanalen verder uitgebouwd en versterkt, zoals bijvoorbeeld via informatiepanelen aan de veerdiensten, Berichten aan Zeevarenden, het Kustweerbericht, informatieborden aan infrastructuurwerken aan de kust en dergelijke meer.

2.2 INTERNE PROCESSEN MET BETREKKING TOT KLANTENVRAGEN

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.

MDK verdeelt het contact met haar klanten onder in drie categorieën: klachten, meldingen en vragen om informatie. MDK hecht hierbij hetzelfde belang aan elk van deze categorieën. Conform artikel II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 brengt MDK echter alleen schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse Ombudsdienst omtrent de ontvangen klachten en de gerelateerde onderzoeken. In het kader daarvan worden alleen klachten officieel geregistreerd.

De binnengekomen klacht of melding wordt opgenomen in het centraal klachtenmanagementsysteem binnen de verschillende afdelingen en DAB's. Dit waarborgt een uniform en gedegen beheer van alle binnengekomen klachten. 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 sub-entiteiten van het agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust behaalden. Hierbij worden de algemene principes, de doorlooptijd en de behandeling van klachten zoals bepaald in de omzendbrief gevolgd.

Na de registratie van de klacht in het intern registratiesysteem, ontvangt de klager/melder een bericht van de goede ontvangst van zijn/haar klacht tenzij de klacht onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden.

De melding/klacht wordt vervolgens aan het multidisciplinair behandelend team bezorgd. Dit team zorgt ervoor dat alle klachten en meldingen met de nodige ernst en integriteit behandeld worden. Zij bepalen of de klacht gegrond is, onderzoeken de klacht, voeren controles uit en nemen, indien van toepassing, de nodige acties ter remediëring.

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

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 van de afdeling of de directeur van de DAB. De Directie onderstreept met deze werkwijze het belang dat zij hecht aan klachten en klantentevredenheid in het algemeen. De algemene principes en de behandeling van klachten zoals geadviseerd in de omzendbrief worden gevolgd. Daarnaast wordt gestreefd naar een ontvangstmelding binnen de tien kalenderdagen en een behandeling van de klacht binnen de 45 kalenderdagen conform het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

2.3 MULTIDISCIPLINAIRE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Om de klacht of melding zo kwalitatief mogelijk te behandelen, stelt de klachtencoördinator een multidisciplinair team samen en verzamelt de juiste profielen om de klacht of melding grondig te onderzoeken en indien nodig acties uit te voeren. Dit team varieert naargelang de ontvangen klacht en kan bestaan uit een ingenieur, de financieel verantwoordelijke, de klantenverantwoordelijke of het SHEQ-team (Safety, Health, Environment & Quality). Elke behandelaar heeft zijn eigen werkgebied.

De opvolging van diverse klantcontacten wordt met andere woorden geleid door de klachtencoördinator van de desbetreffende afdeling of DAB, maar gebeurt in samenwerking met de verschillende diensten. Deze diensten hebben inhoudelijk hun eigen werkgebied maar kunnen samen een antwoord bieden indien de klacht meerdere diensten omvat.

Deze teams hebben tevens een rechtstreekse communicatielijn met het management van de afdeling of DAB met wie de oorsprong en afhandeling van de klacht uitvoerig besproken kan worden. Het management van de afdeling of DAB heeft tevens de mogelijkheid klachten te escaleren naar het management van MDK op een vergadering van de Directieraad van het agentschap. Dit gebeurt inzake afdelingsoverschrijdende onderwerpen die naar gelang de ernst van de melding of klacht door de Directieraad van het agentschap behandeld worden. Daarnaast wordt in dit overlegorgaan gerapporteerd en gecommuniceerd over bijvoorbeeld gemeenschappelijke klachten en wordt een plan van aanpak afgestemd.

2.4 VERBETERACTIES IN 2024

MDK organiseert periodieke klantenbevragingen om te peilen naar de tevredenheid van o.a. de veergebruikers. Het bevragen van de klanten werd systematisch ingevoerd en wordt gekaderd binnen de ISO-certificaten (ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015), de ISM-code (International Safety Management) en het integraal beheerssysteem. Andere belanghebbenden kunnen tussen de MDK-brede algemene klantentevredenheidsonderzoeken in bevestigd worden. Uit deze bevragingen vloeien nieuwe acties die door de afdelingen of DAB's opgevolgd worden.

Sinds 2024 voldeden alle afdelingen en DAB's aan de aanbeveling om een klachtencoördinator aan te stellen; een centrale contactpersoon die de registratie centraliseert en de opvolging van klantcontacten verbetert. Op deze manier wordt er gewerkt aan een verbeterde klantendienst en -contact. Indien nodig ontvangen deze klachtencoördinatoren extra training zodat iedere persoon die een melding maakt zo snel en goed mogelijk te woord gestaan wordt.

2.5 KLANTENBEHANDELING NAAR DE TOEKOMST TOE: UNIFORME EN GEÏNTEGREERDE AANPAK

In dit rapport werd er geen melding gemaakt van het totaal aantal meldingen en klachten die MDK ontving, noch van de doorlooptijd per klacht. De finale stap in de uitrol van ons algemeen overkoepelend klachtenbeheer omvat namelijk een rapporteringstool die de MDK-brede klachtenmanager in staat stelt om deze data te analyseren én inzichtelijk te maken, zonder de klachten en meldingen inhoudelijk in te kijken. Door technische complexiteiten bij de opmaak van deze rapporteringstool in PowerBI, kon deze tool nog niet opgeleverd worden. Dit blijft echter een aandachtspunt binnen MDK. Bijgevolg werd de oplevering van deze klachtentool voor 2025 ingepland.

Op het vlak van klachtenregistratie, bemerken we ondanks de uitrol nog wat aarzeling bij de klachtenbehandelaars in de verschillende afdelingen/dab's. Zij hebben nog niet de reflex om klachten en meldingen onmiddellijk in de klachtentool te registreren en van daar uit de afhandeling van de klacht op te volgen. De implementatie van het dagelijks gebruik van de klachtentool dient nog verder ingebed te worden.

3. HET BEELD VAN 2024

In 2024 ontvingen we klachten over de volgende aspecten van onze dienstverlening:

3.1 KLEIN ONDERHOUD VAN ONZE KUST

We ontvingen in 2024 vrij veel meldingen van houten afsluitingen en hekkens aan onder meer strand- overgangen die kapot of in slechte staat waren. Tevens kwamen meldingen binnen van kapotte trappen, putvorming in wegenissen en hinder aan paden of andere doorgangen door groenbegroeiing. Tot slot worden ook de onveilige situaties die strandbezoekers opmerken opgenomen door de districtswerking. Er wordt steeds een nazicht voorzien en een herstelling waar nodig.

Daarnaast waren er heel wat meldingen in verband met afval en sluikstorten in de duinen of op het domein van afdeling Kust. De opruimacties hiervan gebeuren in samenspraak met de afdeling Kust, Natuurpunt en de lokale besturen.

Er waren tevens een aantal meldingen over bomen die gesnoeid of weggehaald moesten worden naar aanleiding van storm en/of het aanrichten van schade door afgebroken takken. Na een storm voert afdeling Kust het nodige nazicht uit om te zien of er verder geen bomen verwijderd dienen te worden.

3.2 ZEEWERING

De projecten voor het uitvoeren van werken in het kader van de zeekering kunnen eveneens meldingen genereren. Dit gebeurt meestal bij lawaaihinder en wanneer omwonenden vragen hebben naar timing van de werken zoals bijvoorbeeld bij het ruimen van oorlogstuigen.

3.3 CONCESSIONS

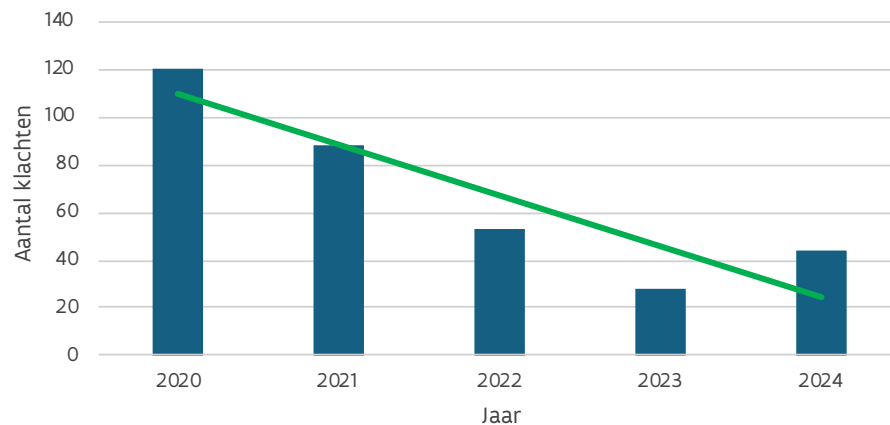
De concessiehouder van het parkeerplein te Blankenberge weigerde toegang te geven aan sommige jacht- havengebruikers waardoor zij moeilijk of geen toegang kregen tot hun vaartuig. Hier koos MDK voor de persoonlijke aanpak. De adviseur beheer Kust nam rechtstreeks telefonisch contact op met de concessiehouder. Hierdoor kon de klacht snel opgelost worden.

Een tweede klacht, door een kandidaat concessiehouder, had betrekking op het niet verkrijgen van dezelfde concessievoorwaarden als een andere concessiehouder. Ook hier vonden de medewerkers van afdeling Kust een gepaste oplossing.

3.4 VEERDIENSTEN

De afgelopen vijf jaar (zie Figuur 1: Trendlijn aantal klachten (2019-2025)) ontving MDK steeds minder klachten over haar vaartuigen. De positieve, dalende trend wordt aangehouden.

Figuur 1: trendlijn aantal klachten (2019-2025)



Van de 36 ontvankelijke klachten ging het grootste deel over de veerdiensten. Gezien het aantal veren en het enorm aantal overvaarten, betreft het een zeer laag klachtenpercentage. Daarenboven steeg het aantal passagiers met 2,84% ten opzichte van vorig jaar tot 3,8 miljoen veergebruikers van Vloot.

De top drie klachten over de veren zijn de volgende:

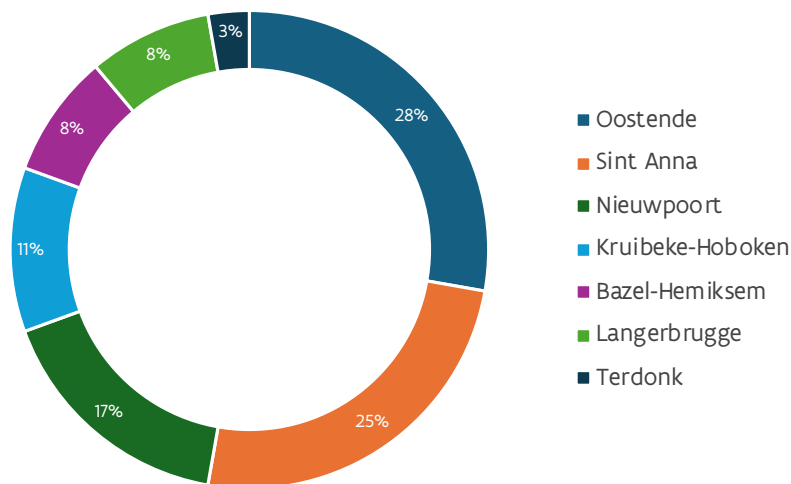
1. Niet respecteren van de uurregeling – 28%, 10 klachten
2. Wachtijden veer Oostende – 14%, 5 klachten
3. Toiletten niet toegankelijk – 14%, 5 klachten

28% van de 36 klachten ging over het niet respecteren van de uurregeling. Bij dergelijke klachten gaat Vloot in gesprek met de bemanningsleden om hen erop attent te maken de gestelde uurregeling te respecteren.

14% van de klachten ging over de lange wachttijden aan het veer Oostende. Naast de jaarlijkse werkbudgetten voor de exploitatie van de basisdienstverlening, werkt MDK samen met de stad Oostende aan een uitgebreidere dienstverlening. Sinds 2015 onderhouden MDK en het stadsbestuur van Oostende een nauwe samenwerking met betrekking tot de verdubbeling van de veerdienst. De uitgebreide dienstverlening start al enkele jaren in april en loopt door tot en met de herfstvakantie. In functie van de behoefte van de stad naar bijkomende dienstverlening wordt de operationele puzzel gelegd en een kostenraming opgemaakt om te voldoen aan de vraag van stad Oostende. De verdubbeling wordt voorzien tijdens de meest drukke periodes.

14% van de klachten, met andere woorden, 5 klachten, gingen over de toegankelijkheid van de toiletten aan boord van de veren in Antwerpen. Deze toiletten werden in het verleden meermaals misbruikt waardoor de bemanning de moeilijke beslissing nam deze buiten dienst te stellen voor het publiek. Om alsnog tegemoet te komen aan de vraag, opent de bemanning momenteel de toiletten op expliciete vraag van de veergebruikers. Op die manier kunnen we voldoende sanitair comfort blijven aanbieden aan onze passagiers.

Figuur 2: aantal klachten per veerdienst



De meeste klachten werden vastgesteld op de veerdiensten Sint-Anna en de veerdienst Oostende. Deze veren vervoerden dan ook het grootste aantal passagiers, respectievelijk 974 185 en 871 608 passagiers.

Van de veren die in concessie worden uitgebaat ontving MDK 5 klachten. Met uitzondering van één klacht over een incident met een hond bij het veer van Baarle-Drongen, gingen alle klachten over het veer van Schellebelle. Dat veer heeft een aantal weken niet gevaren omwille van juridische problemen bij het aanbestedingsdossier, wat uiteraard een impact had op de mensen die normaliter van het veer gebruik maken en de plaatselijke horeca-uitbaters. De timing van de uitval, in het begin van de zomer, maakte de zaak niet makkelijker. Vloot heeft de veerdienst overgenomen, maar moest daarvoor uiteraard eerst een gepast vaartuig en gekwalificeerd personeel vinden.

Tenslotte is MDK ook de opdrachtgever voor DeWaterbus te Antwerpen. Braxo – de uitbater van DeWaterbus Antwerpen sinds 30 maart 2024 – is zelf verantwoordelijk voor het klachtenbeheer. In het kader van de nieuwe duurzame samenwerking op lange termijn is een samenwerkingsovereenkomst in opmaak waarin afspraken worden gemaakt rond rapportage en het delen van het klachtenoverzicht. MDK zelf ontving afgelopen jaar 2 klachten in verband met DeWaterbus Antwerpen, één rond cash-betalingen en één rond een incident met een bejaard koppel. Voor die laatste klacht werd met Braxo – uitbater van DeWaterbus Antwerpen - afgestemd. Het bleek om een onveilige situatie te gaan die gecreëerd werd door het koppel, waarbij de veiligheidsvoorschriften niet gerespecteerd werden. Uiteraard betekent dit niet dat er op een onbeleefde manier met reizigers kan omgegaan worden. Vanuit Braxo werden dan ook excuses aangeboden. Ook heeft Braxo kort na het incident via verschillende communicatiekanalen de veiligheidsvoorschriften nogmaals helder gemaakt. De tweede klacht ging over cash-betalingen. Braxo heeft bij de start van de opdracht beslist om cash-betalingen aan boord niet langer te aanvaarden. Dit uit veiligheidsoverwegingen voor het personeel. De kwestie wordt in 2025 verder opgepikt, aangezien de wetgeving rond cash-betalingen op openbaar vervoer toch complexer is dan aanvankelijk gedacht. De Economische Inspectie heeft Braxo aangesproken en gewezen op hun plicht om toch cash aan boord te aanvaarden. MDK bekijkt samen met Braxo wat de mogelijkheden zijn. MDK is bijvoorbeeld in gesprek met De Lijn om te zien of een samenwerking op vlak van ticket- en tariefintegratie een oplossing kan bieden.

In 2024 ging MDK een aantal engagements aan om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Zo werd een studie uitgevoerd naar de toegankelijkheid van de veren. De resultaten van deze studie vormen de basis voor verbeteracties, die verder onderzocht en uitgewerkt worden. Daarbij ligt de prioriteit op het realiseren van de geïdentificeerde 'quick wins'. Dit zullen voornamelijk aanpassingen zijn aan de website om de toegankelijkheid naar de verschillende veerdiensten beter te beschrijven en te visualiseren.

Parallel met bovenstaande studie loopt het PIO-project voor de veerdienst in Langerbrugge, dat gericht is op het optimaliseren van de informatiedeling naar de veergebruikers, met specifieke aandacht voor het communiceren van wachttijden. Een van de onderdelen omvat het installeren van LED-borden op locaties die hierover nog niet beschikken om zo de veergebruiker sneller te informeren.

Tot slot exploiteert MDK sinds juli 2024 tijdelijk zelf de veerdienst in Schellebelle in afwachting van het vinden van een geschikte concessionaris.

In 2025 blijft MDK de dienstverlening van zijn vaartuigen verbeteren en verduurzamen.

Zo zijn we volop bezig met de bouw van ons vierde elektrische veer, de Scheldestroom, dat de oeververbinding tussen Kruibekke en Hoboken zal verzekeren en het elektrische vaartuig, de Faraday, dat zal instaan voor het transport van de loodsen. De aankoop van elektrische vaartuigen draagt niet alleen bij aan de verbetering van de luchtkwaliteit, maar ondersteunt ook de bredere doelstelling van MDK en daarbij de Vlaamse Overheid om de ecologische voetafdruk te verkleinen.

Naast de klimaatwinst bieden elektrische vaartuigen ook voordelen op gebied van geluidsreductie. Door de afwezigheid van een conventionele verbrandingsmotor varen elektrische vaartuigen geruisloos hetgeen bijdraagt aan een stillere en aangamere omgeving voor zowel passagiers als omgeving.



Figuur 3: Scheldestroom in aanbouw



Figuur 4: Faraday in aanbouw

3.4 VERTRAGINGEN VANUIT DE NAUTISCHE KETEN

De klachtencoördinator van DAB Loodswezen ontving in mei 2024 een klacht omtrent een schip dat vertraging opliep. Uit onderzoek bleek dat de vertraging van 33 uur te wijten was aan het samenspel binnen de gehele nautische keten. Zo kreeg het schip eerst geen toestemming om te vertrekken, waardoor de besteltijd van de loods gewijzigd werd. In de nacht dat het schip kon vertrekken, was er een tekort aan loodsen. Bij herbevestiging van de loodsbesteltijd in de ochtend waren er dan weer geen sleepboten beschikbaar. Dergelijke samenloop van omstandigheden komt helaas voor. Desalniettemin werkt MDK nauw samen met de ketenpartners om deze vertragingen zoveel mogelijk te voorkomen en desgevallend oplossingen te onderzoeken in diverse organisatieoverschrijdende overlegorganen.

In juni 2024 liep er een schip vertraging op door een tekort aan loodsen. Hierdoor kon het schip zijn geplande (tijds)traject niet langer aanhouden. Naast de vraag voor operationele verhalings, zocht de klant ook financiële verhalings. De klachtencoördinator en de financieel- en klantverantwoordelijke zochten samen naar een werkbare oplossing voor zowel MDK als de klant. In overeenstemming met het management werd de klacht opgelost door een financiële toegeving van MDK.

3.6 VESSEL TRAFFIC SERVICES (VTS)

Op 110.057 scheepsbewegingen in 2024 ontving MDK 1 klacht. Deze klacht betrof het onderhoud van de lokalen en werd na onderzoek afgesloten. De totaliteit van dé ene klacht dient genuanceerd te worden. De Vlaamse-Nederlandse samenwerking vertrekt vanuit gemeenschappelijke dienstverlening, zo ook op vlak van verkeersbegeleiding van open zee, over Nederlands grondgebied naar de havens in Vlaanderen. Een klacht vanuit Vlaamse zijde ten opzichte van de Nederlandse – gemeenschappelijke – werking dient hier ook vermeld te worden.

Vanuit Vlaamse havens, scheepvaart- en Nederlandse binnenvaartverenigingen zijn er eind 2024 klachten gekomen over de gemeenschappelijke VTS-dienstverlening. De oorzaak van deze gezamenlijke klacht situeert zich in de bezettingsgraad van een Nederlandse centrale die niet onder het beheer van MDK valt. Bij onvoldoende personeel wordt de dienstverlening afgeschaald tot en met stremming van de vaart op de Westerschelde. Na een aantal wachten van beperkte dienstverlening vond op de nacht van 16-17 november 2024 een sluiting van het gebied plaats. De stremming werd veroorzaakt door een acute ziekmelding, een onvoorziene omstandigheid die niet direct kon worden opgevangen. Hoewel we er alles aan doen om dit soort situaties te voorkomen, is het onmogelijk om alle risico's volledig uit te sluiten.

De bezettingsgraden van de verkeerscentrales in het gebied van het Gemeenschappelijk Nautisch Beheer (GNB) staan al lang op de radar van de Permanente Commissie als Vlaams/Nederlands verantwoordelijk orgaan. Hiertoe werd ook geruime tijd geleden een project opgezet om operationeel minder kwetsbaar te worden. De implementatie hiervan loopt en wordt n.a.v. voornoemde incident verscherpt opgevolgd.

Dit incident is een goede lering om de werking tegen het licht te houden om verstoringen zoveel als mogelijk te voorkomen. Vlaanderen en Nederland blijven zich dan ook verder inzetten voor een betrouwbare dienstverlening.

Er kan nog aangestipt worden dat er met het lopend project 'bouw van verkeersbegeleiding op het kanaal Gent Terneuzen' een aantal verzamelde bezorgdheden zijn ontvangen van de scheepvaartgebruikers. Er werd met de aanspreekpunten in gesprek gegaan om hen zo maximaal te ontzorgen en waar mogelijk werd zelfs (de Vlaamse) implementatie aangepast.

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 sub-entiteiten behaalden.

In vergelijking met de dienstverlening die MDK aanbiedt aan de burgers en de nautische keten ontvangt MDK weinig klachten enerzijds, maar ontvangt wel veel meldingen anderzijds. De stakeholders van MDK werken samen met ons mee aan de verbetering van onze dienstverlening. Dit wordt geapprecieerd en ondersteund door het bijkomend overleg dat MDK in 2025 organiseert met onze stakeholders. Zo zet MDK in op extra dialogen met de kustgemeenten, gemeenten waarin een veerboot vaart en de verschillende partners binnen de nautische keten. Er wordt zowel een formeel overleg gepland als een informeel netwerkmoment zodat ook de verschillende stakeholders met elkaar kunnen connecteren.

Daarnaast blijft MDK sterk inzetten op de voortdurende verbetering van haar dienstverlening. De acties die MDK in 2023 formuleerde blijven geborgd binnen de structurele beleidscyclus binnen het agentschap. De acties die de sub-entiteiten 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.

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. Daarnaast blijft MDK investeren in een opvolgingstool om het klachten- en meldingenprofiel van MDK inzichtelijk te krijgen door middel van een PowerBI tool. Wij blijven ons inzetten voor een transparante en efficiënte klachtenbehandeling om de tevredenheid van onze klanten te waarborgen en voortdurend te verbeteren.



KLANTENRAPPORT 2024

3 Agentschap Wegen en Verkeer

INHOUD

1. INLEIDING	64
2. KLANTENBELEID	65
2.1 De Klantendienst binnen de organisatie	65
2.1.1 Interne communicatie	65
2.1.2 Goede afspraken	66
2.2 Externe bekendheid van de Klantendienst	67
2.3 De Klantendienst en de partners van AWV	67
2.4 Toegankelijkheid van de Klantendienst	68
2.4.1 Hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV	68
2.4.2 De mogelijke digitale kanalen	69
2.4.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700	69
2.4.4 Wie zijn de klanten?	70
2.5 Het belang van de AWV-communicatie voor de Klantendienst	70
2.5.1 De website als informatiebron	70
2.5.2 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen	71
2.6 De werking van de Klantendienst	72
2.6.1 Behandeling van de klantenreacties	72
2.6.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken	73
2.7 De Klantendienst in cijfers	76
2.7.1 Dossiers	77
2.7.2 Klantenreacties	78
2.7.3 Antwoordtermijnen	80
2.7.4 Categorisering van de klantenreacties	82
2.8 Blijvend werken aan verbetering	88
2.8.1 De realisaties van 2024	88
2.8.2 De uitdagingen in 2025	90
3. HET BEELD VAN 2024 - DE KNIPPERLICHTEN VAN AWV	91
3.1 Problematiek van de rooilijnen	91
3.2 Onderhoud blijft belangrijkste bezorgdheid	93
3.3 De fiets	98
3.4 De burger ligt wakker van technische defecten	99
3.5 Wegenwerken	102
3.6 Bezorgdheden over inrichting van de weg(infrastructuur)	105
4. BESLUIT	108

Dit Jaarrapport Klantendienst 2024 werd goedgekeurd door de Directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer van 16 januari 2025.

INLEIDING

Met trots presenteert AWV u het jaarrapport 2024 van de Klantendienst. Dit rapport biedt niet alleen een overzicht van een aantal cijfers over alle meldingen, vragen en klachten die in 2024 binnenkwamen maar werpt ook een blik op de werking van de gehele organisatie.

Een klantendienst speelt een cruciale rol binnen een organisatie door verschillende taken en verantwoordelijkheden op zich te nemen. Want het gaat verder dan het beantwoorden van vragen of het behandelen van klachten. Het gaat ook over het verzamelen van informatie en het analyseren ervan. En niet onbelangrijk, een klantendienst kan binnen de organisatie niet alleen fungeren als kanarie in de koolmijn maar ook instaan voor het aanbrengen van verbeterpunten. Op die manier kan AWV proactief aan de slag met opmerkingen of voorstellen.

2024 was voor de Klantendienst van AWV een goed jaar. Burgers kregen tijdig antwoord. De banden met de collega's werden nauwer aangetrokken. Er werd intensief gewerkt aan heerlijk helder taalgebruik. Maar ook aan de gebruikerszijde kwam er een belangrijke wijziging. Het Meldpunt Wegen, het eerste aanspreekpunt voor de burger, kreeg een nieuwe interactieve kaart. Sinds de zomer kan een bezoeker van het meldpunt zelf zien op welke locaties al meldingen gebeurden en over welk knelpunt deze dan gaan.

Ook in 2025 is de Klantendienst van plan voluit te gaan voor een klantgericht beleid. Het team kijkt met vertrouwen naar de toekomst en blijft inzetten op verbetering zowel intern binnen de organisatie als extern naar onze klanten toe.

Een woord van dank gaat uit naar de administrateur-generaal en het afdelingshoofd, die het belang van de Klantendienst inzien en deze de nodige steun bieden. Ook alle collega's binnen AWV verdienen een pluim voor het telkens weer geven van de nodige input. En tot slot kan een klantendienst niet schitteren zonder medewerkers. Aan elk van hen: bedankt voor de tomeloze inzet!

Samen kijken we uit naar een succesvol 2025.

KLANTENBELEID

2.1 DE KLANTDIENST BINNEN DE ORGANISATIE

De Klantendienst ontstond in 2018 om de collega's op het terrein te ontlasten en burgers snel en klantgericht te antwoorden. Intussen groeide de Klantendienst uit tot een grote meerwaarde binnen de organisatie.

De Klantendienst brengt bestaande en nieuwe problemen in kaart. Daarnaast denkt het team mee hoe bepaalde thema's, waarmee de burger geconfronteerd wordt, aan te pakken.

2.1.1 Interne communicatie

Uitleg over de werking van de applicatie

Medewerkers van het team gaan jaarlijks op bezoek bij de 23 districten. Tijdens dat bezoek geven ze uitleg over het gebruik van de applicatie en het doorgeven van meldingen. Zo volgt er een goede en snelle afhandeling van alle vragen, meldingen en klachten van burgers. Maar dit bezoek zorgt er ook voor dat medewerkers elkaar beter leren kennen, wat de samenwerking vergemakkelijkt.

Sorry voor alles

De Klantendienst wil collega's een inkijk geven in de meldingen die het team ontvangt. Zo ontstond de interne rubriek: "Sorry voor alles". Deze zorgt ervoor dat collega's extra denken aan de Klantendienst.

Voorbeeld uit de rubriek

'De tunnel voor de fietsers en voetgangers staat de laatste tijd steeds onder water. Dit weekend was het zelfs zo erg dat je er kon skimboarden.'

Deze melder geeft op een ludieke manier aan dat er een probleem is met de waterafvoer in de fiets- en voetgangerstunnel. Het is eens een andere manier om iets te melden.

Award beste team

Dat de Klantendienst een alsmaar belangrijker rol speelt binnen de organisatie werd dit jaar duidelijk. Dit jaar werd er een prijs uitgereikt voor het beste team binnen het agentschap. Collega's konden stemmen op hun favoriete team. De Klantendienst mocht deze award in ontvangst nemen. Een serieuze pluim op de hoed van het hele team!

2.1.2 Goede afspraken

Een goede samenwerking tussen de Klantendienst en de collega's die input geven is erg belangrijk. Dankzij die input kan het team burgers kwaliteitsvol en snel antwoorden. Om die reden zijn de collega's van de Klantendienst wekelijks aanwezig in hun regionale afdeling (VAC). Daarnaast brengen ze een bezoek aan hun districten.

Op dat moment kan elke collega deze medewerker aanspreken met eventuele vragen of kan er kort overlegd worden over complexere dossiers.

Omdat intern overleg erg belangrijk is, werkt de Klantendienst nauw samen met andere teams binnen AWW. De medewerkers van de Klantendienst hebben onder andere maandelijks een overleg met de communicatieverantwoordelijke van hun afdeling. Zo is de communicatieverantwoordelijke op de hoogte van wat er leeft bij de Klantendienst en is de Klantendienst op de hoogte van wat er staat te gebeuren op vlak van communicatie. Ook buiten dit overleg staan de teams in onderling contact.

Voorbeeld

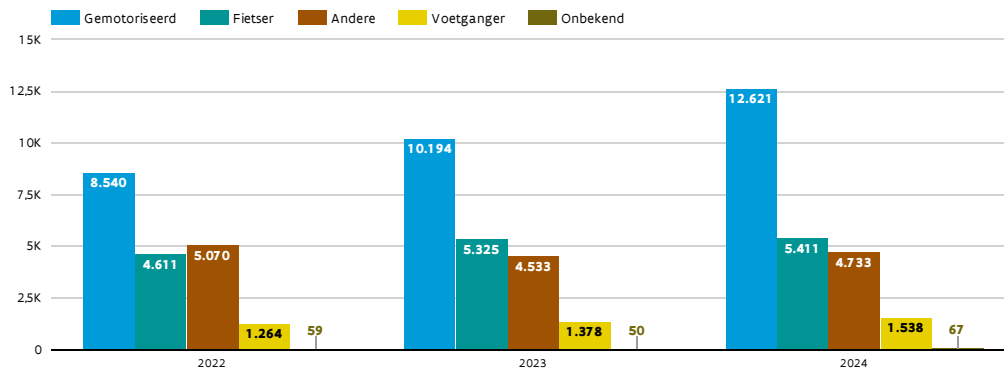
Een goede samenwerking

In dossier KM-2024-33687 nam een burger op leeftijd telefonisch contact op met de gemeente, die op haar beurt de bezorgdheden doorstuurde naar de Klantendienst. De melder was bezorgd om de bereikbaarheid van haar woning tijdens de werken. De werfleiding nam in dit dossier persoonlijk contact om een oplossing te bespreken.

2.2 EXTERNE BEKENDHEID VAN DE KLANTENDIENST

Net als in 2023 werd het merendeel van de meldingen door de automobilist gedaan. Ook in 2024 is er een stijging merkbaar in het aantal meldingen van automobilisten, voetgangers, fietsers en omwonenden (andere).

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



In 2024 is er een stijging waar te nemen bij alle weggebruikers. Het aandeel meldingen door het gemotoriseerd verkeer stijgt wel opvallend in verhouding tot die van de andere weggebruikers. Daar waar de automobilisten in 2023 47% van het geheel uitmaakten, steeg dat aandeel in 2024 naar 52%.

2.3 DE KLANTENDIENST EN DE PARTNERS VAN AWV

De Klantendienst ontvangt niet alleen rechtstreeks meldingen van burgers. Ook partners van het agentschap, zoals de lokale besturen, bezorgen meldingen van burgers.

Wisselwerking tussen klantendiensten

Een goede wisselwerking tussen het agentschap en zijn partners is erg belangrijk voor de vlotte verwerking van klantenreacties. Zo had de Klantendienst dit jaar een overleg met de collega's van Brussel Mobiliteit en enkele steden en gemeenten.

Ook in 2025 wil de Klantendienst blijven inzetten op een goede samenwerking met alle partners.

Rol regiomanagers

Voor elke vervoerregio is er een regiomanager. Zij spelen voor de Klantendienst een belangrijke rol. Ze hebben veel contact met de verschillende partners en zoeken samen naar mobiliteitsoplossingen en prioriteiten voor hun regio. Binnen die regio zijn ze 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.

Een belangrijk partnerschap is dat met de lokale besturen. Een goede samenwerking tussen de regiomanager en die besturen straalt af op de werking van de Klantendienst. Wanneer er specifieke problemen zijn, kan de regiomanager dit aankaarten.

Mijn Burgerprofiel

Eind 2023 werd het Meldpunt Wegen geïntegreerd in Mijn Burgerprofiel (MBP).

In de generieke Vlaamse app kan iedereen meldingen doen.

Naast de generieke versie bestaat ook de gemeente-app van MBP. Intussen maken 62 lokale besturen gebruik van deze lokale app maar dat impliceert daarom niet dat het Meldpunt via hun lokale app te gebruiken is. 15 van die 62 gemeenten – een kleine 25% – hebben het Meldpunt op hun lokale app geactiveerd: Berlare, Tielt, Nazareth-De Pinte, Affligem, Brakel, Lennik, Zonedorp, Hove, Erpe-Mere, Lommel, Waregem, Maldegem, Ternat, Jabbeke en Leopoldsburg.

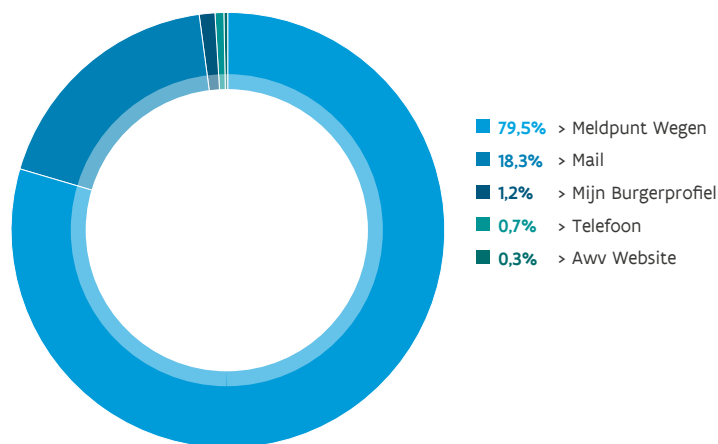
Het Meldpunt Wegen is een opt-infunctionaliteit binnen MBP. Vele gemeenten willen vermijden dat er dubbele of verwarrende meldingscategorieën bijkomen voor de burger en hebben dus koudwatervrees om het Meldpunt te activeren. Samen met Digitaal Vlaanderen werkt AWV eraan meer gemeenten op de kar te trekken. Het lijkt namelijk voor AWV niet direct een issue. Het Meldpunt Wegen kan gerust naast een ander meldingssysteem staan zonder daarom verwarring op te wekken. Hiervoor zullen ook de regiomanagers aangesproken worden.

2.4 TOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTDIENST

2.4.1 Hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV

Figuur 2: hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV

Deze grafiek toont via welke kanalen de Klantendienst haar klantenreacties ontvangt.



In 2024 kwam 79,5% van alle meldingen binnen via het Meldpunt Wegen. 18% bereikte de Klantendienst via mail. Een heel klein aantal burgers bereikt de Klantendienst nog mondeling of per brief (respectievelijk 0,04% en 0,03%).

De Klantendienst blijft inzetten op de bekendheid van het Meldpunt Wegen. Toch kunnen we meldingen via mail niet uitsluiten. Zo gebruiken lokale besturen dit kanaal om meldingen van burgers aan de Klantendienst door te geven. Het werken aan een daling van het aantal meldingen via mail loont. Net als in 2023 is er immers ook in 2024 een lichte daling (van 1,9%) merkbaar van het aantal meldingen per mail. Meer en meer burgers vinden hun weg naar het Meldpunt Wegen, waar een lichte stijging zichtbaar is.

In 2025 wil de Klantendienst verder inzetten op de bekendheid van de integratie van het Meldpunt in de app van Mijn Burgerprofiel. Steden en gemeenten die het Meldpunt integreren in hun lokale app kunnen meldingen voor AWV zo automatisch laten doorsturen.

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

Hieronder wordt verder ingegaan op die 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

Het Meldpunt Wegen is het belangrijkste kanaal voor de Klantendienst van AWV. Via dit kanaal kunnen melders naast een gedetailleerde locatie foto's en extra informatie toevoegen aan hun melding. De klant kan daarnaast kiezen of hij wel of geen reactie wenst.

In december 2023 integreerde het Meldpunt Wegen in de app Mijn Burgerprofiel. Lokale besturen met een eigen app in Mijn Burgerprofiel kunnen het Meldpunt nu integreren in hun lokale app. Door de integratie komen meldingen over de wegen automatisch terecht bij de juiste beheerder: het lokaal bestuur of de Klantendienst van AWV. Een win-win voor beide partijen. In 2025 wil de Klantendienst samen met Digitaal Vlaanderen verder promotie voeren voor het opnemen van Meldpunt Wegen in de lokale app.

Mails blijven een belangrijk aandeel uitmaken van het aantal meldingen gericht aan de Klantendienst. Het gaat dan om mails van burgers doorgestuurd door onze partners of interne collega's.

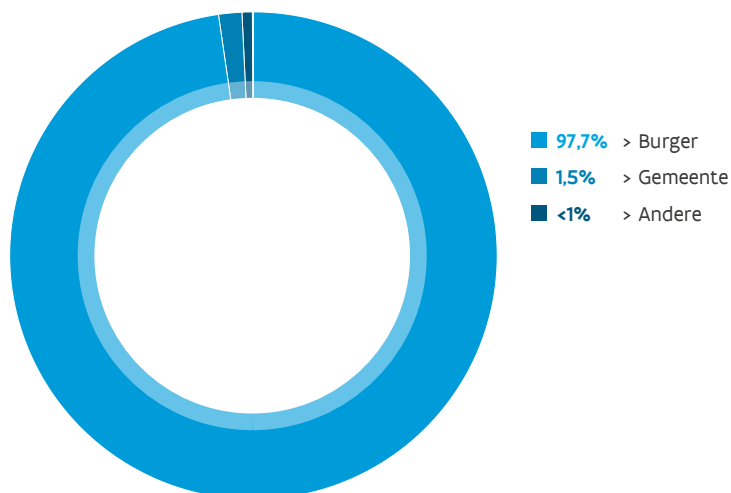
Het ingeven van een mail brengt manueel werk met zich mee. Een medewerker moet de data manueel in de applicatie ingeven. Het blijft dus belangrijk om ervoor te zorgen dat het aandeel meldingen via dit kanaal niet stijgt.

2.4.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700

De collega's van 1700 ondersteunen de Klantendienst nog steeds door het opvangen van telefonische meldingen. In de toekomst wil de Klantendienst halfjaarlijks samenzitten met deze collega's. Zo kan de dienst bekijken welke winsten nog geboekt kunnen worden. Maar ook worden scripts (standaard-antwoorden die worden gebruikt door de medewerkers van 1700) aangepast of aangemaakt indien ze ontbreken.

2.4.4 Wie zijn de klanten?

Figuur 3: wie neemt contact op



98% van de melders zijn burgers.

In 2024 zien we een verdere stijging van het aandeel meldingen door burgers. Het Meldpunt werd ook opgezet ten behoeve van deze doelgroep. Dit geeft aan dat de inspanningen om partners naar hun eigen aanspreekpunt te leiden zijn vruchten afwerpt. Partners zoals de lokale besturen, politie en nutsmaatschappijen richten zich meer en meer rechtstreeks tot dat eerste aanspreekpunt: het district of de regiomanager.

Komt er toch nog een melding van een partner bij de Klantendienst terecht? Dan verwijzen zij de partner door naar hun aanspreekpunt.

Uiteraard mogen de partners meldingen van burgers wel blijven doorgeven aan de Klantendienst. Dit kan via het Meldpunt Wegen, mail, Mijn Burgerprofiel, 1700 ...

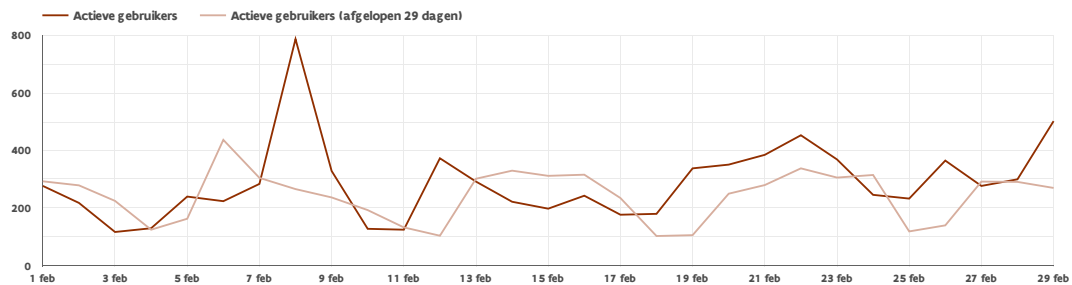
2.5 HET BELANG VAN DE AWV-COMMUNICATIE VOOR DE KLANTENDIENST

2.5.1 De website als informatiebron

De Klantendienst wil zo veel mogelijk informatie aan de burger meegeven. Om ervoor te zorgen dat de antwoorden niet te lang worden, legt het team zo veel mogelijk de link met de AWV-website. Op die manier kunnen burgers die meer informatie willen, doorklikken naar de website. Zo blijven de antwoorden heerlijk helder.

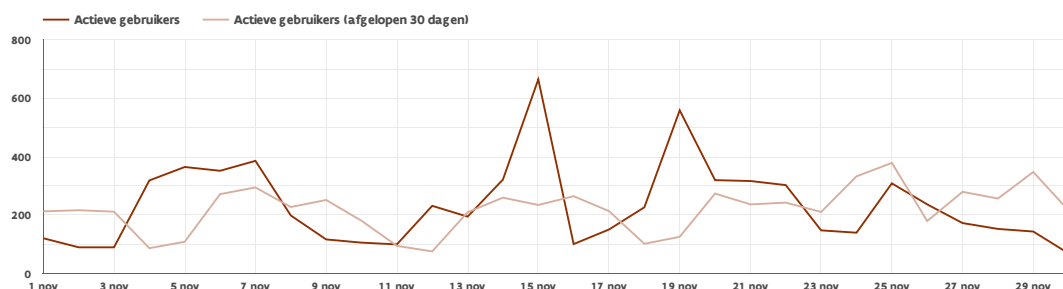
Voorbeelden van het belang van communicatie

Aantal actieve gebruikers



Op 8 februari zijn er zo'n 200 meldingen binnengekomen over de verkeerslichten ter hoogte van het Technologiepark in Zwijnaarde. Vanuit onder meer de UGent kwam er een oproep om via het Meldpunt Wegen meldingen te doen over de verkeerslichten.

Aantal actieve gebruikers



Op 15 november kwam een resem meldingen binnen over de files in Lier na aanpassingen aan de verkeerslichten in het kader van conflictvrij. Deze piek deed zich dus niet voor naar aanleiding van een communicatieactie maar naar aanleiding van een ingreep op het terrein.

Op 19 november deed de woordvoerder een oproep op Radio 1 om meldingen over de netheid van het fietspad door te geven via het Meldpunt Wegen.

2.5.2 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen

De regiomanagers binnen het Agentschap Wegen en Verkeer hebben vaak overleg met de lokale besturen. Ook de Klantendienst wil meer gebruik maken van deze overlegmomenten om boodschappen naar de partners te brengen.

Een goede samenwerking met de partners is namelijk voor de Klantendienst erg belangrijk. Zo ging de Klantendienst in 2024 langs bij de stad Oostende. Een positief en interessant overleg. Dergelijke overlegmomenten zorgen voor meer duidelijkheid voor de partners en een nog betere samenwerking.

De Klantendienst wil in 2025 nog meer inzetten op overleg met de steden en gemeenten. Het team staat open voor elk overleg. In 2025 organiseert AWV opnieuw in elke provincie een roadshow voor alle lokale besturen. Hier wordt de werkwijze van de Klantendienst toegelicht.

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 wegentoezichter, relevante werfinformatie ...

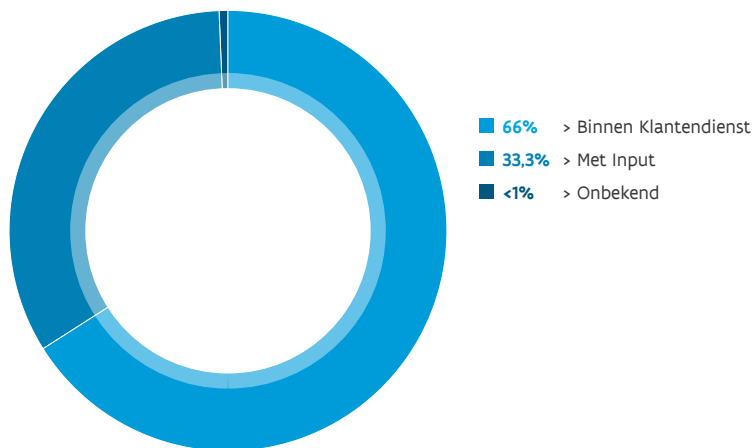
Belang van een juiste locatie

Meldingen voor de Klantendienst, binnengekomen via het Meldpunt Wegen, worden automatisch gedispatcht naar de juiste beheerder: AWV of het lokaal bestuur. Is er twijfel over de locatie (bijvoorbeeld kruising lokale weg met gewestweg) dan zal er eerst een check gebeuren door de Klantendienst van AWV.

De Klantendienst paste in de zomer van 2024 de kaart aan op het Meldpunt Wegen. Zo werd deze gemakkelijker in gebruik voor de burger. Helaas merkt de Klantendienst dat nog heel wat melders hun melding erg snel willen doen en geen locatie invullen. Dit zorgt voor heel wat extra zoekwerk voor het team.

In 2024 kregen 1.440 meldingen daarom de tag "locatie foutief of ontbrekend". Omdat de Klantendienst veel extra tijd steekt in het vinden van de juiste locatie van deze meldingen, zal er in 2025 bekeken worden welke aanpassingen nog mogelijk zijn op het Meldpunt Wegen.

Figuur 4: verwerking klantenreacties binnen de Klantendienst en met input



66% van alle vragen, meldingen en klachten werd in 2024 door de Klantendienst zelf beantwoord. Dat wil zeggen dat de nodige informatie kon worden meegegeven zonder verplichte input vanuit de collega's binnen AWV. In 33% van de gevallen was input van die collega's onontbeerlijk om enig antwoord aan de burger te kunnen bezorgen.

De Klantendienst zet volop in op inhoudelijke kwaliteit. Zo werden de standaardantwoorden kritisch herbekeken en zette het team meer in op nazorg. Dit wil zeggen dat het team, na het versturen van een standaardantwoord, de burger nog specifiek zal antwoorden wanneer er input is. De Klantendienst werkt meer à la carte omdat een standaardantwoord niet altijd een volledig correct antwoord biedt op specifiekere vragen.

In 2023 daalde hierdoor het aantal meldingen afgesloten “binnen klantendienst” (dossiers met een standaardantwoord) al naar 73%. In 2024 daalde dit aantal verder naar 66%.

Dit wil zeggen dat de melder een nog beter aangepast antwoord krijgt.

2.6.1.2 Duidelijke antwoorden

De Klantendienst blijft inzetten op een helder en correct taalgebruik. De Klantendienst volgde in 2024 een cursus klantgericht schrijven. Zo krijgt elke melder een nog kwaliteitsvoller antwoord.

2.6.1.3 Efficiënte opvolging van de onderzoeksvragen

Vlotte en correcte input is voor de Klantendienst zeer belangrijk. Alleen zo kan de Klantendienst naar de burger helder en correct communiceren. In 2024 heeft het team daarom het belang van input geven opnieuw benadrukt.

Omdat de input van collega's erg belangrijk is voor het team werden er in 2024 ook in de applicatie aanpassingen gedaan. Zo zien de collega's die input moeten geven nu eenvoudiger hoeveel onderzoeken er nog openstaan voor hen. Daarnaast is ook de mail aangepast die collega's krijgen bij de vraag naar input. Deze bevat nu meer en duidelijkere informatie.

In 2025 zal de Klantendienst verder inzetten op efficiënter input geven door aanpassingen door te voeren aan de applicatie. Het team zal de collega's die input moeten geven, blijven aanspreken wanneer deze input achterblijft.

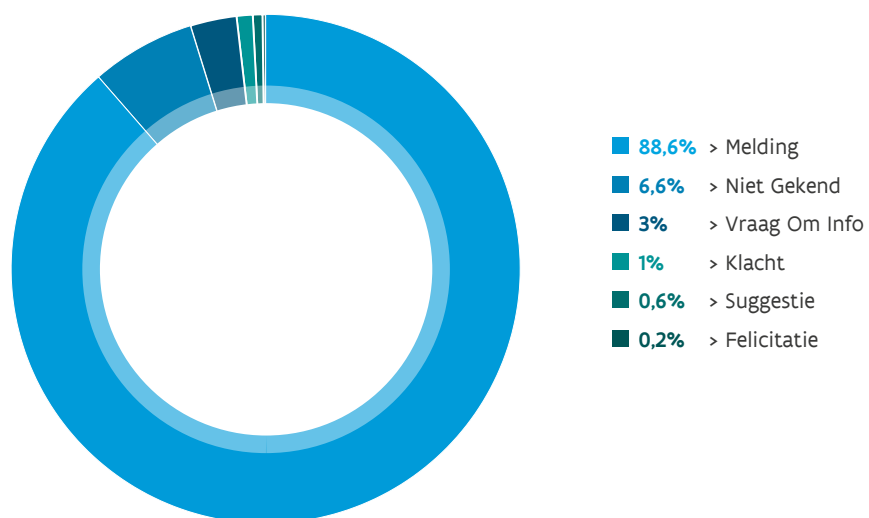
2.6.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken

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



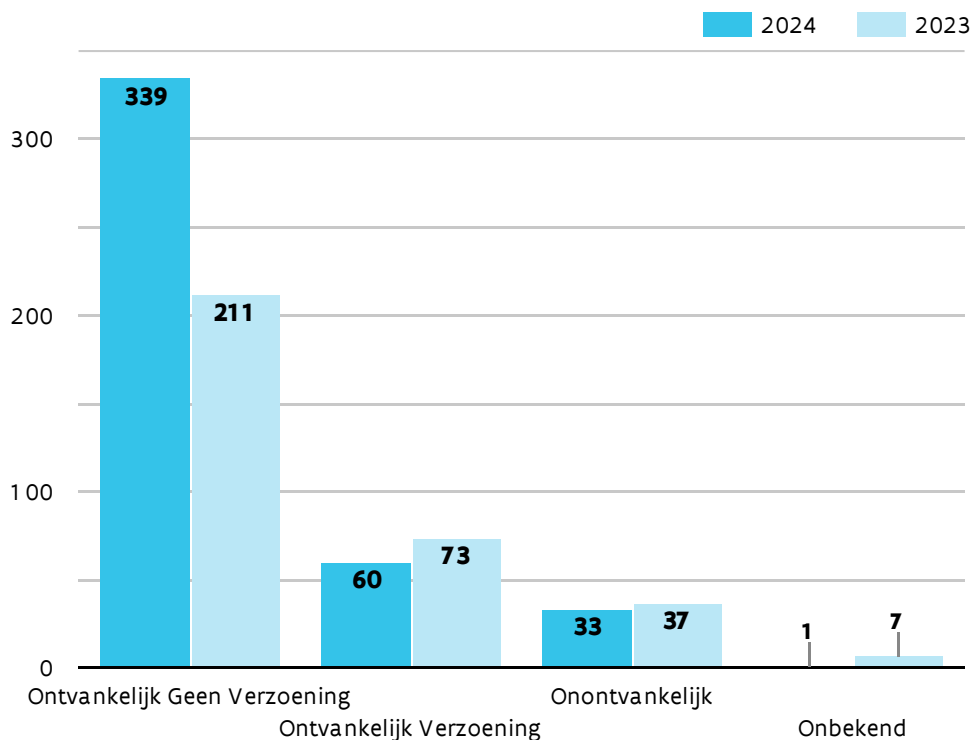
Klachten maakten in 2024 1% uit van het totaal aantal klantenreacties. Dit is een status quo tegenover 2023. In 2022 werd nog 1,7% gecategoriseerd als klacht.

Net als in 2023 ging ook in 2024 de tijdigheid van het beantwoorden van meldingen er verder op vooruit. In combinatie met het inzetten op nazorg zorgt dit wellicht voor minder klachten.

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 2024 werd op een totaal van 399 ontvankelijke klachten in 60 gevallen een verzoening bereikt. Dat is in 13,8% van het totaal aantal klachten. Dit is een daling met 12% tegenover 2023 (25,7%).

De Klantendienst zet volop in op verzoeningen. Helaas is het voor het merendeel van de klachten niet mogelijk om aan de wens van de klager deels of volledig tegemoet te komen. Dit kan onder meer komen door een tekort aan budget of andere prioriteiten.

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

Voorbeeld**Aanleg bushalte**

Een melder komt bij ons terecht na het ontvangen van een bewonersbrief voor het aanleggen van een toegankelijke bushalte. Volgens de brief zal de bushalte voor de toegang naar hun weide komen. Een eerste navraag bij collega's op terrein gaf eerst een antwoord dat de melders hier geen last van zouden hebben en dat de oprit toegankelijk zou blijven. Dit bleek in realiteit toch niet zo te zijn. Er gebeurde inderdaad een fout bij het opmaken van de plannen. De Klantendienst nam in dit dossier telefonisch contact op met de bewoners om de gemoederen te bedaren en op het terrein zelf werden de nodige aanpassingen doorgevoerd.

2.7 DE KLANTENDIENST IN CIJFERS

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de belangrijkste cijfers over de werking van de Klantendienst in 2024.

Een goede rapportering is erg belangrijk voor de werking van de Klantendienst. Het team bespreekt daarom maandelijks de cijfers over de werking. Daarnaast rapporteert de Klantendienst driemaandelijks aan de administrateur-generaal en aan de Directieraad van AWV. Met de rapportering wil de Klantendienst de belangrijkste cijfers en pijnpunten doorgeven aan het beleid. De knelpunten worden bovendien ook regionaal bekeken.

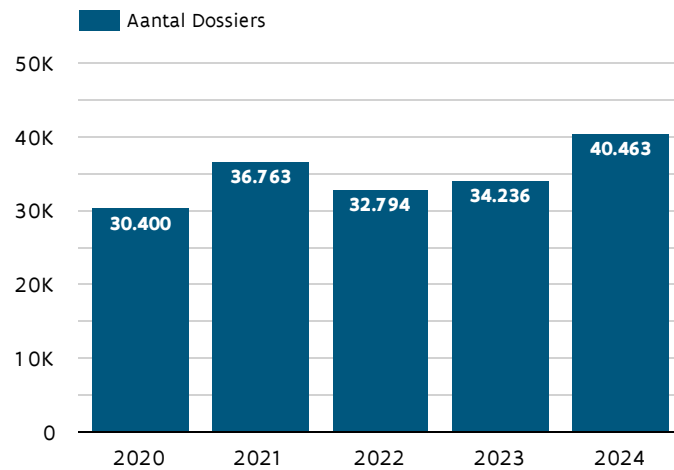
Binnen de applicatie bestaat een systeem van tagging. Sinds 2024 geeft de Klantendienst ook een overzicht van deze tags mee in het kwartaalrapport.

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

2.7.1 Dossiers

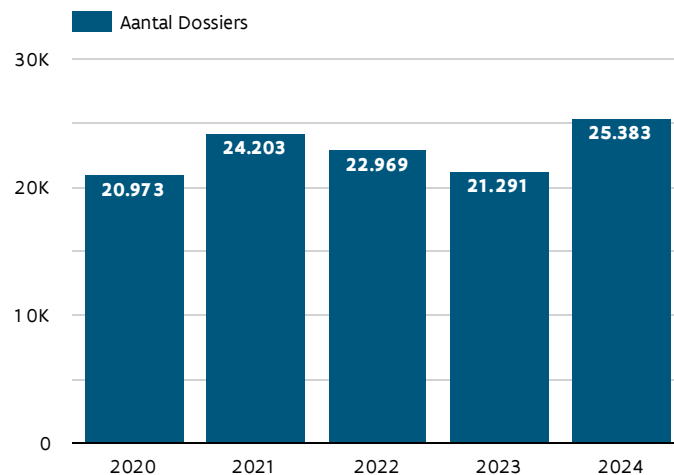
Telkens een klant een melding doet, wordt een nieuw dossier geopend. Elk dossier creëert dan ook minstens één klantenreactie. Wanneer de klant in een dossier terugkomt, wordt dit als een nieuwe klantenreactie gezien. Een dossier kan met andere woorden meerdere klantenreacties bevatten.

Figuur 7: totaal aantal dossiers, ontvangen door de Klantendienst



In 2024 is er een stijging van 18% in het aantal dossiers tegenover 2023.

Figuur 8: aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst



In 2024 is er een stijging van 19% te zien in het aantal afgesloten dossiers dat voor AWV bestemd was.

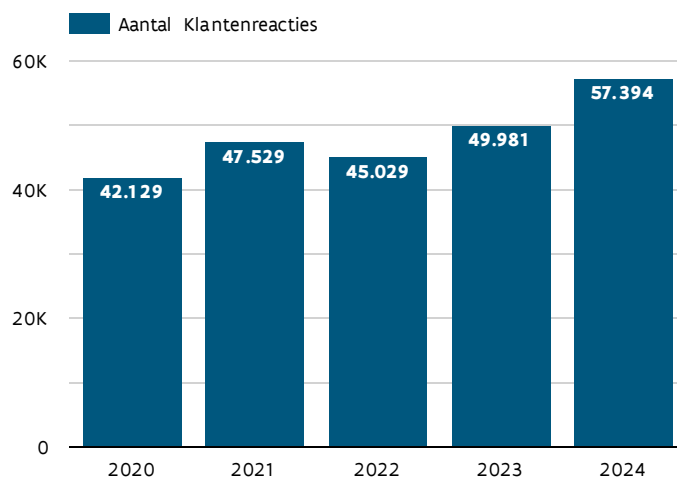
Het aantal klantenreacties geeft een iets juister beeld over de werking van en de werkdruk bij de Klantendienst.

2.7.2 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 dossiers, het eventueel inlichten van het kabinet ...

Figuur 9: totaal aantal klantenreacties verwerkt door de Klantendienst

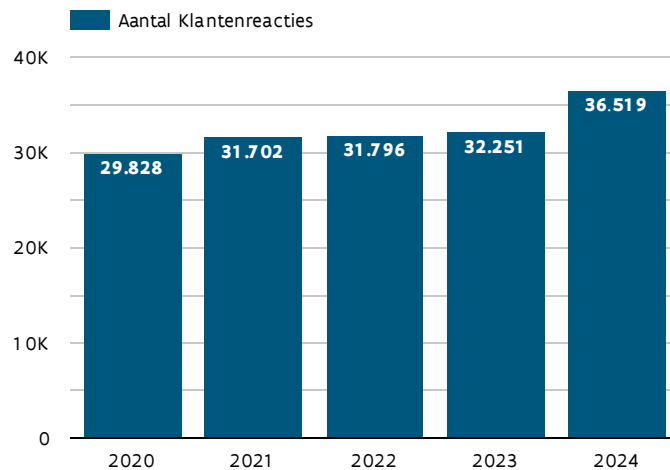


De Klantendienst verwerkte 57.394 klantenreacties in 2024. Dat is een stijging van 15% tegenover 2023.

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 staat het aantal meldingen dat specifiek voor AWV bestemd was en zo ook intern verder opgenomen werd.

Figuur 10: aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst



In 2024 is er een substantiële stijging zichtbaar in het aantal klantenreacties bestemd voor AWV. Ten opzichte van 2023 is dit een stijging van 13%. Dit wil zeggen dat melders vaker terugkomen in eenzelfde dossier. Van de 57.394 klantenreacties afgesloten in 2024 waren er 36.519 ofwel 64% bestemd voor AWV.

De Klantendienst merkt op dat melders vaker terugkomen in dossiers. Dit is duidelijk te zien aan de cijfers van het aantal klantenreacties ten opzichte van het aantal dossiers. Mensen hebben extra vragen of zijn niet akkoord met de reactie van AWV. Ook komen sommige melders na enige tijd terug om te melden dat het probleem terug is of nog niet opgelost is.

Daarnaast merkt de Klantendienst ook dat de staat van de weg en werking van verkeerslichten voor heel wat extra meldingen zorgen.

Voorbeelden

Schade wegdek tunnel Steenokkerzeel

Heel wat melders zijn bezorgd over het wegdek in de tunnel onder de landingsbaan in Steenokkerzeel. Het wegdek is er in slechte staat. Om tot een oplossing te komen voor de steeds terugkerende schade is er een onderzoek nodig samen met Brussels Airport. De melder stuurde in 2023 hierover al een eerste melding. Omdat de schade bleef terugkomen, kwam ook de melder meermaals terug in 2024. In dit specifieke dossier kwam de melder zes keer terug in hetzelfde dossier. Dit zorgde dus voor zes extra klantenreacties.

Verkeerslichten Zwijnaarde

In februari 2024 liep er iets mis met de indienstname van nieuwe verkeerslichten in Zwijnaarde. De verkeerslichten bevinden zich op een invalsroute naar Gent aan het Technologiepark waardoor verschillende pendelaars door dat probleem veel langer onderweg waren naar hun werk. Er liep dan ook in sneltempo een stroom aan meldingen binnen bij de Klantendienst. Er werd vlot gecommuniceerd met onze collega's op het terrein waardoor we snel konden inpikken en ook updates konden sturen wanneer er bijsturingen gebeurden op het terrein. De applicatie van de Klantendienst is voorzien op het verwerken van dit soort 'massameldingen' waardoor de werklast minder is. Toch was het een hele klus om alle 554 meldingen af te werken.

2.7.3 Antwoordtermijnen

Voor het tweede jaar op rij bouwde de Klantendienst geen achterstand op. Het team kon zo de tijdigheid bij het beantwoorden van vragen, meldingen en klachten hoog houden. Zo werden bijna alle meldingen binnen de termijn aangepakt – daarom niet opgelost.

Dat uit zich heel duidelijk in de cijfers over de antwoordtermijnen en over de tijdigheid bij het beantwoorden van vragen, meldingen en klachten. Net als in 2023 daalde ook in 2024 de antwoordtermijn verder. Bij alle klantenreacties werd gemiddeld in 92% tijdig geantwoord.

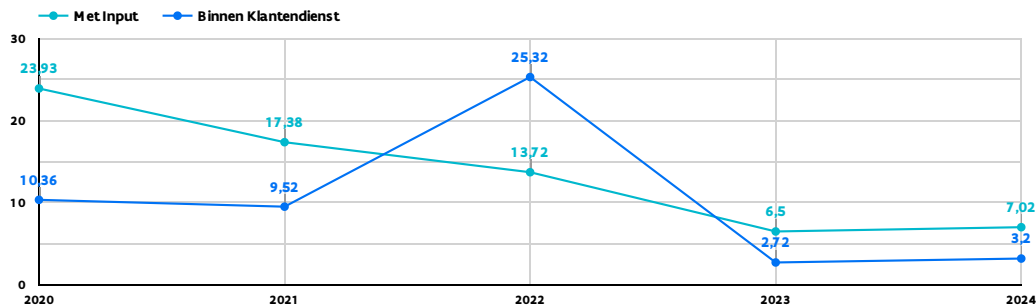
Voor het tijdig beantwoorden van meldingen blijft de Klantendienst natuurlijk afhankelijk van een aantal externe factoren. Het geven van input door de collega's op het terrein of van de andere diensten is daar een van.

Door de invoering van de knop 'Geen input' in 2022, kreeg de Klantendienst een zicht op de dossiers waarin het team, na een herinnering, geen input ontvangt.

In 2024 steeg het aantal afgesloten dossiers met geen input. De Klantendienst herhaalde daarom dit jaar het belang om tijdig en goede input te geven. Naast tijdigheid is namelijk ook de kwaliteit van de input erg belangrijk. 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 driemaandelijksse 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.

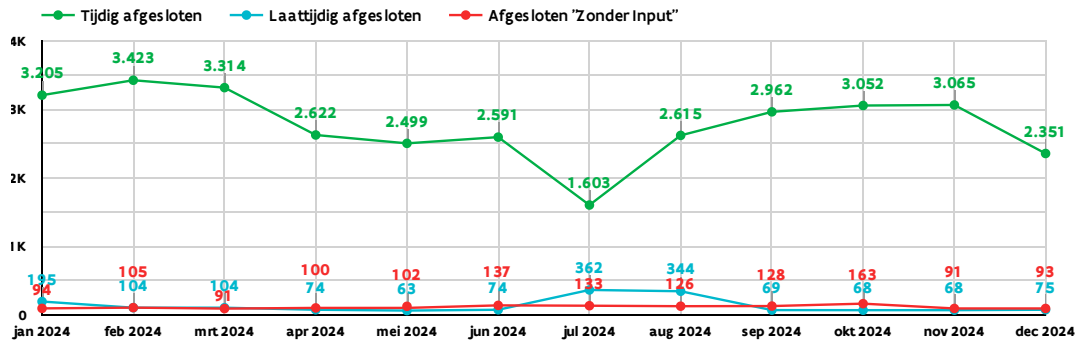
Figuur 11: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen



In 2024 stonden de dossiers die afgehandeld werden binnen de Klantendienst gemiddeld drie werkdagen open. Dossiers die input vereisten stonden gemiddeld zeven werkdagen open.

De gemiddelden bevinden zich binnen een veilige marge wat betreft de termijnen. Gezien de complexiteit van sommige dossiers wordt het een moeilijke opdracht deze cijfers in 2025 nog te verbeteren.

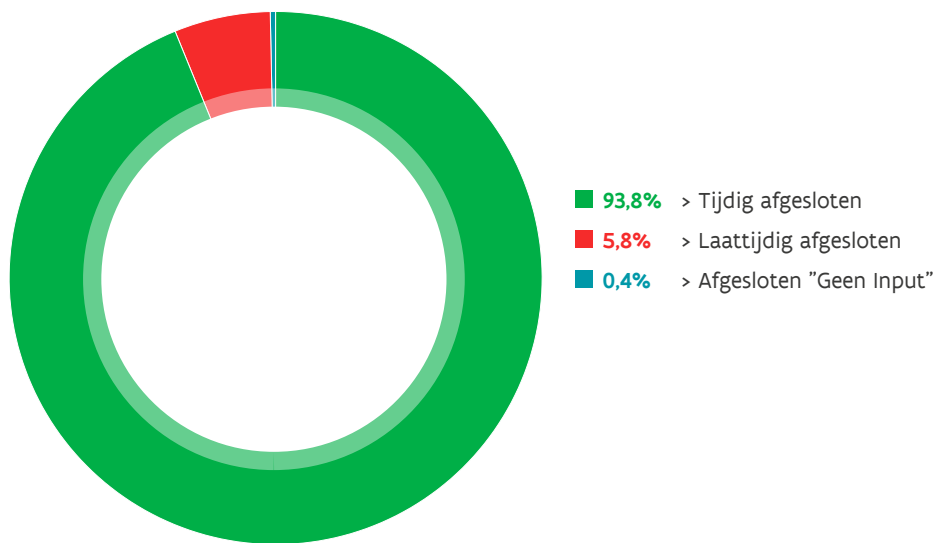
Figuur 12: tijdigheid doorheen het jaar



De Klantendienst werkte het merendeel van de klantenreacties tijdig af in 2024. Enkel in juli en augustus was er wegens de zomervakantie tijdelijk een lichte daling merkbaar.

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 2024. Er is een stijging te zien in het aantal dossiers dat werd afgesloten met 'Geen input'.

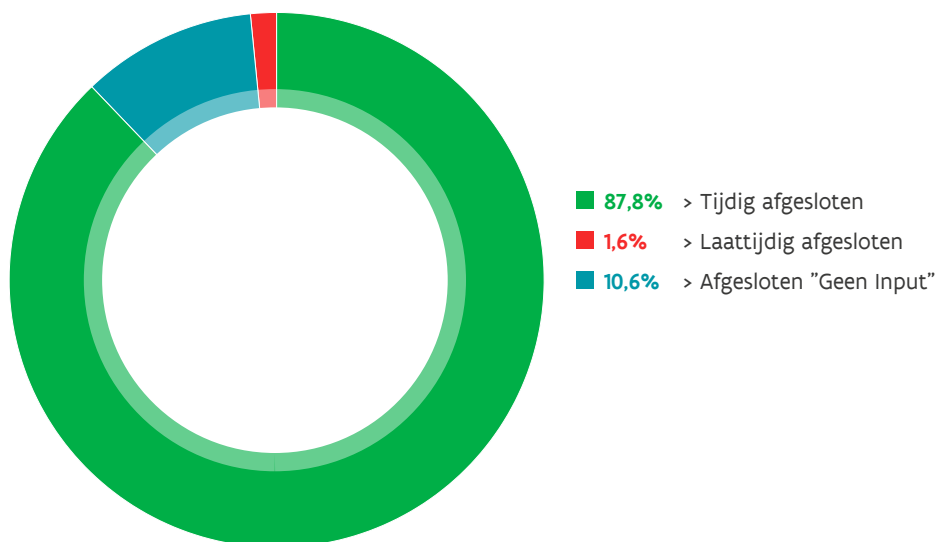
Figuur 13: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst



De tijdigheid van klantenreacties die de Klantendienst in 2024 met een standaardantwoord afhandelde, steeg van 90% in 2023 naar 94% in 2024.

Ook in 2024 steeg de tijdigheid van de behandeling binnen de Klantendienst. Dit zijn klantenreacties waar gebruik werd gemaakt van een standaardantwoord. De bedoeling is deze meldingen te beantwoorden binnen de vijf werkdagen.

Figuur 14: tijdigheid klantenreacties met input



Over het gehele jaar 2024 werd 88% van de klantenreacties met input tijdig afgesloten. Dat is een heel lichte daling tegenover 2023 toen 89% tijdig werd afgesloten. 11% van deze reacties werd echter afgesloten met als reden 'Geen input'.

Klantenreacties met input zouden binnen de 21 werkdagen moeten beantwoord worden.

Het aantal klantenreacties afgesloten met 'Geen input' steeg in 2024 met 7%. Dit wil zeggen dat in 11% van de reacties met input (die 33% uitmaken van het totaal aantal klantenreacties) melderders geen antwoord kregen. Wanneer dit over het totaal aantal klantenreacties wordt bekeken, kreeg uiteindelijk 3,5% geen antwoord omdat er geen input werd gegeven.

De Klantendienst blijft daarom het belang hiervan benadrukken tijdens overlegmomenten, via het intranet, op de directieraad, tijdens bezoeken aan de afdelingen en districten ...

Een doorgezette actie vanuit de Klantendienst naar zowel de Directieraad als de collega's zorgde voor een kentering in deze cijfers naar het jaareinde toe.

2.7.4 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.

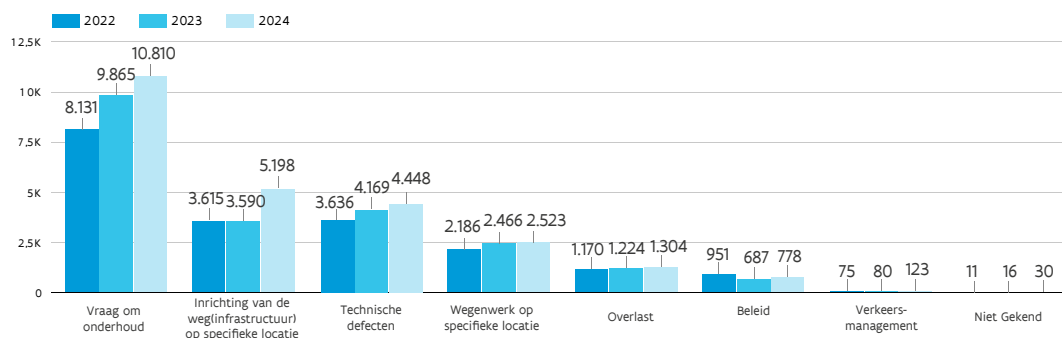
In dit deel volgt een inzicht in welke categorieën en knelpunten klanten problemen aankaarten.

2.7.4.1 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 15: onderverdeling in hoofdcategorieën



In 2024 wijzigde de rangorde van de hoofdcategorieën. Vraag om onderhoud blijft wel, net als de voorbije jaren, het grootste deel van alle meldingen uitmaken met 43%. Na vraag om onderhoud volgt de categorie inrichting van de weginfrastructuur. Deze categorie heeft de tweede plaats gewisseld met de categorie technische defecten.

Net als in 2023 stijgt ook in 2024 het aantal meldingen in de hoofdcategorie vraag om onderhoud. Daarnaast zien we dit jaar ook een sterke stijging van het aantal meldingen in de categorie inrichting van de weginfrastructuur.

De verdere cijfers over de indeling van de hoofdcategorieën in knelpunten zullen duidelijk maken waar de stijging in beide categorieën aan te wijten is.

Figuur 16: indeling hoofdcategorieën in knelpunten

KNELPUNTENLIJST 2024

Elke hoofdcategorie is op zijn beurt ingedeeld in verschillende knelpunten

Gemotoriseerd Fietser Voetganger Andere

Vraag om onderhoud

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

- 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



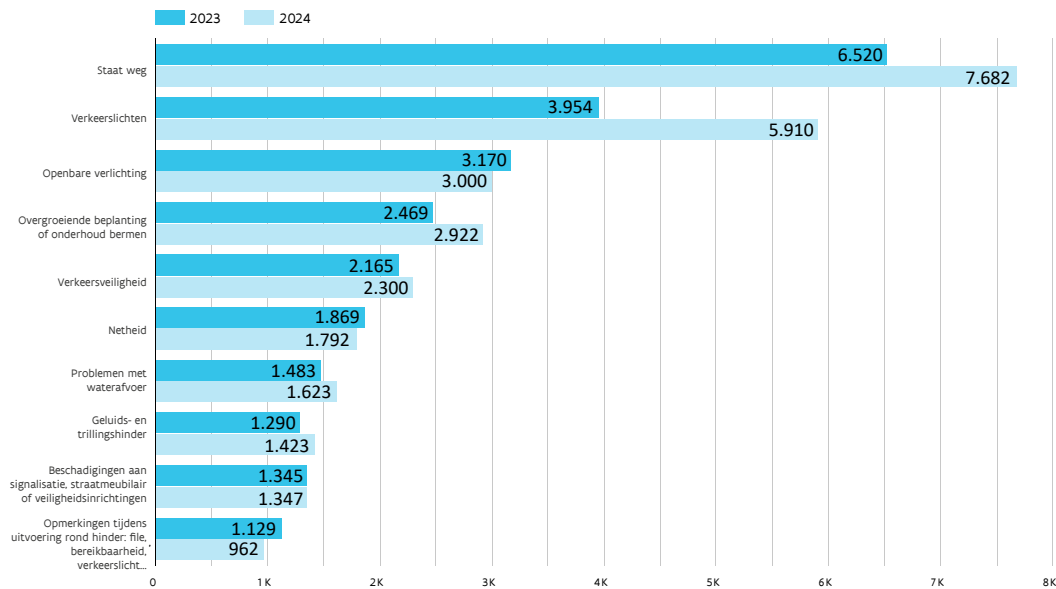
Beleid

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



2.7.4.2 Analyse van de klantenreacties aan de hand van knelpunten

Figuur 17: de top tien van de knelpunten



In 2024 zijn een aantal knelpunten in de top 10 fors gestegen. Wel staan dezelfde knelpunten in deze lijst als in 2023. Er is opnieuw een sterke stijging zichtbaar bij het aantal meldingen over de staat van de weg. Deze meldingen maken nu 26,5% uit van het totaal. Een stijging van 18% ten opzichte van 2023.

De grootste stijging in de top 10 is dit jaar te zien bij het knelpunt verkeerslichten. Deze meldingen maken 20,5% uit van het totaal. Het aantal meldingen over de werking van verkeerslichten steeg in 2024 met maar liefst 49% ten opzichte van 2023. Dit gaat zowel over het knelpunt verkeerslichten onder de hoofdcategorie technische defecten als over hetzelfde knelpunt binnen de hoofdcategorie inrichting van de weginfrastructuur.

De stijging is voornamelijk te wijten aan de invoering van iVRI's en conflictvrije verkeerslichten op heel wat kruispunten en dus niet aan technische defecten.

Een lichte daling is er dit jaar voor de meldingen over openbare verlichting, die 10% uitmaken van het geheel. Vermoedelijk is dit te verklaren door de omschakeling van de verlichting naar led. Op de vierde plaats staat overgroeïende beplanting en onderhoud van de bermen met 10%. Hier is een stijging zichtbaar van 18%.

Op de vijfde plaats staan de meldingen over verkeersveiligheid (8%), gevolgd door de meldingen over de netheid van onze wegen (6%). Op de zevende plaats staan de meldingen over de waterafvoer (5,5%). Net als in 2023 ziet men in 2024 een verdere stijging van deze meldingen met 9%. Het erg natte voorjaar is een mogelijke verklaring voor de stijging.

Meldingen over geluids- en trillingshinder staan op de achtste plaats met 5%. Hier is een stijging merkbaar van 10% tegenover 2023. De stijging van dit knelpunt kan verklaard worden door de verdere stijging van het aantal meldingen over de staat van de wegen. Omdat trillings- en geluidshinder verschillen van elkaar in aanpak, zal de Klantendienst dit knelpunt in 2025 opsplitsen in twee aparte knelpunten. Zo komt er een beter zicht op de onderlinge verhouding.

De meldingen over beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair en veiligheidsinrichtingen staan op de negende plaats (4,5%). Dit knelpunt blijft gelijk ten opzichte van 2023. Tot slot nemen de meldingen over de hinder tijdens wegenwerken de tiende plaats in met 3% van het totaal. Hier is een daling zichtbaar met 15%.

Voorbeelden

Herstelling wegdek nutsmaatschappij

Na werken van een nutsmaatschappij is de gracht volledig dichtgeslibd en het wegdek ter hoogte van een inrit in slechte staat. De wegtoezichter vroeg de nutsmaatschappij om de herstelling correct uit te voeren en de gracht in goede staat te herstellen. Helaas is het vaak zeer moeilijk om nutsmaatschappijen aan te manen om alles correct te herstellen. Bovendien zijn ze niet altijd in orde met vergunningen of meldingen van werken waardoor AWW als wegbeheerder zelfs niet op de hoogte is van (uitgevoerde) werken.

Files door aanpassingen aan de verkeerslichten

In Zemst zijn de verkeerslichten ter hoogte van het complex met de E19 aangepast om de verkeersveiligheid te verhogen. Fietsers kregen na de aanpassingen automatisch groen om het kruispunt over te steken. Door deze aanpassing stonden er lange files van voertuigen, tot op de afrit. Er gebeurden daarom meermaals aanpassingen aan de verkeerslichten. Zo krijgen fietsers nu niet langer automatisch groen, maar krijgen ze enkel groen na het drukken op de knop. De Klantendienst kreeg zowel in maart als in september en oktober heel wat meldingen over deze verkeerslichten binnen.

2.8 BLIJVEND WERKEN AAN VERBETERING

De Klantendienst blijft continu inzetten op verbetering.

Elk jaar realiseert het team vooruitgang in de eigen werking, in de werking van de applicaties en in de samenwerking met de collega's op het terrein.

2.8.1 De realisaties van 2024

In de zomer van 2024 kwam er een belangrijke wijziging in de frontoffice van het Meldpunt Wegen. De kaart om de locatie aan te duiden bij het maken van een melding werd interactief.

Eerst en vooral werd het zoeken naar de juiste locatie op de kaart vereenvoudigd door de cursor te laten bewegen in plaats van de kaart zelf. Bovendien wordt nu op de interactieve kaart getoond waar er reeds meldingen gebeurden. De melder kan met de cursor op een dergelijk punt gaan staan en ziet niet alleen dat er al een melding gebeurde op die locatie maar ook over welk knelpunt die melding gaat. Naast een stap vooruit in de gebruiksvriendelijkheid van het Meldpunt Wegen moet deze aanpassing ervoor zorgen dat minder burgers dezelfde meldingen doen.

Het ontwikkelteam zorgde opnieuw voor heel wat optimalisaties in de applicatie Klachten & Meldingen. De wijzigingen waren zowel bedoeld voor het team zelf als voor de collega's op het terrein. Zo zien de collega's die input moeten geven nu eenvoudiger hoeveel onderzoeken er nog openstaan voor hen. Daarnaast wijzigde de mail die ze krijgen bij de vraag naar input. Deze bevat nu meer en duidelijkere informatie.

Elk teamlid op zich maar ook het team in zijn geheel zetten in op de contacten met de collega's. De afspraak om minstens één maal per week aanwezig te zijn in elk VAC en minstens één keer per jaar in elk district werd verder gezet. De gesprekken met de collega's zorgden telkens voor interessante opmerkingen die ook aan bod kwamen op het teamoverleg en naar aanleiding waarvan vaak aanpassingen werden doorgevoerd. Het is een bewijs dat netwerken een belangrijke, zelfs noodzakelijke taak is voor de Klantendienst.

In 2024 werd bovendien een rondgang georganiseerd naar alle afdelingen. Na de reorganisatie bij AWV was het interessant om nogmaals de Klantendienst voor te stellen en wat uitleg te geven over de manier van werken.

Binnen deze optiek werd in 2024 ook een structureel overleg opgezet tussen de klantendienstmedewerkers en de communicatieverantwoordelijken. Na de reorganisatie (vanaf 2024) werd de Klantendienst gescheiden van het team communicatie. In elke regionale afdeling vindt nu een maandelijks overleg plaats over belangrijke lopende en op te starten werven. Op die manier speelt het team korter op de bal en is de Klantendienst er onder meer van op de hoogte wat er in de pers gaat verschijnen. Aansluitend maakt de teamverantwoordelijke van de Klantendienst deel uit van de Commissie Communicatie van AWV.

Er vond in 2024 ook een kennismaking plaats met de nieuwe Vlaamse ombudsvrouw. In een constructief overleg werden een aantal aandachtspunten besproken en werd de manier van werken nogmaals onder de loep genomen.

De Vlaamse Ombudsdienst maakte de opmerking dat de Klantendienst niet op de hoogte is van de vragen die burgers stellen naar aanleiding van grote werven die worden opgevolgd door een omgevingsmanager (de vroegere bereikbaarheidsadviseur). Ook hier werd in overleg met de collega's van communicatie een sjabloon uitgewerkt. Bij het einde van een werf zal de externe partner telkens een overdrachtsformulier bezorgen met de knelpunten van de werf en een aantal extra cijfers. Dit kan een begin zijn van een nauwere samenwerking.

De Klantendienst heeft ook in 2024 volop ingezet op het bezorgen van tijdige en kwaliteitsvolle antwoorden aan de burger.

De tijdigheid voor het totaal aantal meldingen werd verder omhoog gestuwd. Wel hoort hierbij de bedenking dat het aantal dossiers waar input nodig is maar waarop geen input kwam vanop het terrein sterk is gestegen tegenover 2023. Een constante monitoring en rapportage op de Directieraad hebben er wel al voor gezorgd dat het aantal dossiers dat werd afgesloten wegens geen input naar het eind van 2024 terug is gedaald.

Alle standaardantwoorden werden opnieuw onder de loep genomen en waar nodig herschreven. Hiervoor doet het team ook regelmatig beroep op de technische collega's om na te kijken of de teksten inhoudelijk nog kloppen. Daarnaast volgde het hele team een opleiding klantgericht schrijven.

De structurele opvolging van de cijfers werd verder gezet. De Directieraad krijgt driemaandelijks de cijfers te zien. Maandelijks en zesmaandelijks worden ook rapporten opgemaakt die verder worden verspreid en die worden gebruikt om de werking aan te passen indien nodig. Ook werd aan de slag gegaan met de cijfers over de dossiers die zonder input werden afgesloten. Het spreekt voor zich dat de tijdigheid van de dossiers waarvoor input nodig is (en moet gegeven worden) nog groeimarge heeft. In 2025 is het de bedoeling hier verder op in te zetten en meer specifiek het aandeel van deze dossiers terug tot een aanvaardbaar niveau te brengen.

Mentale weerbaarheid en een positieve mindset zijn van essentieel belang voor de medewerkers van de Klantendienst. Er werd ook in 2024 een workshop georganiseerd. Het is van groot belang dat hier blijvend aandacht voor is zodat iedereen beter kan presteren op zich en de nodige veerkracht kan opbouwen. Het blijft een zware opdracht om te gaan met de dagelijkse negativiteit en de focus te behouden op de doelstelling van het team. Met de nodige aandacht hiervoor, in de vorm van onder andere workshops, is het ook de bedoeling de teamspirit te boosten.

Hierbij aansluitend worden sinds 2024 dossiers met agressief taalgebruik geregistreerd aan de dienst welzijn.

Tot slot werd een nieuwe procedure uitgewerkt over het omgaan met meldingen over ratten, was er een overleg met zowel Brussel Mobiliteit als de stad Oostende en bezocht de Klantendienst het Oosterweelproject.

2.8.2 De uitdagingen in 2025

In 2025 gaat de Klantendienst er weer voluit voor om de burger – de klant – de nodige info te bezorgen. Deze kerntaak staat centraal en de focus ligt in de eerste plaats daarop.

Dit houdt onder andere in dat het team blijvend inzet op tijdige en kwaliteitsvolle antwoorden. Ook nazorg blijft een continu proces. Daarnaast wordt er kort op de bal gespeeld wanneer er een periode meer meldingen binnenkomen om op die manier geen achterstand op te bouwen. In dit kader blijft het team er ook op inzetten de collega's te overtuigen tijdig input aan te leveren.

De nodige aandacht blijft dus gaan naar het opbouwen en onderhouden van netwerken, zowel binnen AWV als met externe partners. Ook een bezoek aan een andere klantendienst staat ingepland.

Blijvende inzet is er ook naar de applicatie toe. Samen met het ontwikkelteam wordt continu gekeken waar verbeteringen mogelijk zijn. Eenzelfde zorg gaat naar het verzamelen en interpreteren van de (tussentijdse) cijfers over de werking.

De integratie tussen de applicatie Klachten en Meldingen en de applicatie voor het behandelen van schadeaanvragen (schade aan derden) staat in 2025 op het programma. Op die manier wordt het eenvoudiger zicht te hebben op hoever het staat met een schadedossier maar kunnen ook de schadebehandelaars gemakkelijk de oorspronkelijke melding zien. Het aparte en onoverzichtelijke mailverkeer hieromtrent zal dan verdwijnen en de samenwerking dus efficiënter laten verlopen.

De Klantendienst wordt vaak geconfronteerd met vrij complexe vragen maar ook met soms terechte frustraties van burgers over bepaalde locaties of werven. Om dit vlotter door te geven aan de collega's op het terrein, maar ook om eventuele oplossingen uit te werken, start in 2025 een structureel overleg op met de directeurs Exploitatie en Beheer (waar onderhoud een deel van uitmaakt), met de directeurs Investeringsen en met de directeurs Verkeersveiligheid en Weguitrusting (waaronder infrastructuur, verlichting en verkeerslichten vallen).

In de loop van 2024 werd gewerkt aan een vorm van overdracht van gegevens over meldingen van de omgevingsmanagers naar de Klantendienst toe. In 2025 zal een analyse gestart worden om te kijken of het in de toekomst mogelijk is dat deze omgevingsmanagers ook gebruikmaken van de applicatie Klachten & Meldingen. Op die manier kunnen dossiers van eenzelfde melder aan elkaar worden gelinkt. Bovendien gaat het hier ook over vragen van burgers aan AWV. Ook die cijfers horen thuis in dit rapport en zouden mee moeten verrekend worden in het totaal aantal vragen, meldingen en klachten voor AWV. Dat gebeurt momenteel niet en dat blijft dus een blinde vlek in de statistieken. Door een integratie van de werking van de omgevingsmanagers in de applicatie zou dit automatisch mogelijk worden.

Naast al deze uitdagingen blijven we inzetten op een kwaliteitsvolle dataverzameling. Daarnaast zal het team een opleiding AI volgen. Ook een bezoek aan een andere klantendienst staat op het programma en op vraag zal de Klantendienst langsgaan bij lokale besturen. Tot slot kan het team de collega's op het terrein bezoeken wanneer de kans zich voordoet.

3. HET BEELD VAN 2024 - DE KNIPPERLICHTEN

VAN AWV

3.1 PROBLEMATIEK VAN DE ROOILIJNEN

Verouderde, slecht toegankelijke en inconsistente rooilijnen zorgen al jaren voor onzekerheid en praktische problemen, zowel voor burgers als voor de administratie van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Deze onzekerheden en problemen omvatten onder andere:

- **De ligging van rooilijnen:** burgers hebben vaak moeite om te achterhalen waar de wettelijke rooilijnen en bouwlijnen precies liggen. Dit komt doordat de informatie vaak alleen lokaal per district beschikbaar is en soms gebaseerd is op verouderde documenten.
- **Verouderde en onduidelijke gegevens:** veel rooilijnen zijn vastgelegd in de jaren '50 of '60, en de documenten die deze vastlegden, zijn soms moeilijk toegankelijk. Het is vaak nodig om aanvullende akten of overeenkomsten te raadplegen om te bepalen of delen van percelen zijn overgedragen aan AWV.
- **Gebrek aan toegang tot actuele informatie:** er bestaat geen eenvoudig toegangspunt (zoals een geoportaal) waar burgers of potentiële kopers de meest actuele informatie over rooilijnen kunnen vinden. Dit staat in contrast met andere beschikbare gegevens, zoals mobiscores, overstromingsgevoeligheid en andere omgevingsfactoren.
- **Verouderde wetgeving en gebrek aan actie:** het Rooilijndecreet van 2009 werd ingevoerd om meer duidelijkheid te brengen over rooilijnen, maar sindsdien is er weinig vooruitgang geboekt. Veel van de wettelijk vastgelegde rooilijnen zijn verouderd en passen niet meer bij de huidige mobiliteitsbehoeften, terwijl er geen nadere regels zijn vastgesteld voor ontbrekende rooilijnen.
- **Onzekerheid voor zowel burgers als AWV:** zonder duidelijke rooilijnen kunnen vergunningsdossiers langs dezelfde gewestweg verschillend beoordeeld worden door verschillende gemeenten, wat leidt tot verwarring en inconsistentie bij de uitvoering van de regelgeving.
- **Afwezigheid van een bouwlijn of achteruitbouwstrook:** sinds de opheffing van de koninklijke besluiten uit 1934, die een achteruitbouwstrook van acht meter vastlegden, is er langs de meeste gewestwegen geen officiële bouwlijn of achteruitbouwstrook meer. Dit zorgt voor onduidelijkheid en onzekerheid voor zowel burgers als de administratie.



EEN ACTIEPLAN ROOILIJNEN

Om deze problemen aan te pakken, werd binnen AWV een actieplan opgesteld met als doel duidelijkheid te bieden voor zowel de burger als de medewerkers van AWV.

De aanpak situeert zich op verschillende niveaus.

1. Inventarisatie van de noden per gewestweg

Waar voorheen werd aangenomen dat voor elke gewestweg een rooilijnplan moest worden opgemaakt met een te realiseren rooilijn, wil AWV nu per gewestweg bepalen voor welke wegen het noodzakelijk is om een rooilijn te ontwerpen. Voor elke gewestweg zullen zo op termijn zeker de grenzen van het openbaar domein vastliggen.

Mogelijke scenario's:

- *Recent heraangelegde wegen*: de grenzen zijn op basis van vastgelegde coördinaten beschikbaar. Afhankelijk van de ligging (in een dorpskern of niet) wordt een bouwvrije strook behouden.
- *Lopende projecten*: bij projecten waar onteigeningen gepland zijn om nieuwe grenzen vast te leggen, wordt de grens na de werken eenduidig vastgelegd. Afhankelijk van de ligging is een bouwvrije strook nodig.
- *Geplande projecten*: waar de weg nog niet heraangelegd is, maar er een project op korte termijn gepland is, zal er een nieuw rooilijnplan nodig zijn om de toekomstige grens van het openbaar domein en de bouwlijn vast te leggen.
- *Geen geplande of lopende projecten met nog niet vastgelegde grenzen*: de grenzen zijn nog niet vastgelegd maar er is geen nieuwe rooilijn nodig. Een bouwvrije strook om toekomstige ontwikkelingen te vrijwaren kan, afhankelijk van de ligging.

Per regionale afdeling werd al voor één district de inventaris gemaakt. In het eerste kwartaal van 2025 worden de inventarissen van de andere districten voltooid. Daarna zal AWV een prioriteitenlijst opstellen voor opmaak van de plannen met de grenzen van het openbaar domein en nieuwe rooilijnplannen. De plannen die nog gebruikt kunnen worden, worden opgelijst. Op deze manier zullen de districten duidelijk weten op welke plannen ze zich kunnen baseren om advies te geven.

2. Aanpassing en opmaak wetgeving

In samenhang met de opmaak van de inventaris kijkt AWV welke aanpassingen van de wetgeving nodig zijn of welke besluiten er genomen moeten worden om de noodzakelijke aanpassingen te kunnen realiseren. Dit kan onder meer een uitvoeringsbesluit tot vastlegging van de bouwlijnen en regels rondom bouwvrije stroken omvatten.

3. Opmaak van standaarden voor grensbepalingsdata

In samenwerking met Digitaal Vlaanderen werkt AWV aan de vaststelling van de OSLO-standaarden voor grensbepalingsdata. Het doel is de uitwisseling van grensbepalingsdata te vereenvoudigen door een gestandaardiseerd kader en semantische duidelijkheid te introduceren, wat bestaande rooilijnplannen beter toegankelijk maakt voor burgers, professionals en overheden. Hierbij ontwikkelt men een uniform vocabularium gebaseerd op internationale standaarden.

4. Proefproject voor het vastleggen van nieuwe rooilijnen

In afwachting van de volledige inventarisatie van alle gewestwegen wordt een bestek opgesteld voor de procedure van het vastleggen van een bij KB goedgekeurde rooilijn. Het doel is om ervaring te krijgen in de opmaak van een nieuw rooilijnplan en eenmaal de inventaris volledig is afgewerkt een groter bestek op te maken.

5. Digitale ontsluiting van beschikbare data voor grensbepalingen en rooilijnen

Na het doorlopen van het OSLO-traject en het opstellen van de inventaris, is er de hoop in het laatste kwartaal van 2025 de eerste data digitaal beschikbaar te stellen. Afhankelijk van de

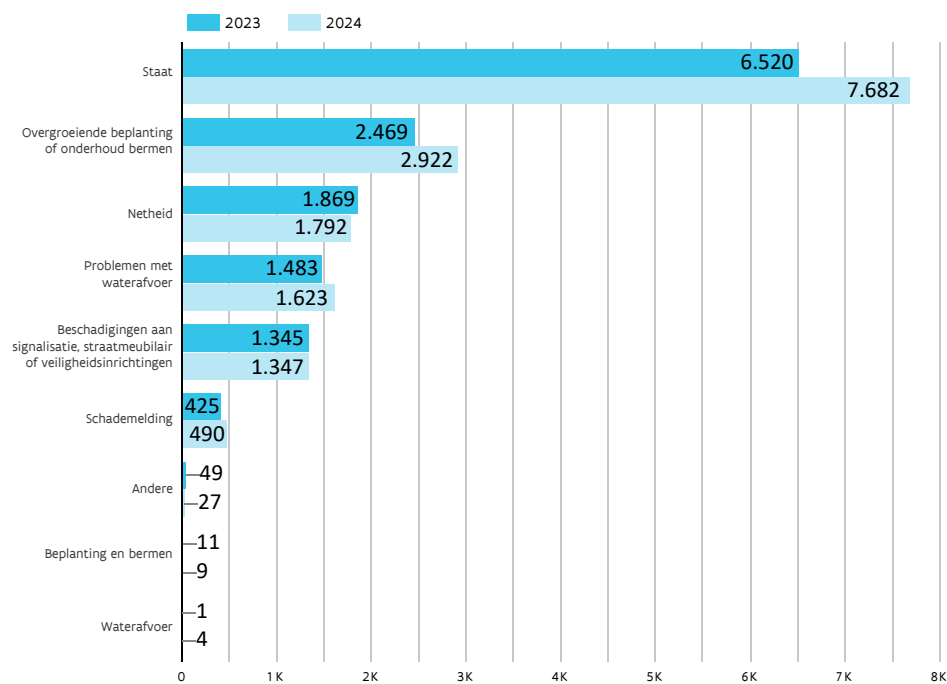
voortgang van de inventaris en het proefproject, wordt een verdere planning opgesteld voor de digitale ontsluiting van alle rooilijnplannen en grensbepalingen.

3.2 ONDERHOUD BLIJFT BELANGRIJKSTE BEZORGDEHEID

Reeds jaren is voor de burger het onderhoud van onze infrastructuur de grootste bezorgdheid. Ook in 2024 is dat niet anders. Vragen over deze hoofdcategorie maken in 2024 43% uit van het totaal aantal meldingen.

De hoofdcategorie gaat zowel over de wegen, fietspaden als aanhorigheden en is onderverdeeld in een aantal knelpunten.

Figuur 18: knelpunten binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud



48% binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud gaat over de staat van zowel wegen als fietspaden. 18% gaat over overgroeïende beplanting of onderhoud van bermen, 11% over netheid, 10% over problemen met waterafvoer en 8% over beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen.

In 2023 was er nog een opvallende stijging van maar liefst 40% van meldingen over de staat van de weg. Ook in 2024 zet deze stijging zich verder met 18% meer meldingen ten opzichte van 2023. Samenhangend met deze stijging is er een stijging van 15% in het aantal schademeldingen.

Omwille van het natte voorjaar stegen ook de meldingen over de waterafvoer met 10%.

Meldingen over netheid daalden dit jaar licht met 4%. Het aantal meldingen over de beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen bleef status quo.

Voorbeelden

Beplanting fietspad

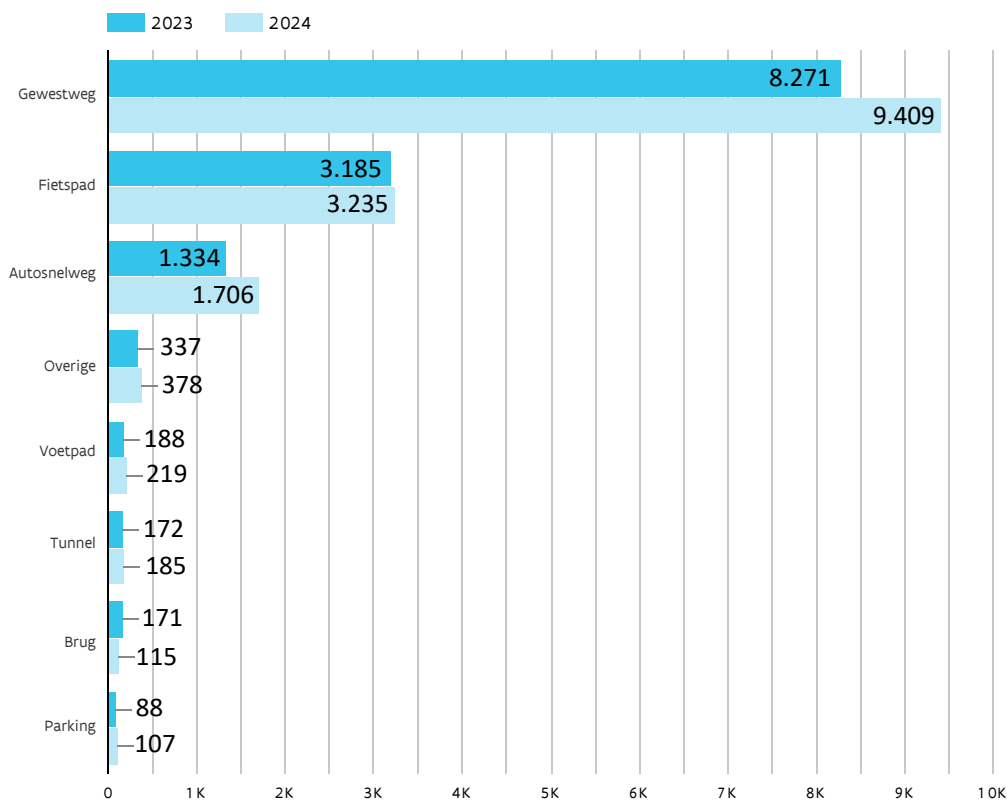
Door het hoge riet in de grachten werd het fietspad langs de Aarschotsesteenweg wel erg smal voor fietsers. Door het natte voorjaar stond er op veel plaatsen een hoge rietbegroeiing in de grachten.



Staat van het wegdek

In de provincie Antwerpen waren een aantal wegen aan vernieuwing toe. Zo kreeg de Klantendienst heel wat meldingen binnen over de schade aan het wegdek langs de R2 rond Waaslandhaven-Noord. Intussen werd het wegdek daar vernieuwd op verschillende plaatsen vanaf de aansluiting van de E34 tot aan het complex Waaslandhaven-Noord.

Figuur 19: infrastructuurtype bij de hoofdcategorie Vraag om onderhoud

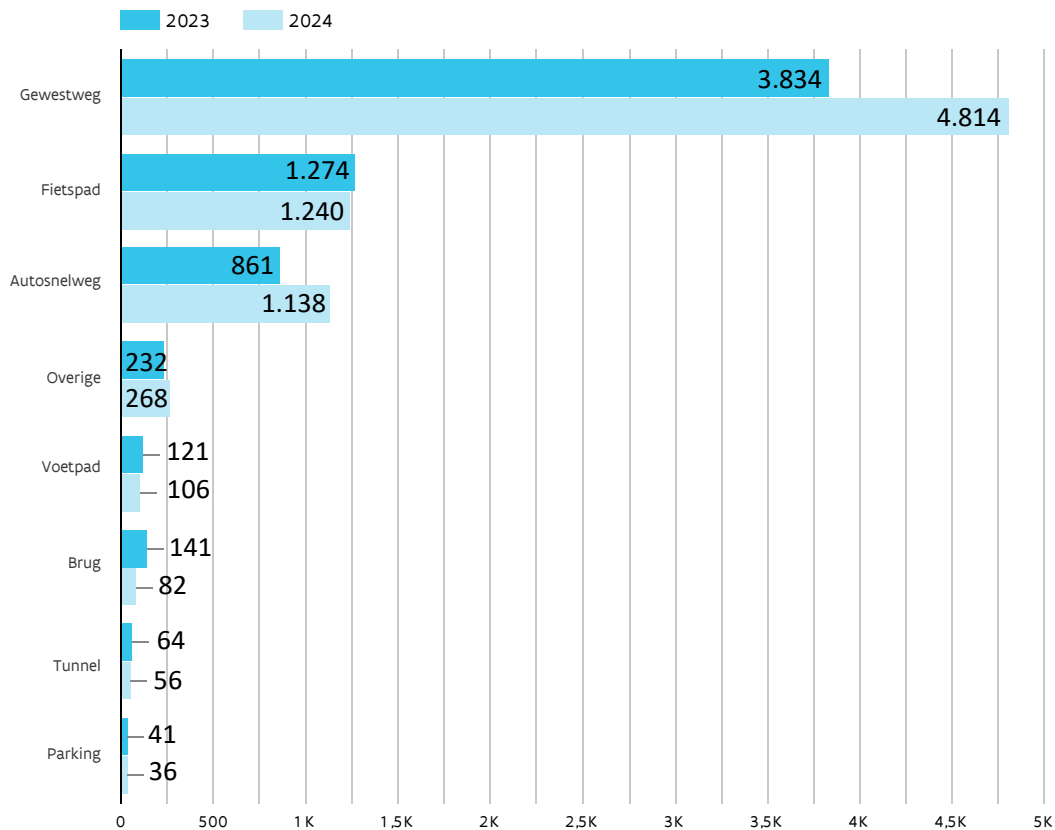


61% van alle meldingen rond onderhoud gaat over een gewestweg, 21% over een fietspad en 11% over de autosnelweg.

Net als in 2023 is er ook in 2024 een verdere stijging zichtbaar in het aantal meldingen over de gewest- en de autosnelwegen.

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

Figuur 20: infrastructuurtype bij knelpunt Staat in de hoofdcatgorie Vraag om onderhoud



Bij de staat van de wegen gaat 62% over de staat van een gewestweg en 16% over de staat van een fietspad. 15% van de meldingen onder het knelpunt Staat van de weg gaat over de autosnelweg.

De investeringen in fietspaden hebben geloond. Het aantal meldingen over de staat van het fietspad bleef gelijk.

De staat van de gewestwegen blijft een grote bezorgdheid voor de burger, net als de staat van de autosnelwegen. De meldingen stegen in 2024 respectievelijk met 26% en 32%.

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

- Noorderlaan Antwerpen
- R2 Beveren-Waas
- Leugenberg/Antwerpse Steenweg Ekeren
- Sint-Bernardsesteenweg Hoboken

Langs de Noorderlaan vonden een aantal lokale herstellingen plaats.

Het wegdek langs de R2 rond Beveren-Waas en het wegdek langs Leugenberg/Antwerpse Steenweg kregen een structureel onderhoud in 2024.

Voor het wegdek langs de Sint-Bernardsesteenweg is er begin 2025 een structureel onderhoud voorzien.

Schade

De cluster juridische zaken van de afdeling Organisatie van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2024 772 schadeclaims van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-)fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg. Dat gaat niet enkel over de rijbaan, maar ook over de aanhorigheden zoals bermen, signalisatie, verlichting, beplantingen ...

De totale schadeclaim bedroeg op 7 januari 2025 1.932.611,99 euro of gemiddeld 2.502,38 euro per claim. In 530 dossiers (68,65% van het totaal) nam de juridische dienst op 7 januari 2025 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 206 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (38,87% van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (324 dossiers of 61,13% van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 315.002,78 euro of gemiddeld 1.529,14 euro per schadegeval.

Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (457 dossiers of 59,20% van het totaal). Deze claims maakten in 2023 nog 52, 92% uit van het totaal. Dit staat bijgevolg in nauw verband met de grote stijging in het aantal meldingen over de staat van de weg.

Na een aantal jaren van daling, is er in 2024 opnieuw een stijging van het totaal aantal schadeclaims. Die stijging is niet alleen te wijten aan de bestaande staat van de weg maar staat onder meer ook in verband met een aantal klimatologische factoren (hevige regen, storm- en rukwinden) die een tijdelijke negatieve impact op het normale verkeersverloop hadden.



ONDERHOUD IS EVEN BELANGRIJK ALS INVESTEREN. ER IS EEN BLIJVENDE OPVOLGING EN GERICHTE VERVANGING EN HERSTELLING VAN DE INFRASTRUCTUUR

Met het aantreden van de nieuwe Vlaamse Regering in 2024 en daarbij aansluitend de nieuwe beleidsnota MOW 2024-2029 met een focus op o.a. structureel onderhoud, zet AWV sterk in op het structureel onderhoud van onze assets (tunnels, bruggen, wegen, fietspaden ...).

Het agentschap wil verdere onderhoudsachterstand voorkomen en met renovaties en vervangingen de infrastructuur op peil brengen en klaar maken voor de toekomst.

Om een plan van aanpak te verankeren werden voor de weginfrastructuur volgende (master)plannen opgemaakt of zijn deze in opmaak.

Het masterplan tunnels is een ambitieus actieplan om in een tijdspanne van tien jaar de veiligheid en de betrouwbaarheid van alle tunnels in Vlaanderen op orde te zetten, de exploitatie te moderniseren en een professioneel assetmanagement in te voeren in overeenstemming met ISO 55001.

Het masterplan bruggen wil in tien jaar tijd alle bruggen en kokers van ons agentschap in een degelijke conditie brengen. Daarnaast loopt de publiek-private samenwerking (PPS) Overbruggen.

Ook voor de autosnelwegen en de gewestwegen is er een plan. Dit plan stelt tot doel de onderhoudsachterstand van de autosnelwegen in slechte of zeer slechte staat in een tijdspanne van vijf jaar weg te werken en die van de gewestwegen in een tijdspanne van 10 jaar.

Tot slot is er het masterplan fietsinfrastructuur waarbij de prioriteit ligt op het verbeteren van fietspaden in slechte staat, zoals moordstrookjes. Dit plan is gebaseerd op gegevens zoals het fietspadenrapport en andere relevante informatie (schoolroutes, het fietspotentieel, ongevallen, gevaarlijke punten ...). Het doel is om een programma fietsinfrastructuur op te stellen om een veilig en duurzaam fietsnetwerk te realiseren met het oog op de fietsambitie 2040.

Het werken met normfrequenties voor onderhoud is gebaseerd op een aantal parameters om het budget 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 2024 werd ook de marktsetting hier als extra parameter opgenomen.

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

De budgetten voor regulier onderhoud zijn beperkt. De frequentie van de onderhoudstaken en de bijhorende risico's blijven de hoofdrol spelen evenals eenvormigheid in afspraken als het gaat over onderhoudstaken, hun frequentie en noodzakelijkheid en het budget dat ertegenover staat.

De hogere prijzen zorgden ervoor dat de minimale normfrequenties voor regulier onderhoud niet meer gehaald worden.

3.3 DE FIETS



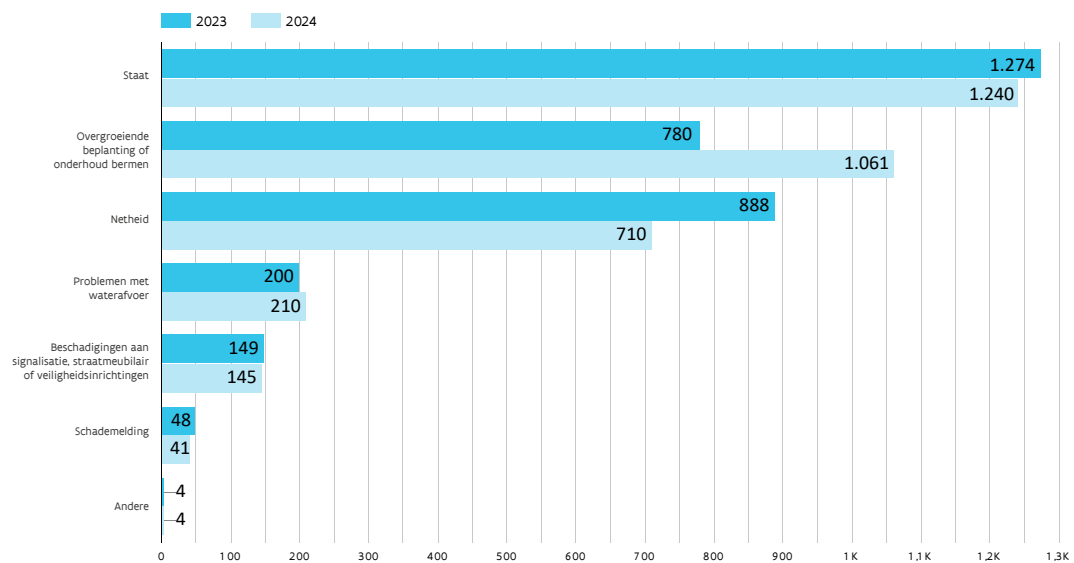
BLIJVEN INVESTEREN IN FIETSINFRASTRUCTUUR

AWV investeerde in 2024 terug heel wat in fietspaden.

Al deze investeringen vloeien voort uit het verkeersveiligheidsplan Vlaanderen 2021-2025, de Vlaamse mobiliteitsvisie 2040 en de in 2023 gepubliceerde fietsambitienota van de Vlaamse regering. 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.

Ook bij fietsers gaat het merendeel van de meldingen over onderhoud. Het is ook hier duidelijk dat onderhoud even belangrijk is als investeringen.

Figuur 21: meldingen Vraag om onderhoud infrastructuurtype fietspad



Het totaal aantal meldingen over het onderhoud van de fietspaden bleef zo goed als gelijk. De stijging bij het aantal meldingen over beplanting en bermen wordt gecounterd door een daling bij de andere knelpunten.

Hierboven werd al duidelijk dat het aantal meldingen over de staat van het fietspad status quo bleef dankzij de vele investeringen.

Deze cijfers tonen dan weer aan dat ook het inzetten op het onderhoud van de fietspaden loont. Extra aandacht blijft nodig voor de beplanting en de bermen langs de fietspaden. Daarover was toch een vrij grote stijging te zien van het aantal meldingen.

De middelen uit het relanceplan Vlaamse Veerkracht werden ook in 2024 door AWW verder benut. 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 heeft AWW tot nu 325 km fietspad verbeterd en 31 km nieuw aangelegd.

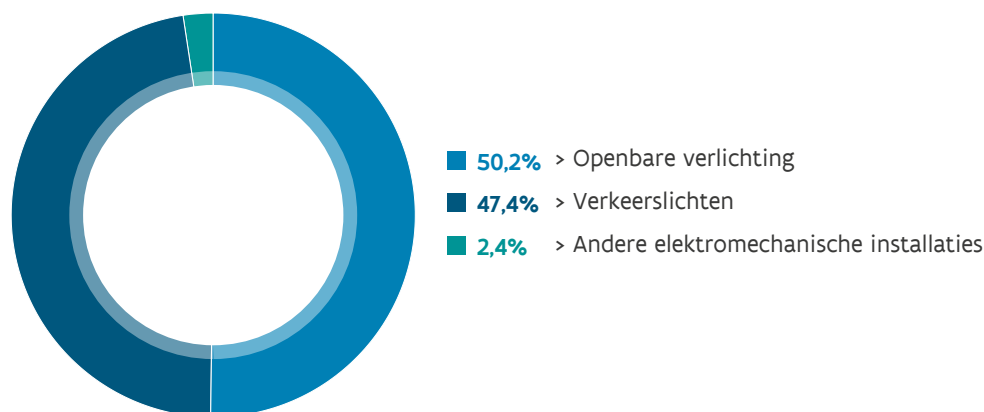
Begin 2024 publiceerden we het nieuwe fietspadenrapport, dat voor het eerst een gebiedsdekkende opmeting bevatte. In 2023 werden alle fietspaden langs gewestwegen opgemeten om in 2024 tot dit rapport te kunnen komen waarin de staat en de inrichting van de fietspaden op gewestwegen wordt weergegeven.

We startten in 2024 met het opmaken van een Masterplan fietsinfrastructuur. Hierbij is het de bedoeling om tot een duidelijk afwegingskader te komen. Dit in functie van het bepalen van de prioriteiten inzake de aanpak van fietsinvesteringen, maar ook voor een effectief assetmanagement en een procesdraaiboek per vervoerregio dat de samenwerking tussen verschillende wegbeheerders bevordert. Met deze integrale aanpak willen we de beschikbare middelen maximale waarde geven in het verhogen van de veiligheid en het bevorderen van de fietsmobiliteit.

3.4 DE BURGER LIGT WAKKER VAN TECHNISCHE DEFECTEN

In 2024 maken meldingen over technische defecten opnieuw een aanzienlijk deel (19%) uit van het totaal aantal meldingen.

Figuur 22: dossiers met knelpunt Technische defecten



Meldingen over verkeerslichten maken 47% uit van het totaal aantal meldingen rond technische defecten. Defecten aan de openbare verlichting zijn verantwoordelijk voor 50% van de meldingen.

Voorbeelden

Defecte lussen verkeerslichten Melle

De verkeerslichten op het kruispunt van de Brusselsesteenweg zorgden voor lange files. Na controle bleken de lussen beschadigd door werken in de buurt. De aannemer heeft de lussen herslepen na afronden van de werken.

Defecte pijl verkeerslichten Wingene

Op het kruispunt van de Wingenesteenweg met de Heulstraat was de lichtpijl om af te slaan defect. Onze aannemer ging spoedig ter plaatse om het defecte licht te vervangen.



DE VERLEDDING VAN DE OPENBARE VERLICHTING

Het verleden van de verlichting langs de gewestwegen werd in 2024 zo goed als afgerond.

Ook is gestart met het ombouwen van de verlichting op de snelwegen. De eerste lampen zijn in januari 2024 vervangen op de Ring rond Brussel. Tegen 2027 moet deze operatie afgerond zijn.

Tot slot is de verledning van de verlichting in de tunnels lopend. Van de 23 tunnels in het beheer van het Agentschap zijn er momenteel al zes omgebouwd. Vijf zijn in ombouw en vier staan ingepland.

Er worden sinds de omschakeling naar led toch nog steeds meldingen gedaan over niet werkende ledverlichting langs de gewestwegen. Het blijft belangrijk aannemers te wijzen op de garantie bij het plaatsen van nieuwe ledverlichtingstoestellen.

De Klantendienst verwacht in 2025 een daling van het aantal meldingen over niet werkende ledverlichting langs gewestwegen.

Voorbeelden

Defecte verlichting Steenokkerzeel

De verlichting langs de Haachtsesteenweg is al even defect. Het gaat om nieuwe ledlampen. De aannemer krijgt dit niet opgelost en werd al in gebreke gesteld. De melder is hierover niet te spreken en wil een snelle oplossing. AWV blijft PV's sturen naar de aannemer om dit probleem aan te pakken.

Defecte ledlampen Kortrijk

"Zeker 7 nieuwe led verlichtingspunten werken niet op de autostrade ter hoogte van afrit Zwevegem." Dit meldde een burger ons. Het duurde even voor de aannemer dit defect kon verhelpen.

Lichthinder door nieuwe ledlampen

Een melder liet ons weten dat de nieuwe ledlamp te fel schijnt. Hierdoor kan de melder niet goed slapen. De werfcontroleur ging ter plaatse om de lamp te controleren. Er werd beslist om een andere armatuur te plaatsen die minder fel licht geeft. Deze lamp was niet in voorraad waardoor het even duurde voor een vervanging mogelijk was.



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 ongevallen-cijfers blijkt dat de veiligheid sterk kan verhoogd worden. Vaak zijn deze kruispunten opgenomen in de dynamische lijst van gevaarlijke punten, knelpunten op schoolroutes ...

in 2024 werden 125 kruispunten aangepast conform de principes van het Actieplan Verkeerslichten.

Bij het conflictvrij maken van lichtengeregelde kruispunten zoekt AWV steeds naar een evenwicht 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. Dit afwegingskader is te raadplegen op de website van AWV en het Departement MOW.

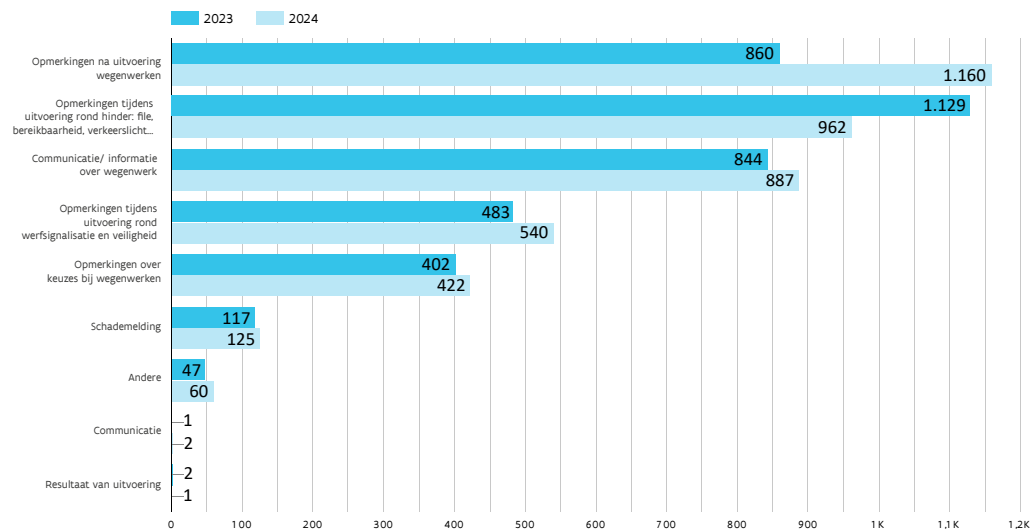
Het Agentschap blijft inzetten op de toekomst wat betreft de verkeerslichten. Data van fysieke detectoren worden aangevuld met data van geconnecteerde weggebruikers via de cloud (vanuit apps of boordcomputers). Het is de bedoeling dat meer doelgroepen extra prioriteit kunnen krijgen: hulpdiensten, (groepen) fietsers, openbaar vervoer, logistiek ... Er wordt gewerkt aan een betere optimalisatie van de verkeersafwikkeling zonder in te boeten op verkeersveiligheid. Tot slot wordt ook ingezet op duurzaamheid door het beperken van verkeersgerelateerde uitstoot.

Er is verder gewerkt aan de uitrol van intelligente verkeersregelinstallaties (iVRI's) waarbij de infrastructuur onderling én met de weggebruiker communiceert. Eind 2024 zijn er 151 intelligente verkeerslichten op het terrein geïnstalleerd. Intussen zijn er 76 iVRI's in uitvoering en staan er nog 42 op de planning.

3.5 WEGENWERKEN

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

Figuur 23: knelpunten binnen de hoofdcategorie Wegenwerken



28% van de meldingen binnen de hoofdcategorie wegenwerken gaat over problemen die opduiken na de werken en 23% gaat over de hinder die gepaard gaat tijdens de uitvoering van wegenwerken.

De eerste twee categorieën wisselden van plaats tegenover 2023.

Het aantal meldingen rond wegenwerken stijgt met 7%. Na de sterke stijging in 2023 (+ 25%) blijft ook in 2024 het aantal meldingen stijgen.

Voorbeelden

Hinder omleiding fietsers werken Zonnebeke

Door wegenwerken moesten fietsers de weg kruisen en het fietspad aan de overzijde gebruiken. Volgens de melder was het fietspad aan de overzijde te smal om fietsers in beide richtingen toe te laten. Daarnaast zou het fietspad ook minder goed verlicht zijn en in slechte staat. De bezorgdheid van de melder werd doorgegeven aan de werfleiding.

Hinder door modder van wegenwerken Brugge

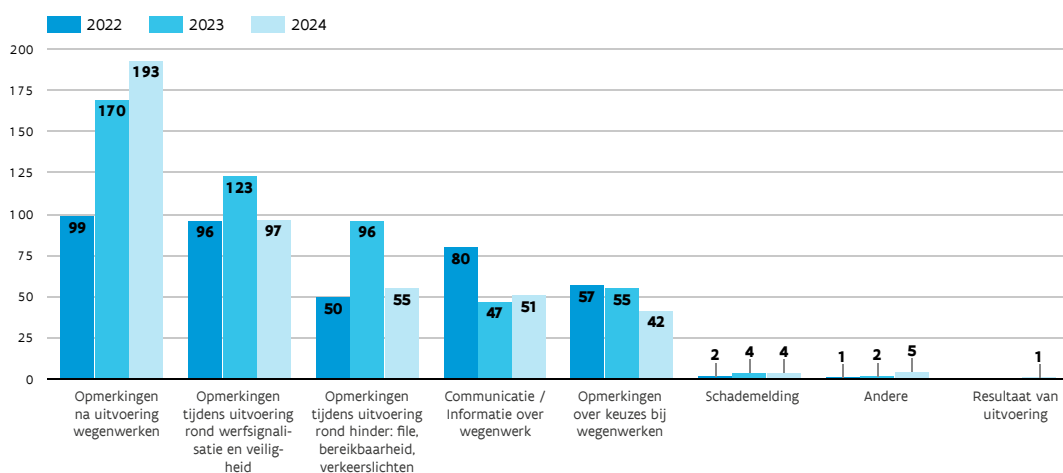
"Ter hoogte van de werken voor de asweeginstallatie ondervinden fietsers zeer veel hinder van de modder die hier blijft liggen op de weg". Het fietspad zou volgens de melder vuil zijn door modder van de werken. De werfleiding liet de aannemer meteen extra vegen. Er is ook aan de aannemer gevraagd om de weg dagelijks te vegen.

Veiligheid werken ter hoogte van school Boutersem

Om de veiligheid van de kinderen te waarborgen zou de aannemer niet werken tijdens het begin en einde van de school. Helaas stelde de melder vast dat de aannemer toch aan het werken was. Dit zorgde voor gevaarlijke situaties. De aannemer werd hierop aangesproken. Er werd gevraagd om de afspraken te respecteren.

AWV blijft bij wegenwerken inzetten op extra aandacht voor actieve weggebruikers, bijvoorbeeld door specifieke omleidingen te voorzien. Dat gebeurt samen met de partners maar het is niet altijd gemakkelijk een lokaal bestuur te overtuigen een signalatievergunning te willen afleveren voor een omleiding op hun grondgebied.

Figuur 24: wegenwerken en fietsers



Bij de fietsers zien we, net als in de algemene grafiek over wegenwerken, een stijging van het aantal meldingen na de uitvoering van wegenwerken (13%). Deze stijging ligt in lijn met de algemene stijging.

De opmaak van een vademecum veilige werfoprichting en -signalisatie is doorgeschoven naar 2025. Dit zal ook de fietsers bij wegenwerken ten goede komen.



BEKOMMERNISSEN ROND WEGENWERKEN WEGNEMEN

Een belangrijke doelstelling in het kader van verkeersveiligheid blijft 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 gemeentewegen-netwerk doen dalen. Dit doet AWV door:

- campagne te voeren via borden langs de snelweg. Zo was er in mei 2024 de campagne “rij veilig, wij veilig” met het oog op het verhogen van het bewustzijn over en de kennis van de mogelijk gevaarlijke situaties bij wegenwerken.
- werven goed aan te kondigen door middel van vaste en dynamische signalisatie.
- mobiele werven altijd te beveiligen met botsabsorbeerders.
- met Mobilidata meldingen van wegenwerken binnen te brengen in navigatiesystemen om bestuurders ook via die weg te waarschuwen dat ze een werf naderen.
- mobiele filebeveiliging in te zetten bij werven.
- extra aandacht te besteden aan de tijdelijke weginrichting en signalisatie voor fietsers en voetgangers ter hoogte van werven.

Daarnaast wordt in 2025 gestart met het opmaken van een Vademecum weginfrastructuur – werfinrichting en -signalisatie.

Voorbeelden

Aanpassingen bushalte

De Klantendienst merkt op dat wanneer er bushaltes toegankelijk gemaakt worden (verhoogde perrons waardoor het makkelijker is om in- en uit te stappen), dit voor verhitte gemoederen zorgt. Om de bushaltes aan te passen, moeten deze vaak verplaatst worden. Dit betekent dat deze voor woningen van melders komen. De communicatie komt echter altijd met een standaard bewonersbrief. Mensen voelen zich niet gehoord en vinden dat ze sneller ingelicht moeten worden en meer inspraak moeten hebben. Ze zijn vaak bezorgd over overlast (geluid, afval) en het veilig in- en uitrijden van hun inrit.

Opmerking na tijdelijke herstelling Laakdal

In afwachting van de aanleg van vrijliggende fietspaden werd het wegdek langs de Nieuwe Baan bestreken. Met die werken verlengen we de levensduur van het asfalt en verhogen we het comfort. Na het afronden van de werken was er een tijdelijke snelheidslimiet. Op die manier kon het asfalt ingewalst worden door het verkeer.

Volgens de melder zorgden de bestrijdingswerken na afloop voor veel stof en losse steentjes. Ook onze collega's stelden vast dat de bestrijdingswerken niet optimaal verliepen. Er werd daarom gevraagd aan de aannemer om extra te vegen langs de weg. Voor een groter onderhoud is het wachten op de toekomstige plannen voor de Nieuwe Baan.

Niet alles is kommer en kwel bij de meldingen over wegenwerken. Soms krijgt de Klantendienst ook complimenten binnen.

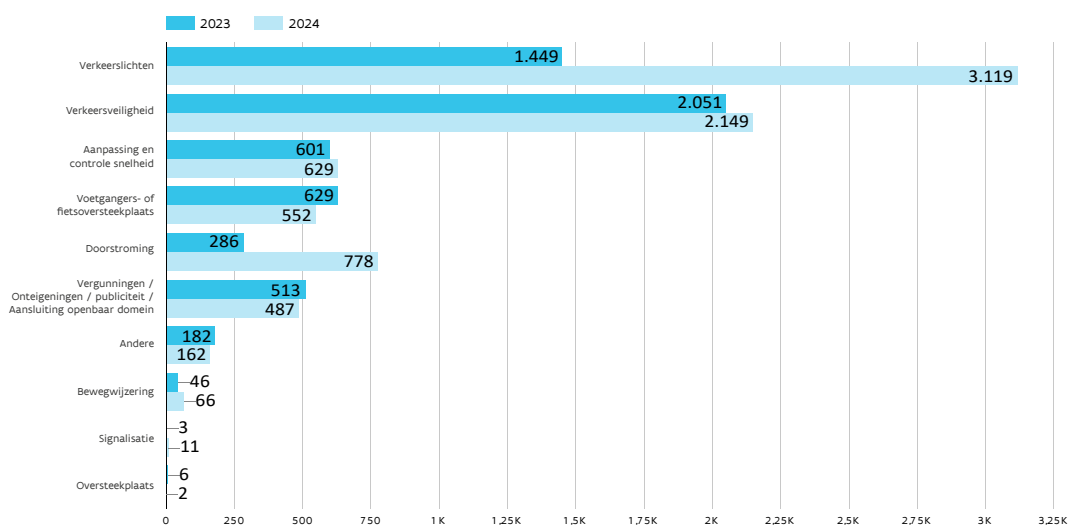
Leonardtunnel

"Vanmorgen ontving ik een bericht van uw agentschap met informatie over de werkzaamheden en de verstoring bij de Leonardtunnel. Ik wil jullie daarvoor bedanken. En ik heb er alle vertrouwen in dat het werk in goede banen zal worden geleid. Ik weet niet waarom er zoveel kritiek is, alsof men vermoedt dat jullie op zoek zijn naar de beste manier om ons te ergeren. Het is gewoon idioot. Ik woon in Sint-Lambrechts-Woluwe en ik spreek Frans als moedertaal. Dat belet me niet om redelijk te zijn."

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 25: knelpunten binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg(infrastructuur)



In 2024 maakten de meldingen over verkeerslichten binnen de categorie inrichting van de weginfrastructuur 39% uit van het totaal. Dat is een opvallende stijging van 115%.

Zoals hierboven reeds vermeld is de stijging voornamelijk te wijten aan het wegnemen van conflicten op kruispunten en aan het invoeren van de iVRI's.



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 infrastructurale 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 zet AWV op verschillende vlakken in 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 fietser. In 2024 kreeg het Vademecum fietsinfrastructuur een kleine update, en werd een opstart gemaakt van een grotere herziening met het oog om enkele fiches een grondige update te geven of bijkomende fiches toe te voegen.

In 2024 zette AWV verder in op de aanleg van veilige en comfortabele fietsinfrastructuur en op het wegwerken van gevaarlijke punten voor fietsers. Dit gebeurde onder andere door het uitrusten van fietsoversteken met punctuele verlichting. Sinds 2020 werden ondertussen 367 verlichte voetgangers- en fietsoversteken aangelegd.

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 streefdoel is om jaarlijks 125 kruispunten op het terrein aan te passen conform het actieplan verkeerslichten.

Begin 2024 werd het Afwegingskader oversteekvoorzieningen gepubliceerd, dat een oud dienstorder van 2011 vervangt. Dit nieuwe kader biedt wegbeheerders inzichten en oplossingen om de verkeersveiligheid van voetgangers te garanderen bij het oversteken van de rijbaan. In 2024 startte AWV met de opmaak van een Vademecum voetgangersvoorzieningen en toegankelijkheid. De richtlijnen die in twee aparte verouderde documenten staan, zullen met het nieuwe Vademecum gebundeld worden.

Tijdens de winterdienstperiode 2023-2024 vond een proefproject plaats waarbij AWV een fietssnelweg-tracé, de F72/F5 rond Hasselt/Diepenbeek dat onder het beheer van verschillende wegbeheerders valt, sneeuw- en ijsvrij heeft gehouden. Met dit proefproject van gecoördineerde winterdienst was het de bedoeling om te onderzoeken wat de voor- en nadelen zijn van het beheer ervan door slechts één partij. En werd nagegaan of er een betere gladheidsbestrijding kan worden aangeboden aan de fietser, met het oog op verkeersveiligheid.

Naast de bovenstaande ingrepen ten behoeve van de actieve weggebruiker werden ook nog andere acties ondernomen.

In het najaar van 2024 werd de nieuwe lijst van gevaarlijke punten gepubliceerd. De dynamische lijst gevaarlijke punten van 2024 toont in totaal 264 van die punten waarbij er een link is met de infrastructuur. Sinds de start van de lijst (2018) pakte AWV 399 punten aan, dat is gemiddeld één gevaarlijk punt om de zes dagen. Elk jaar verdwijnen er dus gevaarlijke locaties maar er komen er ook elk jaar nieuwe bij. Een kruispunt kan bijvoorbeeld door een gewijzigde verkeerssituatie meer verkeer krijgen, waardoor de kans op ongevallen stijgt. De nieuwe lijst toont in 2024 61 nieuwe gevaarlijke punten.

Er werden nieuwe richtlijnen opgemaakt voor de snelheid op onze gewestwegen, en dit voor zowel de snelheid binnen als buiten de bebouwde kom. Het nieuwe kader vormt een leidraad om het juiste snelheidsregime te bepalen voor een bestaande weg.

Vervolgens wordt er telkens een verkeersveiligheidsaudit (VVA) uitgevoerd bij infrastructuurprojecten op:

- wegen die deel uitmaken van het trans-Europese vervoersnetwerk
- wegen met het juridische statuut autosnelweg
- Europese hoofdwegen
- Vlaamse hoofdwegen
- wegen buiten stedelijke gebieden die via financiering van de Europese Unie worden gerealiseerd

Een VVA is een onafhankelijke, gedetailleerde verkeersveiligheidscontrole van de ontwerpkenmerken van een infrastructuurproject. Dit principe om het wegontwerp in een vroeg stadium onafhankelijk te beoordelen op vlak van verkeersveiligheid, verkeerstechniek en human factors is ook uitgerold op andere wegen met behulp van verkeersveiligheidsscreenings. Het doel is daarbij eveneens om potentiële problemen vroegtijdig te kunnen signaleren en te verhelpen. Voor heel wat nieuwe projecten werden de plannen gescreend op verkeersveiligheid. Zo werden er in 2024 bijna 100 adviezen op projecten gegeven.

Tot slot werd in 2024 de opleiding Verkeersveiligheid in de praktijk aangeboden waarbij opnieuw heel wat collega's met uiteenlopende functies en achtergronden bijgeschoold werden op vlak van verkeersveilige weginrichting. Dit is een vierdaagse opleiding die verkeersveiligheidsprincipes vanuit verschillende oogpunten uitdiept en verbindt met de richtlijnen en vademecums van het Agentschap.

4. BESLUIT

In dit rapport wordt duidelijk dat we als Klantendienst bij AWV in 2024 veel werk hebben verzet.

In de eerste plaats zijn we erin geslaagd onze partners naar de juiste kanalen toe te leiden met hun vragen. Het Meldpunt Wegen is er voor meldingen en klachten van burgers. In 2024 was het Meldpunt er dan ook in de eerste plaats voor hen.

We zagen opnieuw hoe belangrijk communicatie is voor ons team. Eigen persberichten, publicaties maar ook calamiteiten die door de pers worden beschreven, zorgen logischerwijs voor grote gevolgen voor het aantal meldingen en de inhoud ervan. Een nauw overleg met de communicatiemedewerkers zorgde ervoor dat we proactief aan de slag konden.

Het aantal verzoeningen bij klachten ging wat achteruit tegenover 2023. Het toont aan hoe moeilijk het is om met de beperkte middelen de juiste prioriteiten te stellen.

Ook in 2024 kregen we behoorlijk meer meldingen te verwerken. Het aantal klantenreacties steeg met 13%. Een van de redenen hiervoor is dat melders steeds vaker terugkomen in een dossier omdat ze ontevreden zijn of omdat er geen oplossing kon geboden worden.

Hier staat tegenover dat we de tijdigheid voor de behandeling van de klantenreacties opnieuw konden doen stijgen. We blijven hier in 2025 op inzetten samen met al onze collega's bij AWV.

Net als in 2023 stond de staat van de weg met stip op één bij de verschillende knelpunten. Maar er was ook een felle stijging te zien bij de meldingen over de verkeerslichten. Een logisch gevolg omdat er zoveel wijzigingen gebeurden om vele kruispunten veiliger te maken.

We konden uitpakken met een nieuwe kaart op het Meldpunt Wegen en we konden, alweer dankzij onze ontwikkelaars, onze applicatie verder optimaliseren. We hopen volgend jaar een aantal veranderingen door te voeren of voor te bereiden. Een voorbeeld hiervan is de integratie van meldingen door burgers bij de omgevingsmanagers in onze eigen applicatie.

De structurele opvolging van de cijfers blijft een aandachtspunt en de hoop leeft bij ons dat de cijfers kunnen zorgen voor het aanpakken van een aantal door ons naar voor geschoven problemen. Overleg over het gezamenlijk en eenvormig aanpakken van die 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.

AWV keek ook in 2024 met een kritische blik naar zichzelf. Verbetering en innovatie bleven belangrijke streefdoelen. We gingen in elk geval aan de slag met de rooilijnen, we beseffen dat onderhoud even belangrijk is als investeren en we blijven de toestand van onze infrastructuur van nabij opvolgen. Ook de fietsinfrastructuur kreeg heel wat middelen en behoudt een belangrijke plaats in de plannen voor de toekomst. Uit dit rapport blijkt bovendien dat de vele investeringen van de laatste jaren stilaan lonen op vlak van meldingen.

Opvallend was de stijging van de meldingen over verkeerslichten. Veiligheid is voor ons prioritair boven doorstroming en dat zorgde toch voor heel wat meldingen over langere wachttijden. We bleven inzetten op het zoveel mogelijk wegnemen van de bekommernissen naar aanleiding van werken en tot slot namen we in 2024 heel wat maatregelen om de verkeersveiligheid in het algemeen te versterken.

Er gebeurde dus heel wat in 2024. En we denken dat we fier mogen zijn op ons werk. Maar geweldige zaken worden nooit door één persoon gedaan. Ze worden gedaan door een team van mensen. Steve Jobs verwoordde het goed. Want de kracht van de Klantendienst van AWV bestaat dankzij elk individu dat er deel van uitmaakt.

De samenwerking binnen ons team verloopt vlot dankzij een constante interactie. Maar ook de samenwerking met de collega's binnen de organisatie verloopt goed. Zij leveren de noodzakelijke informatie vanop het terrein en zijn bereid met een open blik te kijken naar het gehele proces van meldingen en klachten. Veel dank gaat dus uit naar iedereen die ter plaatse gaat kijken, input aanlevert, oplossingen zoekt en ons zo ondersteunt om dat allemaal te vertalen naar de burger toe.

Een goede samenwerking en alle inspanningen om kwaliteit af te leveren zorgden tot slot voor tevreden burgers. Want de Klantendienst kreeg in 2024 ook complimentjes binnen. We sluiten ermee af om zo te eindigen met de noodzakelijke positieve noot.

Voorbeelden

Aangepaste afrit Haasrode

Ik neem dagelijks de afrit van de E40 richting Luik in Haasrode. De afrit is een paar jaar geleden opgesplitst in twee delen: Haasrode en Leuven. Ik ga dagelijks langs de afrit richting Leuven. Ik wilde even laten weten dat ik dat echt een perfecte afrit vind: perfecte cirkel (stuur gewoon in stand houden), op het einde een knik waardoor je echt vertraagt, geen fietspaden die je moet kruisen ... Ik weet niet wie het ontwierp, maar ik vind het echt zalig gedaan. Ik word elke dag enthousiast als ik die afrit neem.

Aangepaste oversteekplaats in Leuven

Een tijdje geleden is de oversteekplaats bij het Michottepark aan de Tiensesteenweg in Leuven verplaatst en vernieuwd. Het zebrapad tussen de lichten is verkort en alle oneffenheden in het loopgedeelte zijn verdwenen. Ook reageren de lichten direct als je als oversteker op de knop drukt. Zowel voor voetgangers als fietsers is dit nu een perfecte oversteekplaats!!!

Uitgevoerde werken

Ik kan u met vreugde mededelen dat de werken vandaag zijn uitgevoerd, het heeft op die paar uren dat het gemaakt is al een rustgevend gevoel dat we geen gedaver en lawaai meer hebben in huis. Ik vind dat dit ook mag gemeld worden en niet alleen als er klachten zijn.

Figuren

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

A photograph showing two cyclists from behind, riding on a paved path next to a canal. The cyclist on the left is wearing a dark blue long-sleeved shirt and black pants, with their hand on their head. The cyclist on the right is wearing a green long-sleeved shirt, a wide-brimmed hat, and a red backpack. The canal is on the right, and there are trees and a bridge in the background under a clear blue sky.

KLANTENRAPPORT 2024

4 De Vlaamse Waterweg nv

INHOUD

1. INLEIDING	114
2. KLANTENBELEID	115
3. HET BEELD VAN 2024	116
3.1 Bediening van de kunstwerken en de invoering van het niet ritsend bedienen	116
3.2 Staat van het patrimonium; beheer en onderhoud	118
3.3 Vergunningen en toelatingen	120
3.4 Hinder door uitvoering van actuele werken door de Vlaamse Waterweg	121
4. BESLUIT	123

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 te 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 sluizen aan te passen en de bruggen te verhogen. We begeleiden de binnenschepen op een vlotte en veilige wijze naar hun bestemming.

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

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

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

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

In hoofdstuk 2 lichten we toe hoe De Vlaamse Waterweg in 2024 is omgegaan met haar klachten- en klantenbeleid. Ook de belangrijkste cijfers van 2024 worden hier besproken.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van 2024. 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 2025 geformuleerd.

2. KLANTENBELEID

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

De Vlaamse Waterweg biedt verschillende contactmogelijkheden aan op haar website. Een duidelijke driedeling tussen 'veelgestelde vragen', het stellen van of indienen van 'vragen, meldingen, suggesties of complimenten' en het indienen van 'klachten', leidt de contacten in betere banen, waardoor de vraagsteller sneller geholpen kan worden. Ook is de mogelijkheid om bestanden op te laden bij een klacht of melding toegevoegd nadat enkele vraagstellers aangaven foto's te willen toevoegen om bv. de ernst van een sluikstort of schademelding te staven.

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

- Ontvangen klachten en meldingen op een correcte 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 deels manueel. Vanaf 2024 wordt voor het beheer van meldingen via de algemene communicatiekanalen echter gebruik gemaakt van een ICT-applicatie voor de opvolging van klantenreacties, waardoor deze automatisch bij ontvangst worden geregistreerd en vlot kunnen worden opgevolgd. Waar er vroeger enkel verslag werd uitgebracht over de meldingen die van het meldingsformulier via de website toekwamen, laat de nieuwe toepassing toe om uitgebreider te rapporteren. De reacties die we ontvangen in de mailbox klachten@vlaamsewaterweg.be, worden momenteel nog niet via deze applicatie behandeld en daarom nog manueel geregistreerd.

In 2024 werden 260 klachten ontvangen via klachten@vlaamsewaterweg.be, in vergelijking met 280 klachten in 2023.

Van deze 260 klachten waren er 252 klachten ontvankelijk. 8 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.

35 klachten werden als ongegrond beschouwd, de overige 217 klachten als (deels) gegrond. Deze werden officieel als klacht behandeld en geregistreerd. Ze werden in hoofdzaak ontvangen via e-mail (klachten@vlaamsewaterweg.be), het online klachtenformulier of via het RIS (River Information Services).

89% van de ontvankelijke klachten werd binnen een termijn van 45 kalenderdagen beantwoord (225 van de 252 ontvankelijke klachten). In 2023 werd 93% van de klachten beantwoord binnen deze termijn. De gemiddelde antwoordtermijn in 2024 bedraagt circa 27 dagen in vergelijking met 20 dagen in 2023.

Daarnaast kwamen in 2024 via de diverse communicatiekanalen van De Vlaamse Waterweg 4.325 meldingen binnen.

In totaal zijn er dus in 2024 circa 4.585 klantenreacties ontvangen en behandeld, hetgeen een aanzienlijke stijging betekent ten opzichte van de 1.102 klantenreacties in 2023. De verklaring hiervoor is de ingebruikname van een nieuwe ICT-applicatie voor het registreren en rapporteren van de meldingen die De Vlaamse Waterweg ontvangt via haar diverse communicatiekanalen.

3. HET BEELD VAN 2024

In dit hoofdstuk gaan we in op de grootste bekommernissen van onze klanten in 2024.

3.1 BEDIENING VAN DE KUNSTWERKEN EN DE INVOERING VAN HET NIET RITSEND BEDIENEN

De Vlaamse Waterweg ontving 48 klachten over het toepassen van het niet ritsend bedienen op de kunstwerken van de Vlaamse waterwegen en de olopende wachttijden als gevolg hiervan.

We staan in voor een vlot en veilig scheepvaartverkeer. Enerzijds wordt door investeringen zoals bijvoorbeeld de verhoging van de bruggen over het Albertkanaal en de uitvoering van het Seine-Schelde project, de binnenvaart als transportmodus gefaciliteerd. Anderzijds zijn regels en duidelijke procedures nodig om het intensieve scheepvaartverkeer op de Vlaamse waterwegen op een veilige manier te laten gebeuren.

De monitoring van de calamiteiten op de Vlaamse waterwegen over de periode 2023-2024 toont immers aan dat gemiddeld éénmaal per maand een aanvaring tussen twee schepen gebeurt en éénmaal per twee weken een aanvaring van een schip met een sluis of beweegbare brug.

Gelukkig is de schade ten gevolge van dergelijke calamiteiten meestal gering. Maar een aantal hebben ook geleid tot aanzienlijke schade aan het schip en/of de waterweginfrastructuur, met stremming voor het scheepvaartverkeer tot gevolg. Calamiteiten in het buitenland tonen ook aan dat calamiteiten met nog meer impact mogelijk zijn.

De Vlaamse Waterweg en de Koepel Binnenvaart Vlaanderen hebben dan ook het initiatief genomen om de veiligheid op onze waterwegen te versterken en de bedrijfszekerheid van de binnenvaart te waarborgen. Veiligheid op de Vlaamse waterwegen is een prioriteit om de betrouwbaarheid van de binnenvaart te verzekeren. Er moet bijgevolg alles aan gedaan worden om de risico's te minimaliseren, zodat de Vlaamse waterwegen veilig en efficiënt kunnen gebruikt worden. Dit initiatief heeft geleid tot een gedragen actieplan met 20 acties op 5 domeinen: sensibilisering, meldingen/registraties, communicatie in het scheepvaartverkeer, infrastructuur en opleidingen binnenvaart. Dit actieplan is volop in uitvoering en zal op middellange termijn tot een verhoging van de veiligheid leiden.

Gezien het aantal en de aard van de calamiteiten zijn daarenboven ook op korte termijn bijkomende maatregelen nodig. De monitoring van de calamiteiten toont immers aan dat aandacht van alle betrokken partijen tijdens het bedieningsproces van cruciaal belang is. Volledige aandacht in dit proces is immers noodzakelijk om calamiteiten maximaal te vermijden en snel te kunnen ingrijpen wanneer het onverhoopt toch eens dreigt mis te gaan. De Vlaamse Waterweg kiest er dan ook op dit moment voor om niet ritsend te bedienen. Dit betekent dat een scheepvaartbegeleider steeds het volledig bedieningsproces van een beweegbare brug of sluis afwerkt, vooraleer een volgende bedieningscyclus opgestart wordt.

De Vlaamse Waterweg verzoekt hierbij ook de binnenvaartondernemers maximale aandacht aan het bedieningsproces te besteden.

Daarenboven investeert De Vlaamse Waterweg in de verdere opleiding van de scheepvaartbegeleiders, waarbij onder meer ingezet wordt op een correcte gespreksdiscipline met de binnenvaartondernemers.

De Vlaamse Waterweg is zich bewust dat het invoeren van niet ritsend bedienen op drukke ogenblikken tot enige wachttijd kan leiden. Er blijkt dat de totale doorlooptijd van een volledig schutproces op het Albertkanaal op drukke momenten overdag met 10 tot 20 minuten is toegenomen. Met drukke momenten wordt bedoeld: wanneer het aankomend scheepvaartverkeer over de 3 kolken van een sluisencomplex van het Albertkanaal moet gespreid worden, hetgeen in 5 tot 20% van de tijd tussen 7u en 19u optreedt, afhankelijk van de maand.

Concreet betekent dit dat ten gevolge van het invoeren van niet ritsend bedienen een traject van 4 km opwaarts tot 4 km afwaarts een sluis op het Albertkanaal nu door 80% van de schepen afgelegd wordt in 90 tot 100 minuten, i.p.v. 80 minuten vroeger.

Over het volledig traject tussen Zutendaal en Schoten is op drukke momenten de vaartijd met 20 tot 40 minuten verhoogd.

Op rustige momenten is er geen impact.

Gelet op het aantal calamiteiten is De Vlaamse Waterweg evenwel van mening dat momenteel een dergelijke maatregel, vanuit het oogpunt van veiligheid, noodzakelijk is. De Vlaamse Waterweg heeft dan ook de scheepvaartbegeleiders de opdracht gegeven het niet ritsend bedienen correct toe te passen. De Vlaamse Waterweg heeft begrip voor de ontevredenheid van de varende klanten, maar vraagt om eventuele reacties niet te richten naar de scheepvaartbegeleiders, maar hiervoor de geëigende kanalen te gebruiken.

De Vlaamse Waterweg is bereid om de impact van deze maatregel verder te monitoren en verder te overleggen met de Koepel Binnenvaart Vlaanderen.

De Vlaamse Waterweg is ervan overtuigd dat we door deze maatregelen met z'n allen een positieve verandering kunnen teweegbrengen en ervoor kunnen zorgen dat de Vlaamse waterwegen veilig en duurzaam blijven voor de toekomst.

We blijven over dit topic in overleg met de betrokken partijen om dit in 2025 verder te optimaliseren.

Daarnaast kwamen in 2024 ook nog andere klachten (30) binnen over de bediening van onze kunstwerken.

Zo vond in Brugge een incident plaats op de Scheepsdalebrug, waarbij een vrouw kwam vast te zitten op de brug maar gelukkig tijdig kon worden gered uit haar hachelijke situatie door de opmerkzaamheid van de scheepvaartbegeleider. De dame in kwestie kwam ongelukkig vast te zitten op het beweegbare deel van de brug met haar fiets en boodschappentassen toen het licht op rood sprong en ze niet tijdig weg kon geraken. Begrijpelijkwijs zorgde dit voor de nodige paniek.

Deze klacht werd zeer ernstig genomen en grondig onderzocht. Om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen, heeft De Vlaamse Waterweg de bedieningsprocedure in die zin aangepast dat er geen enkele slagboom nog automatisch sluit na het geven van het licht- en belsignaal. Er zal eerst grondig geverifieerd worden of iedereen tijdig de brug heeft kunnen verlaten. De gegroepeerde bediening zal daartoe worden omgevormd naar een stap-voor-stap bediening, zijnde: stap 1 = verwittiging gebruikers door licht- en belsignaal, stap 2: nazicht brug, stap 3: sluiten slagbomen bij vaststelling dat er zich niemand nog op de brug bevindt, stap 4: bijkomend nazicht en opstarten procedure tot opening van de brug.

Ondanks de terechte bezorgdheden van de persoon in kwestie, bleek uit het onderzoek wel dat de scheepvaartbegeleider wel degelijk en tijdig de persoon had opgemerkt, maar de automatische sluiting van de opritslagbomen diende te verhinderen dat er nog fietsers en wagens de brug zouden oprijden. De afrit was wel nog open om deze toe te laten de brug in de rijrichting te verlaten. Wij begrijpen evenwel dat dit voor voetgangers die in beide richtingen wandelen geen goede oplossing is, waardoor De Vlaamse Waterweg dus zal overgaan naar een niet-automatische sluiting. De scheepvaartbegeleider

heeft evenwel het nodige gedaan teneinde een bediening van de brug te verhinderen. Het terug openen van de slagbomen was op dat moment evenwel te riskant, aangezien de persoon op de brug zich eronder door begaf en het te gevaarlijk zou zijn om meegetrokken te worden. In andere gevallen kan de scheepvaartbegeleider de slagbomen steeds openen zodat verkeer dat zou vastzitten de brug nog kan verlaten.

Tot slot werd ook de beperkte beschikbaarheid van de sluisen te Evergem in juni aangekaart. Deze situatie was het resultaat van een ongelukkige combinatie van omstandigheden.

De Kleine Sluis werd immers omwille van een incident volledig uit dienst genomen. Waar de grootste schade relatief snel hersteld kon worden, bleek het onmogelijk om enkele onderdelen uit de reductiekast op korte termijn aangeleverd te krijgen. Hierdoor kon de Kleine Sluis wel veilig bediend worden, maar liep de reductiekast bij iedere bediening verdere schade op. Om deze reden werd besloten om de Kleine Sluis enkel in te zetten wanneer dit strikt noodzakelijk was, en er verder zo zuinig mogelijk mee om te springen tot de Kleine Sluis volledig hersteld was. Er werd meegedeeld aan de betrokkenen dat naar alle verwachtingen de Kleine Sluis definitief hersteld zou worden in de komende maanden. Omdat de Kleine Sluis steeds in nood ingezet kon worden, was het mogelijk om op de Grote Sluis de volledige stremmingen op te vangen, stremmingen deels door onverwachte incidenten, deels door geplande werkzaamheden en inspecties. Helaas hadden we ook te maken gekregen met een snelle aanslibbing van de opwaartse deuren van de Grote Sluis. Er was een onderhoudscontract lopende waar de nissen op regelmatige basis geruimd werden. Maar deze werden deze keer sneller weer gevuld met slib dan gewoonlijk (dit kan het gevolg zijn van de slibsleepwerken opwaarts van de sluis, op het kruispunt van Ringvaart om Gent en het Kanaal Gent Oostende). Omdat onze onderhoudsaannemer met hun materiaal aan het werk was opwaarts Sint-Baafs-Vijve, kon deze op korte termijn niet ingrijpen. Het gevolg hiervan was dat er in de Grote Sluis enkel met de afwaartse (kleinere) kolk geschut kon worden. Op 26 juni 2024 was de ruiming van de opwaartse deurnissen ingepland en daarna kon de volledige Grote Sluis weer in gebruik genomen worden. Als we beide omstandigheden samenvoegen, dan komen we inderdaad op het resultaat uit waar we omwille van de uitval van de Kleine Sluis, en de opwaartse kolk van de Grote Sluis zorgden voor oponthoud voor de kleinere schepen. Om niet te zorgen voor een volledige stremming voor de grotere schepen op deze belangrijke as, werd de Kleine Sluis toch beperkt ingezet. We probeerden het gebruik van deze Kleine Sluis maximaal te beperken om gevolgschade te voorkomen. Als we de Kleine Sluis volledig zouden verliezen, dan verloren we hiermee ook deze back-up voor de Grote Sluis, wat absoluut vermeden diende te worden.

3.2 STAAT VAN HET PATRIMONIUM; BEHEER EN ONDERHOUD

Burgers blijven in hoofdzaak vooral onderhoud vragen en problemen en defecten signaleren (1.145 meldingen, 95 klachten). Bijna de helft hiervan zijn aanvragen voor het onderhoud van jaagpaden.

Denk hierbij vooral aan aanvragen voor snoeiwerken (276 meldingen), meldingen omtrent putten in het wegdek (164), obstakels (74) en defecten (46).

In de meeste gevallen hebben de collega's op het terrein al de nodige vaststellingen gedaan, maar De Vlaamse Waterweg verwelkomt uiteraard iedere melding om de staat van de waterwegen, kunstwerken, jaagpaden en terreinen op peil te houden.

Zo kwamen er in 2024 65 meldingen toe van zwerfvuil of sluikestorten. Dit is een aanhoudend probleem in en naast de waterwegen. Uiteraard onderhoudt De Vlaamse Waterweg haar werkingsgebied het hele jaar door zo goed mogelijk, maar medio september doen ze een extra inspanning op het terrein, met de jaarlijkse deelname aan World Clean Up Day. PMD is het grootste afvalprobleem, maar een afgedankte scooter, verbrande matras of verdwaalde wasmachine zijn helaas geen uitzondering. Met haar deelname wil De Vlaamse Waterweg de afvalproblematiek in Vlaanderen hoger op de maatschappelijke agenda plaatsen.

De meeste meldingen over het beheer 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 de dienstverlening, het werkingsgebied en de waterwegen, maar met 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 bij aan het in goede staat houden van de jaagpaden, het optimaliseren van fietsverbindingen en het aanleggen van fietsbruggen.

In 2024 werden er wel opvallend minder vragen gesteld over de voorwaarden voor het rijden op het jaagpad voor speed pedelecs, incl. de snelheidslimiet (16, -31%). Dit komt omdat de nieuwe visie over het medegebruik van de jaagpaden in 2023 gelanceerd werd en toen leidde tot een toename van vragen.

Dat de burger niet altijd weet dat jaagpaden de bevoegdheid zijn van De Vlaamse Waterweg is geen belemmering. Zo'n 8,4% van de meldingen in het kader van beheer en onderhoud worden doorgestuurd door de collega's van het Agentschap Wegen en Verkeer. Door de goede onderlinge samenwerking komen de meldingen zo toch vlot bij de juiste entiteit terecht.

In de praktijk zal bij dit soort meldingen 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? ...) Op die manier kan de concrete situatie worden beoordeeld en opgelost.

Zo werden er een paar klachten ontvangen over de bruggen in Tildonk, die meermaals defect waren wat leidde tot files en mobiliteitsproblemen in de ruime omgeving, hetgeen terecht leidt tot frustraties van omwonenden en lokale handelaars. Uit het onderzoek blijkt dat de oorzaak van deze herhaaldelijke defecten terug te voeren is tot een aantal lekkende ventielen waardoor de brug door haar eigen gewicht begint te zakken. Hierdoor treden een aantal andere problemen op waardoor de brug uiteindelijk in storing gaat. Het ter plaatse brengen van een techniker duurt altijd enige tijd en ook de herstelling vraagt steeds de nodige tijd. Het plaatsen van een HS-cabine zal een aanmerkelijke verbetering van de bewegingssnelheid tot gevolg hebben.

De Vlaamse Waterweg heeft tenslotte in 2024 een 24-tal klachten ontvangen omtrent de knijtenproblematiek.

De Vlaamse Waterweg is zich bewust van de verhoogde aanwezigheid van knijten op verschillende plaatsen langs de Schelde en de Durme. Via de monitoring door de Universiteit van Antwerpen (UA) en de meldingen via onze website merken we dat er over heel Vlaanderen meer knijten worden waargenomen. Knijten komen van oudsher voor langs onze getijderivieren, maar door de slechte waterkwaliteit zijn ze decennialang minder talrijk aanwezig geweest. De waterkwaliteit in de Schelde en zijrivieren is de laatste jaren enorm verbeterd. We merken dus dat de knijten, die 100 jaar geleden ook al voorkwamen in deze regio, terug aan een opmars zijn begonnen. Ze worden geholpen door de betere waterkwaliteit, maar ook door de klimaatopwarming.

Knijten zullen altijd deel uitmaken van het natuurlijke ecosysteem, onder andere langs onze getijdenrivieren. Wel is het zo dat op sommige plekken de predatoren van knijten (zoals vogels, vleermuizen, vissen ...) nog te weinig aanwezig zijn ... We proberen op dergelijke locaties de natuur een handje te helpen door aangepaste inrichtingsmaatregelen, door aangepaste fasering, door extra riet aan te planten, door een geul te verbreden of door bepaalde gebieden tijdelijk volledig droog te leggen of net volledig onder water te zetten, en dergelijke meer, en dit na advies van de UA of het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO). De voorbije jaren werden zo al verschillende maatregelen genomen in het Zeescheldebekken en ook nu blijven we verder de situatie monitoren.

Afgelopen winter 2024 werden er, in overleg met het INBO, wilgen aangeplant langs de Scheldezijde in Hamme. Zo'n groenbuffer zorgt ervoor dat knijten minder vlot richting de dorpskernen geraken. Ook werden in het voorjaar van 2024 enkele geulen verdiept om meer waterdynamiek te creëren. Helaas is een allesomvattende, uniforme aanpak hierbij niet mogelijk, aangezien de situatie in elk gebied anders is. We volgen hierbij dus het wetenschappelijk advies van UA, INBO en het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen op en bekijken waar extra ingrepen mogelijk en wenselijk zijn.

Sinds 2023 loopt er in het Zeescheldebekken ook een pilootproject, waarbij we het effect van knijtenvallen testen en we de knijtenpopulaties in kaart brengen. Ook in 2025 zetten we dit pilootproject rond de knijtenvallen verder. Grote vallen worden ingezet om effectief knijten te bestrijden, de kleinere vallen dienen om de aanwezigheid van knijten te monitoren en om de effectiviteit van de vallen te meten en verder te optimaliseren. Het effect van knijtenvallen is afhankelijk van de specifieke locatie en van de intensiteit van de knijtenhinder. Momenteel staan er alzo bestrijdingsvallen langs het Groot Schoor te Hamme, het Wijmeers te Wichelen en het Klein Broek te Temse.

Deze winter start bovendien een proefproject om de processen in het Klein Broek in Elversele beter te kunnen sturen. Zo zullen we het in- en uitwateren van het gebied via de bressen in de dijk tijdelijk reguleren. Ook de aanleg van het ontpolderingsgebied Groot Broek in Waasmunster, zal meer gefaseerd verlopen om zo de kans op knijtenhinder te verminderen.

We zijn ons absoluut bewust van het feit dat de aanwezigheid van knijten vervelend kan zijn. Helaas is een snelle oplossing niet mogelijk. Wel blijven we steeds in nauw overleg met wetenschappelijke instanties en betrokken gemeentes om te bekijken waar en op welke wijze we kunnen ingrijpen.

3.3 VERGUNNINGEN EN TOELATINGEN

De tweede grootste categorie van meldingen zijn vergunningen en toelatingen (905).

De meeste aanvragen zijn voor de privaatieve inname van het openbaar domein (273) en voor onderboringen en langsleidingen (83). Omdat ze zo vaak voorkomen, werd onderzocht of deze aanvragen konden geïntegreerd worden in het e-loket van De Vlaamse Waterweg.

Zowel voor onderboringen en langsleidingen, als voor de aanvragen voor lozingsconstructies (49) – die deel uitmaken van de privaatieve inname van het openbaar domein – zou de aanvraag en behandeling via het e-loket een efficiëntiewinst betekenen, zowel voor De Vlaamse Waterweg als de aanvrager. Ze zullen daarom in een volgende versie van het e-loket geïntegreerd worden, zoals dit al het geval is voor aanvragen voor jaagpadtoelatingen, watercaptaties en evenementen.

Voor andere privaatieve innames blijft De Vlaamse Waterweg werken met een standaardformulier, vanwege de grote inhoudelijke diversiteit (bv. tijdelijke opslag van werfmateriaal, voor de overzet van dieren ...).

3.4 HINDER DOOR UITVOERING VAN ACTUELE WERKEN DOOR DE VLAAMSE WATERWEG

Een andere, belangrijke categorie van klantenreacties zijn de vragen over actuele werken van De Vlaamse Waterweg (306).

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. In quasi alle gevallen konden we bevestigen dat de gepubliceerde informatie nog steeds actueel was. Bijna de helft van de vragen (47,4%) ging over de timing van een werf/project of over de actuele omleiding of hinder voor het verkeer. Het feit dat er 'slechts' 306 vragen gesteld werden, terwijl De Vlaamse Waterweg continu lopende werven heeft, meestal met hinder, wijst erop dat het inzetten op werf- en hindercommunicatie zijn vruchten afwerpt.

Zo haalde de afbraak van de 'bananenbrug' van Wijnegem en het voorzien van twee vervangende bruggen, een voor wegverkeer en een voor fietsers en voetgangers, het nationale nieuws. Maar door regelmatige updates over de situatie en een sterke samenwerking met de gemeente werden er slechts 24 vragen gesteld door gebruikers en omwonenden, terwijl deze werken toch een aanzienlijke lokale impact hebben.

De afbraak van de 'bananenbrug' zorgde onvermijdelijk voor lawaaihinder en overlast. Daarom werd de sloop ervan reeds ruime tijd aangekondigd. Er werden, ondanks de enorme impact van deze werken, om die reden "maar" enkele klachten ontvangen via klachten@vlaamsewaterweg.be. De communicatie-campagne, zoals het uitsturen van extra nieuws- en bewonersbrieven, wierp duidelijk zijn vruchten af. Ook het persoonlijk langsgaan van dijkwachters en de aannemer bij buurtbewoners verklaart het beperkt aantal klachten aangaande de werf te Wijnegem.

In eerste instantie is gecommuniceerd dat er vanaf zaterdag 20 september 5 dagen én 5 nachten volcontinu gesloopt zou worden. De aannemer en De Vlaamse Waterweg hebben al vrij snel geprobeerd om tegemoet te komen aan de vraag van omwonenden om niet te werken tussen 0u00 en 6u00, ook al zou hierdoor de sloop langer duren. Helaas vereist de techniciteit en veiligheid soms om toch volcontinu door te werken tot er terug een tussentijds stabiel geheel verkregen is. Dit gegeven zal hetzelfde blijven ook tijdens fase 2 van de sloop (afbraak gedeelte ter hoogte van de noorder- en middensluis). Hierdoor werd er in de nacht van zaterdag 27 op zondag 28 januari opnieuw doorgewerkt. Dit werd ook uitgebreid via onze webpagina, socials en media gecommuniceerd. De sloophamer werd en zal in de toekomst enkel en alleen ingezet worden indien dit strikt noodzakelijk is. Er zijn namelijk bepaalde zones in deze brug die versterkt uitgevoerd zijn om de krachten van de pijlers aan te kunnen. Dit wil eigenlijk zeggen dat hier telkens een grote dikke blok beton aanwezig is met enorm veel wapening. Daarenboven is het beton ook van uiterst goede kwaliteit en zeer hard, waardoor het in bepaalde fases absoluut noodzakelijk is om met de sloophamer te werken, hetgeen helaas tot overlast leidt. De afbraak van deze brug is door haar unieke structuur en vorm niet evident. Het studiewerk vooraf heeft reeds heel wat tijd in beslag genomen. Alles is voor de start van de sloop nauwkeurig nagemeten en berekend. Een team van ervaren ingenieurs dient elke fase van het sloopproces te monitoren, evalueren en bij te sturen. Dit is niet ongewoon, alle voorbereidende studies gaven dit ook aan. Dit bijkomende studiewerk kan ook bij elke sloop zorgen voor wijzigingen in de planning. Daarnaast heeft het materieel ook al heel wat geleden bij de eerste fase van de sloop. Hierdoor is onderhoud essentieel zodat dit materiaal ook correct blijft werken. Op dat moment is beslist om nog niet te starten met de sloop van het bruggedeelte aan Linkeroever. In afwachting

van dit onderhoud en het bijkomende studiewerk is besloten om de zone op de zuidelijke oever zo veel en goed als mogelijk op te ruimen. Dit is eveneens gecommuniceerd via de webpagina, socials en media. Slopen is zeer specialistisch en geen exacte wetenschap. Het team van de aannemer, het studie-bureau, het technisch bureau en de collega's van De Vlaamse Waterweg zijn druk in de weer geweest om de laatste fase van de opdracht tot een goed en vooral veilig einde te brengen. Op de webpagina www.vlaamsewaterweg.be/brug-wijnegem en de socials hebben we daarom dagelijkse updates over de sloop van de brug geplaatst.

Ook via de klachtenmailbox werden een 30-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 werd bijvoorbeeld bij een bepaalde werf de opstelling van de fietsoversteekplaatsen herbekeken en werden de verkeerslichten ter hoogte van deze oversteekplaatsen op maximale hoogte geplaatst om de zichtbaarheid ervan voor het gemotoriseerd vervoer te optimaliseren. Bijkomend werden de problemen betreffende het negeren van de verkeerslichten extra gemeld bij de politie om de handhaving hierop te garanderen.

4. BESLUIT

In 2024 heeft De Vlaamse Waterweg circa 4.585 klantenreacties ontvangen, waaronder 260 'klachten' en 4.325 'meldingen'. Al deze reacties werden voornamelijk ontvangen via klachten@vlaamsewaterweg.be, het online klachtenformulier, de website en het RIS. Sinds 2024 worden de meldingen behandeld via een nieuwe ICT-applicatie, waardoor een hoger aantal klantenreacties wordt geregistreerd dan de voorbije jaren.

De klantenreacties hadden in hoofdzaak betrekking op de volgende 4 thema's:

- bediening van de kunstwerken en de invoering van het niet ritsend bedienen;
- de staat van het patrimonium: beheer en onderhoud;
- vergunningen en toelatingen;
- hinder door uitvoering van actuele werken.

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 2024 zorgde het niet ritsend bedienen op de kunstwerken en de langere wachttijden tot een heel aantal klantenreacties. De beslissing hierover werd nader toegelicht aan de betrokken binnenvaartondernemers, zodat de reden voor deze beslissing helder is voor de klant. De impact van deze beslissing wordt ook in 2025 nader opgevolgd door De Vlaamse Waterweg en verder afgestemd met Koepel Binnenvaart Vlaanderen, zodat de klanten verder geïnformeerd blijven. We blijven hierover in continu overleg met de betrokken partijen.

De vele meldingen omtrent vergunningen en toelatingen kunnen in 2025 verder worden aangepakt door de opname hiervan in het e-loket, hetgeen zowel voor de klant als voor De Vlaamse Waterweg zelf een verbetering en efficiëntiewinst zal betekenen.

Verder hebben we vooral klantenreacties ontvangen over het onderhoud en de staat van ons patrimonium, waarbij vooral de jaagpadgebruiker actief is. Om die reden zet De Vlaamse Waterweg in 2025 in op een communicatiecampagne voor de jaagpaden met de focus op veiligheid en het respect voor elkaar.

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 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 2025 verder op ingezet. Persoonlijk contact met de klanten, omwonenden ... werpt zijn vruchten af, zoals bijvoorbeeld is gebleken bij de werken aan de 'bananenbrug' te Wijnegem.

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 2024

5 De Lijn

INHOUD

1. VOORWOORD	128
2. KLANTENBELEID	128
2.1 Klantentevredenheid	128
2.1.1 Meten is weten	129
2.2 Bereikbaar zijn voor de reiziger	130
2.2.1 De reiziger informeren	130
2.2.2 De Lijnwinkel is het vlaggenschip	130
2.2.3 Website als wegwijs en service portaal	131
2.3 Communiceren met de reiziger vanuit de Klantendienst	132
2.3.1 Vraag, melding of een klacht	132
2.3.2 Samen zoeken naar een oplossing	133
2.3.3 Als de klant tevreden is over onze werking	134
3. HET BEELD VAN 2024	135
3.1 De Kern	135
3.1.1 Stiptheid onderweg	135
3.1.2 Service chauffeur	136
3.1.3 Aanbod in teken van het nieuwe net	137
3.1.4 Aankoop en gebruik van vervoerbewijzen verloopt vlotter	138
3.2 De Lijn in de kijker	140
3.2.1 De Lijn Flex	140
3.2.2 Gevonden voorwerpen	141
3.2.3 De app maakt digitale sprongen in service	141
3.2.4 De Lijn en toegankelijkheid	142
3.2.5 Een woordje uitleg bij het behandelen van boetes	144
4. BIJLAGEN	145
4.1 Bijlage: Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2024	145
4.2 Bijlage: De Klantendienst bemiddelt en compenseert	155
4.2.1 Algemeen	155
4.2.2 Compensaties	155
4.2.3 Bemiddeling	157
4.3 Bijlage: Rapport administratieve boetes De Lijn 2024	158
4.3.1 Algemeen	158
4.3.2 Reacties – 1ste fase procedure	158
4.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure	159
4.3.4 Samenvatting	159

1. VOORWOORD

2024 was een uitdagend jaar. Een jaar met de grootste netwerkaanpassing in ons bestaan, een jaar met werken aan de verdere elektrificatie van onze stelplaatsen, twee nieuwe tramsimulatoren voor de opleiding van onze trambestuurders, een nieuwe aanpak voor gevonden voorwerpen, nieuwe features in onze app, meer reizigers en meer controles ...

Begin januari vorig jaar brachten we in bijna heel Vlaanderen de principes van basisbereikbaarheid in praktijk, na 6 januari was 89% van ons net in lijn met de nieuwe mobiliteitsvisie. Het netwerk werd meer vraaggericht: nieuwe lijnen en trajecten, sterkere verbindingen op de assen waar we veel reizigers vervoeren en meer bussen naar de grote attractiepolen. Het flexvervoer, vraagafhankelijk vervoer, ging ook van start op die plaatsen waar een vaste verbinding niet efficiënt is.

Grote veranderingen, die grote aanpassingen vroegen van zowel voor onze reizigers als onze chauffeurs. De start ging bovendien gepaard met hier en daar kinderziektes: een dienstregeling die nog niet helemaal goed zat of een tekort aan capaciteit. Bovendien moesten we het afgelopen jaar op dagbasis regelmatig ritten schrappen door een combinatie van een verouderd buspark en tekort aan technici en chauffeurs.

Al deze aanpassingen hadden hun impact op het klachtenbeeld van 2024. De Lijn noteerde tijdens het afgelopen jaar ruim een kwart meer klachten dan in 2023. De stijging is bijna volledig toe te schrijven aan meer klachten over niet-gereden ritten en aanbod.

Begin 2025 hebben we naast de laatste fase van basisbereikbaarheid ook een aantal aanpassingen gedaan die ervoor moeten zorgen dat het aantal niet-gereden ritten op dagbasis vermindert. We hebben de planning beter in lijn gebracht met de beschikbare chauffeurs en voertuigen. We blijven dit jaar verder inzetten op rekrutering en er worden zeker 200 nieuwe bussen geleverd. Er wordt ook ingezet op de renovatie van de premetrostations en de vernieuwing van onze sporen. Tot slot zullen we de komende jaren dankzij een extra investering van 400 miljoen euro een serieuze inhaalbeweging kunnen doen op vlak van de vernieuwing en verjonging van ons voertuigenpark. Allemaal stappen richting een meer betrouwbare dienstverlening.

2. KLANTENBELEID

2.1 KLANTENTEVREDENHEID

Het Openbare Dienstencontract (ODC) verwoordt de gedeelde ambitie van De Lijn en de Vlaamse Regering om tegen 2027 aantrekkelijke, flexibele, dynamische en duurzame mobiliteitsoplossingen te voorzien voor de reizigers in Vlaanderen. Klantentevredenheid is één van de drie focuspijlers van het ODC met concrete verbintenissen. Om de doelstellingen te behalen, werkt De Lijn met een geformaliseerde, planmatige en professionele aanpak.

2.1.1 Meten is weten

Klantentevredenheid aanpakken vereist weten waar het goed gaat maar ook waar het beter kan, waarom en hoe. Hiertoe houdt De Lijn de vinger aan de pols aan de hand van de jaarlijkse meting in samenwerking met het departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW).

De KPI is een CSAT (Customer Satisfactie) score op een schaal van 0-10. Alle scores van 7 of hoger worden beschouwd als 'tevreden'. In de afgelopen jaren waren de top drie sterktes de chauffeur, de aangeboden trajecten en veiligheid. De drie voornaamste punten van ontevredenheid waren stiptheid, drukte en prijs.

Als je kijkt naar de impact op de algehele tevredenheid is stiptheid bepalend, met een gewicht van meer dan 30%. Ook chauffeur, rittenfrequentie en reisinformatie zijn belangrijk met telkens een gewicht van rond de 10%.

Dit levert de nodige input om projecten klantgerichter uit te werken en om jaaractieplannen met klantgerichte initiatieven te inspireren. De feedback van klanten die we jaarlijks ontvangen via de Klantendienst zijn een tweede belangrijke bron van informatie.



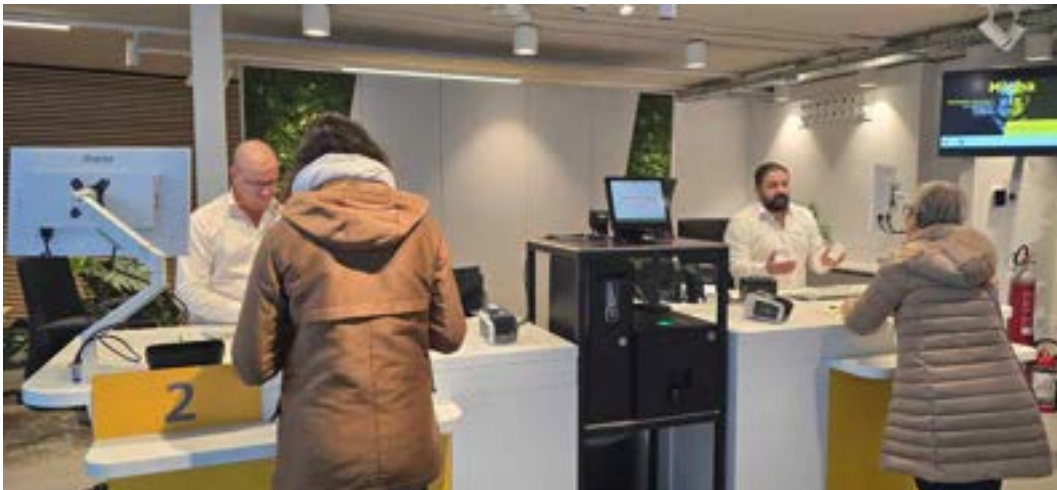
2.2 BEREIKBAAR ZIJN VOOR DE REIZIGER

2.2.1 De reiziger informeren

Met een combinatie van digitale en traditionele communicatie zorgen we ervoor dat de reiziger op de hoogte blijft. De routeplanner op de website en in de app is nu een complete reisbegeleider, inclusief pushmeldingen over de real-time updates en omléidingen. We hebben ook digitale nieuwsbrieven voor geabonneerde reizigers

Daarnaast heeft De Lijn een aanbod aan regiofolders. Er is ook informatie aan de haltes, aan de grote haltes zijn er digitale borden met realtime informatie over aankomende bussen en trams.

Ook de Klantendienst zorgt op vele manieren voor informatieverstrekking. Op sociale media delen we actuele informatie en gaan we in dialoog met reizigers. We zijn ook telefonisch bereikbaar en de reiziger kan een afspraak maken met een klantendienstmedewerker in een Lijnwinkel.



2.2.2 De Lijnwinkel is het vlaggenschip

De Lijn blijft inzetten op fysieke advies- en contactpunten voor haar klanten en dit via 17 vaste en 5 mobiele Lijnwinkels.

In het najaar van 2023 opende De Lijn haar eerste Lijnwinkel van de nieuwe generatie in Antwerpen, ook wel Lijnwinkel 2.0 genoemd. De Lijnwinkel 2.0 is een moderne, interactieve omgeving waarin reizigers worden begroet met het doel hun reisplanning te vereenvoudigen, informatie te bieden over routes en tijdschema's, en toegang te bieden tot innovatieve combimobiele mobiliteitsoplossingen. De klant kan advies krijgen over o.a. het netwerk van De Lijn, maar ook over de verschillende digitale reisinformatie-tools. In de self-service hoek kan de klant een ticket of abonnement aanschaffen of reisinfo opvragen, al dan niet met ondersteuning van een medewerker. Ook de fysieke openheid van de winkel (geen glas meer tussen medewerker en klant) en de mogelijkheid voor medewerkers om ook andere servicekanalen (zoals telefonie of chat) te behandelen wanneer het wat rustiger is in de winkel, zijn nieuwe aspecten. In november 2024 opende in Leuven de tweede Lijnwinkel 2.0. In 2025 worden Brussel en Oostende volgens het nieuwe concept ingericht.

2.2.3 Website als wegwijs en service portaal

Eind 2023 lanceerde De Lijn een nieuwe lay-out van de vragen & contact sectie op de website. Achterliggend ging de Klantendienst in 2024 aan de slag om deze sectie gebruiksvriendelijker te maken. Inhoud en structuur is nu afgestemd op de 'klantenreis', het begeleiden van een reiziger die aankoopt, reist en klantenservice wenst. Bij de opmaak van nieuwe helpartikels gebruiken we eenvoudige, heldere taal en verwijzen we de reiziger naar andere secties op de website waar uitgebreidere informatie staat.

Nog vragen? De vragen & contact pagina maakt de reiziger wegwijs hoe deze ons kan contacteren. Klantenzorg medewerkers zijn bereikbaar in de Lijnwinkel, telefonisch of op sociale media.



Telefonische contacten worden belangrijker in dienstverlening, wat contradictorisch lijkt aangezien het volume telefonie jaar na jaar afneemt. De reiziger vindt beter zijn weg in de aangeboden informatie en beschikbare tools. Maar sommige reizigers verkiezen telefoneren boven een schriftelijk contact. Moeilijke situaties uitleggen lukt bij sommige klanten beter in een mondeling gesprek. De telefonie-operatoren krijgen regelmatig coaching en de kans om in workshops, ervaringen en praktijk met elkaar te delen.

De Lijn introduceerde al een succesvolle voicebot om reizigers aan de halte beter te begeleiden. Nu experimenteert De Lijn met een digitaal telefoniekanaal op de website om klanten te ondersteunen bij hun aankoop van en vragen over tickets en abonnementen.

We voorzien voor de reiziger ook de mogelijkheid om te chatten. Dit kan via Messenger en X Direct voor privéberichten. We trachten om binnen 15 minuten te antwoorden en binnen 2 uur een oplossing te bieden. Als dit niet lukt, wordt De Klantendienst ingeschakeld. Social media spelen een grotere rol als we in dialoog treden met reizigers tijdens verstoringen op ons net of als De Lijn nieuwigheden wil promoten. Reizigers die ons contacteren via privéberichten zijn meestal op zoek naar informatie over vervoerbewijzen of actuele reisinformatie.

Als een klant de Klantendienst wil contacteren gebruikt hij het best webformulieren en e-mail. Formulieren hebben als voordeel dat een vraag of klacht vlugger en diepgaander wordt behandeld. Elk team binnen de Klantendienst heeft specifieke vaardigheden die product ofwel regiogericht zijn, formulieren zijn hierop gericht.

Voor sommige vragen of documenten kan je als reiziger beroep doen op geautomatiseerde toepassingen. Wil je een aankoopbewijs? Wil je het saldo weten van je rittenkaart? Wil je een verstoringssattest voor je werkgever? Er zijn tal van diensten die je als reiziger vrij kan raadplegen zonder de tussenkomst van een medewerker bij De Lijn.

2.3 COMMUNICEREN MET DE REIZIGER VANUIT DE KLANTENDIENST

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.

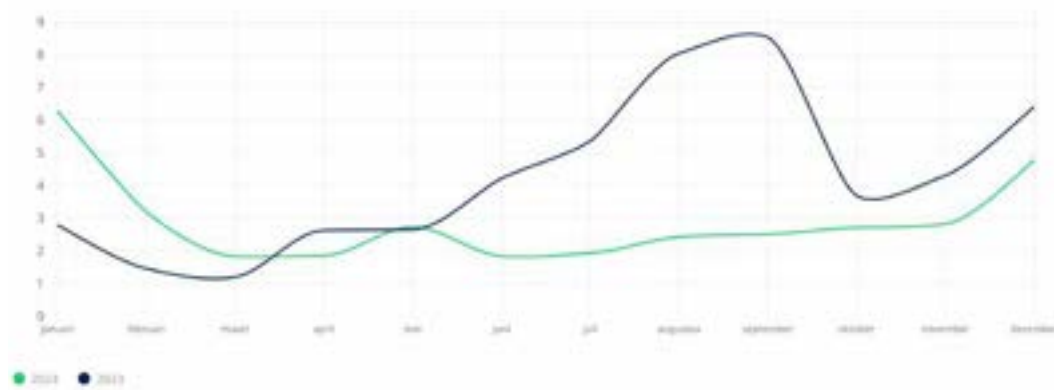
2.3.1 Vraag, melding of een klacht

Je probeert de reiziger altijd te ontzorgen. Vragen en meldingen kan een medewerker meestal snel oppikken en voorzien van een passend antwoord.

Bij een klacht vragen we om dit altijd schriftelijk te melden aan de Klantendienst via het formulier op de website, waarna De Lijn via e-mail contact houdt voor de verdere opvolging van de melding.

De meeste vragen of klachten worden beantwoord binnen de vijf werkdagen na ontvangst. Dit wil echter niet zeggen dat er voor elke vraag of probleem een oplossing is.

Verwerkingstijd tot eerste oplossing in dagen (grf)



Figuur 1: eerste schriftelijke terugkoppeling na contactopname van de klant

2.3.2 Samen zoeken naar een oplossing

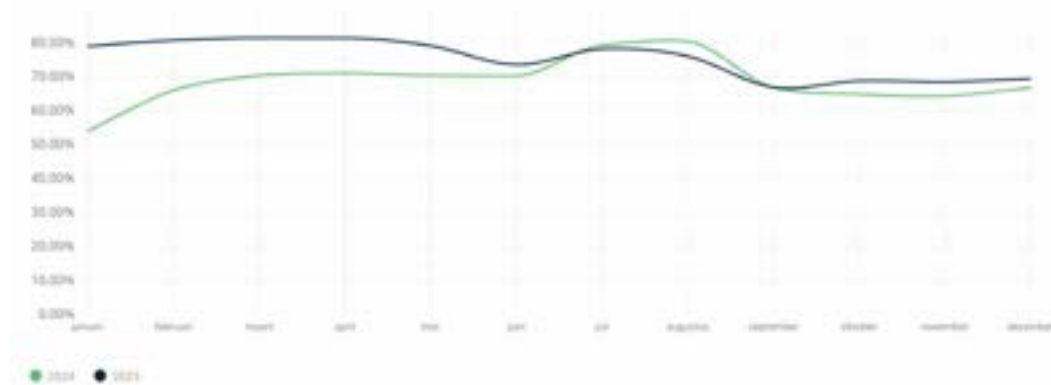
De Klantendienst werkt samen met diverse afdelingen binnen De Lijn om tegemoet te komen aan de verwachtingen van reizigers. We informeren de klagende reiziger over de ondernomen acties, we stemmen af met andere diensten binnen De Lijn en volgen moeilijke dossiers mee op.

Om tot oplossingen te komen, worden klantenreacties verzameld en incidenten aan elkaar gekoppeld. Een klacht wordt een dossier waarin meerdere klachten over hetzelfde probleem zijn gegroepeerd. De Klantendienst werkt zo samen met diverse diensten binnen De Lijn aan deze meer complexe dossiers.

In onze dialoog met de klant gaan we eerlijk om met de informatie. Ons antwoord is gepersonaliseerd en onze schrijfstijl veelal afgestemd op de klant. Krijgt de klant toch een standaard bericht, dan kunnen we hier te maken hebben met een gekend probleem. Nadat het definitieve antwoord naar de klant is verzonden, wordt een tevredenheidstoets uitgevoerd om te controleren of de klant tevreden is met de oplossing. Als blijkt dat de klant niet tevreden is, zal de Klantendienst de klacht opnieuw behandelen en evalueren.

Komt er geen oplossing of blijft de klager ontevreden met het antwoord? Dan kan er een klacht worden aangemaakt bij een externe bemiddelingsinstansie. De Klantendienst werkt dan samen met de bemiddelingsorganisatie om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken.

Tevredenheidsbeoordeling (grf)



Figuur 2: percentage tevreden contacten na behandeling van hun klantenreactie

2.3.3 Als de klant tevreden is over onze werking

In de feedback die we krijgen van klanten over de klantendienstwerking zien we enkele tendensen. We coachen onze medewerkers gericht om een hogere klantvriendelijkheid te bereiken.

Schenk meer persoonlijke aandacht

Klanten willen dat hun probleem gehoord wordt en serieus wordt genomen. Standaard geformuleerde boodschappen geven de indruk dat er geen persoonlijke aandacht geschonken wordt aan de klacht.

Waar is er een tegemoetkoming

Er is ontevredenheid over het gebrek aan compensatie voor gemiste ritten of andere ongemakken. Reizigers voelen zich niet gecompenseerd voor de verloren tijd en de perceptie ontstaat mogelijk dat De Lijn geen verantwoordelijkheid neemt voor de problemen. Voldoende duiding geven is daarom belangrijk. (Zie bijlage 4.2: de Klantendienst bemiddelt en compenseert)



Maak klantenservice efficiënt

Er zijn opmerkingen over communicatie, zowel over de juistheid als over de manier waarop meldingen worden afgehandeld. Onjuiste of onvolledige informatie op de website of in de app of te weinig updates over de status van genoemde klachten leidt tot ontevredenheid.

Wees een vriendelijke en behulpzame medewerker

Vriendelijkheid en behulpzaamheid hebben een positieve impact op de klantentevredenheid. Onze klanten waarderen het als ze snel en correct geholpen worden.

3. HET BEELD VAN 2024

2024 was een uitdagend jaar. We voerden de grootste netwerkaanpassing in onze geschiedenis door. Onze dienstverlening stond onder druk door een combinatie van een tekort aan chauffeurs, technici en een verouderd buspark wat maakte dat we niet altijd alle geplande ritten konden garanderen.

We zagen ook een mooie reizigersgroei, minder klachten over vervoersbewijzen en er werd gestart met een nieuwe aanpak voor gevonden voorwerpen die de reizigers als efficiënter ervaren.

3.1 DE KERN

3.1.1 Stiptheid onderweg

Stiptheid is een van de belangrijkste stoorzenders voor de klant

De niet gereden rit is één van de grote koplopers in de klachten voor 2024 met ruim 25.000 klachten.

De Lijn paste in een aantal regio's het aanbod aan om meer betrouwbaarheid van de dienstverlening te garanderen. We kampen al enige tijd met tekort aan personeel in bepaalde regio's waar de arbeidsmarkt bijzonder krap is. Deze problematiek treft ook een aantal van onze exploitanten. Daarnaast is ons voertuigenpark verouderd en stromen nieuwe bussen erg laat binnen. Intussen zijn de vertragingen bij de leveranciers opgelopen tot twee jaar en meer. Dit betekent dat we soms niet alle ritten kunnen rijden door een ontbrekende chauffeur of een inzetbare bus.

De Lijn blijft verder inzetten op rekrutering en de verhoging van het aantal inzetbare voertuigen. In 2025 worden er ongeveer 200 nieuwe elektrische bussen geleverd en dankzij een extra investering van 400 miljoen euro zal De Lijn dit jaar ook extra bussen kunnen bestellen. Maar deze ingrepen hebben tijd nodig en zullen pas de komende jaren hun vruchten afwerpen. Om de betrouwbaarheid van de dienstverlening op korte termijn beter te garanderen, hebben we het aanbod aangepast om het af te stemmen op de beschikbare voertuigen en chauffeurs.

De Lijn heeft twee wijzigingsmomenten voor haar aanbod gekend. Een aantal van deze wijzigingen hebben in de opstartfase wat kinderziektes vertoond en zijn verantwoordelijk voor een groot deel van de klachten tijdens de eerste jaarhelft, zoals onvoldoende capaciteit op bepaalde lijnen, rijtijden die op het terrein niet helemaal correct waren en foutief toegepaste reisroutes door chauffeurs.

Onze real-time doorkomstvoorspellingen zijn de afgelopen jaren steeds nauwkeuriger geworden. Reizigers zijn beter geïnformeerd, ook bij staking als de dienstregeling afwijkt van de planning. Dat verzacht het ongemak bij verstoringen van de dienstverlening toch enigszins.



Als we dan toch een rit moeten annuleren

Bij een tekort aan middelen zoals voertuigen of chauffeurs, passen we ons aanbod aan op basis van een prioriteitenlijst. We proberen ritten naar belangrijke bestemmingen zoals scholen en maatwerkbedrijven te behouden en richten ons op laag bezette ritten, het verlagen van de frequentie op drukke lijnen, of ritten waarvoor voldoende alternatieven beschikbaar zijn. Ons doel is om de impact op de klant te minimaliseren door zorgvuldig te plannen en alternatieve oplossingen te bieden.

3.1.2 Service chauffeur

Begeleiden van personeel

Begin 2024 zijn veel wijzigingen doorgevoerd in bijna alle vervoersregio's. De impact was niet te onderschatten voor zowel reizigers als chauffeurs. We kregen dan ook heel wat klantenreacties te verwerken over het missen van haltes, verkeerde reisweg,... Vanuit de Operationele Teams is gericht gewerkt om klachten te voorkomen door voldoende opleiding te voorzien in het najaar van 2023. Daarnaast werden reiswegfiches en filmpjes met de nieuwe reiswegen uitgewerkt voor de chauffeurs. En bij meldingen probeerden we snel te anticiperen door de individuele chauffeurs aan te spreken en verder te ondersteunen in hun kennis over het nieuwe net.

Daarnaast kregen we ook klantenreacties over de houding van de chauffeurs en hun omgang met klanten. Deze klachten blijven we zoals voorgaande jaren opvolgen. De leidinggevendenden van de chauffeurs onderzoeken de klachten. Bij ernstige meldingen wordt onmiddellijk ingegrepen en wordt er waar nodig ook effectief overgegaan tot formele opvolging en eventueel sancties. 'Lichtere' klachten worden bijgehouden in het dossier van de chauffeur en bij herhaling verder opgenomen. Dit gaat van coaching door de teamcoaches, maar ook door opvolging door de Rijsschool (coaching).

Opleiden van chauffeurs

In 2024 gaven de instructeurs 1.802 individuele coachingsessies aan 1.220 chauffeurs. Tijdens deze coachingssessies werd onder andere aandacht besteed aan klantenzorg, energiezuinig en comfortabel rijden, en ongevallenpreventie.

Tijdens de basisopleiding in de rijsschool komen niet alleen de wettelijke reglementering en rijvaardigheid aan bod, maar er wordt ook uitgebreid aandacht besteed aan een professionele en klantvriendelijke omgang met de reiziger. Het luik 'klant & reglementering', dat gegeven wordt over vier dagen, wordt regelmatig geüpdatet op basis van input van diverse geledingen in de organisatie.

Bijkomend werd in 2024 aan heel wat ervaren chauffeurs de voorgezette opleiding vakbekwaamheid 'toegankelijkheid' gegeven. Deze opleiding, specifiek gericht op het klantvriendelijk omgaan met reizigers met een beperking, maakt onze chauffeurs ook alert voor de individuele noden en verwachtingen van al onze klanten.

Naast deze module rond toegankelijkheid, werden in het kader van vakbekwaamheid ook heel wat andere modules gegeven waarbij de focus ligt op het rijgedrag en dus het comfort voor de klant (comfortabel rijden, ecologisch rijden, defensief rijgedrag en ongevalpreventie) of op het rechtstreekse klantencontact (professioneel handelen in diversiteit, op 1 lijn met de klant ...).

De chauffeur als gids op z'n voertuig

De chauffeur is een ankerpunt voor reizigerstevredenheid. We mogen de impact van een chauffeur niet onderschatten op de reisbeleving van de klant. Zeker als informatiesystemen het laten afweten, is de chauffeur het enige aanspreekpunt voor de reiziger.

De Lijn organiseert daarom regelmatig interne informatiecampagnes via verschillende communicatiekanalen (e-mail, infoschermen, intranet ...). Een goed geïnformeerde chauffeur kan zijn reizigers ook goed informeren.

Daarnaast is er een digitale handleiding beschikbaar waarin alle richtlijnen voor chauffeurs, gedragsregels voor reizigers, tarieven en algemene informatie zijn opgenomen. In 2024 zijn de 'gedragsregels naar reizigers' opnieuw opgesteld en onder de aandacht gebracht. De chauffeur krijgt hier 'tips en tricks' om de omgang met de reiziger klantgericht aan te pakken.

3.1.3 Aanbod in teken van het nieuwe net

Begin 2024 startte fase 2 van het nieuwe net in het kader van Hoppin. 89% van het net van De Lijn was toen aangepast aan de principes van de nieuwe mobiliteitsvisie: efficiënter, vraagvolgend en gecombineerd met andere aanbieders van duurzame mobiliteit. Dit betekende meteen de grootste wijziging ooit sinds de oprichting van De Lijn. Op 6 januari 2024 werd zo in de vervoerregio's Aalst, Brugge, Kortrijk, Limburg, Midwest, Waasland en Westhoek volledig overgeschakeld naar het nieuwe net. In andere regio's vonden er nog aanpassingen plaats in latere fases. Sinds 6 januari 2025 is het nieuwe net overal in werking.

Voor de reiziger betekende de invoering vaak een aanpassing met:

- gewijzigde routes voor bestaande lijnen;
- nieuwe lijnen en lijnummers;
- nieuwe dienstregelingen (aangepaste uren en frequenties);
- geschrapte, verplaatste en nieuwe haltes.

Als gevolg van deze ingrijpende wijzigingen ontving De Lijn in het eerste kwartaal van 2024 een aanzienlijke hoeveelheid meldingen van reizigers. Deze reacties werden zorgvuldig geanalyseerd en gecombineerd met meldingen van onder andere chauffeurs, lokale overheden, reizigers en stakeholders. Bij urgente kwesties werd snel bijgestuurd binnen de standaard operationele werking. Dit gebeurde onder andere na meldingen van overbezetting, veiligheidsproblemen voor reizigers en chauffeurs, gemiste aansluitingen en gewijzigde schooluren.

In totaal werden in 2024 meer dan 400 bijsturingen doorgevoerd. Het ging vooral om volgende bijsturingen: het inleggen van een extra rit, de vertrek- of aankomsturen van de rit aanpassen, het inleggen van een ander (groter) voertuigtype en een extra (Flex)halte voorzien.

Andere verzoeken en aanpassingen kunnen niet (onmiddellijk) gerealiseerd worden. Soms heeft een wijziging op één lijn invloed op andere lijnen, bijvoorbeeld wanneer een aansluiting niet meer gehaald kan worden. Daarnaast moeten alle wijzigingen passen binnen de principes van Hoppin, het beschikbare budget en de beschikbare chauffeurs en voertuigen.

Vragen naar grotere aanpassingen worden daarom opgenomen in het proces van de jaarlijkse evaluatie. Hierbij wordt het gehele netwerk grondig geanalyseerd en worden verschillende scenario's en mogelijke verbeteringen bekeken.

Capaciteitsproblemen worden beter in kaart gebracht

Om een nauwkeurig beeld te krijgen van het aantal reizigers en de bezettingsgraad van haar voertuigen, rust De Lijn haar voertuigen uit met telcamera's. Aangezien slechts een deel van de voertuigen is uitgerust met deze camera's, heeft De Lijn een extrapolatiealgoritme ontwikkeld. Dit algoritme is getraind op basis van de bestaande telcamera-data en schat het aantal opstappers en de bezettingsgraad in voor ritten zonder telcamera's. Belangrijke inputparameters voor dit algoritme zijn de scans van abonnementen, smarttickets en contactloze betalingen die plaatsvinden op het voertuig. Daarnaast neemt het model ook tal van andere variabelen zoals typedag, weersomstandigheden, spits of dal ... op.

Op die manier krijgen we een nauwkeurig beeld van het gebruik van de bussen en trams en stemmen we de vraag naar en het aanbod openbaar vervoer beter op elkaar af. De Lijn kan zo de bezettingsgraad van de voertuigen monitoren en eventueel actie ondernemen: inzet van een groter voertuig, ont dubbeling van de rit ...

3.1.4 Aankoop en gebruik van vervoerbewijzen verloopt vlotter

We hebben verschillende belangrijke stappen gezet om onze dienstverlening nog toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken voor onze klanten.

Een van de grootste innovaties was de mogelijkheid om vanaf 2024 via onze app tickets met gemeentekorting aan te kopen, het saldo van fysieke vervoerbewijzen te controleren en de MOBIB-kaart te koppelen voor digitaal opstappen. Deze verbeteringen stellen reizigers in staat om sneller en eenvoudiger hun vervoerbewijs te regelen via hun smartphone.

Daarnaast heeft de NMBS in 2024 de verkoop van de 10-rittenkaart via loketten stopgezet, en kunnen klanten deze kaart, evenals andere tickets, via de NMBS-app aankopen en activeren.



Ook onze ticketautomaten blijven een belangrijke tool voor het kopen van tickets, het opladen van abonnementen op MOBIB-kaarten en het controleren van het saldo op fysieke vervoerbewijzen.

Niet alle ontwikkelingen verliepen zonder uitdagingen. In 2024 stopten drie m-leveranciers met het aanbieden van tickets via hun app, wat enige overlast veroorzaakte bij klanten die gewend waren deze optie te gebruiken. Ook waren er enkele betalingsproblemen in de Hoppin app, waarbij klanten een ticket of 10-rittenkaart aanschaften maar deze niet terugzagen in hun app. We hebben deze klachten grondig onderzocht en waar nodig de betalingen terugbetaald.

We zetten verder in op tijdelijke campagnes en acties, met bijvoorbeeld sms- en digitale tickets. We blijven ook werken aan de stabiliteit van contactloos betalen op onze voertuigen, dat in 2024 grote populariteit bleef genieten.

Een ander belangrijk moment in 2024 was de lancering van de mogelijkheid voor klanten met een sociaal statuut om hun abonnementen online aan te kopen of te verlengen. Bovendien konden klanten vanaf medio 2024 ook een blanco MOBIB-kaart online aanschaffen, wat het gebruiksgemak vergroot.

Tot slot zijn we in 2024 begonnen met het aanvaarden van ecocheques in de Lijnwinkel en via de ticketautomaten voor de aankoop van fysieke vervoerbewijzen. Dit sluit aan bij onze voortdurende inspanningen om duurzame en betaalbare opties voor onze klanten aan te bieden.

3.2 DE LIJN IN DE KIJKER

3.2.1 De Lijn Flex

Op 6 januari 2024 werd niet alleen het bus- en tramnetwerk sterk gewijzigd, ook De Lijn Flex startte op in heel Vlaanderen. De Lijn Flex maakt deel uit van de vervoerslaag 'Vervoer op Maat', de vervoerregio is hiervoor bevoegd. Op plaatsen of tijdstippen in het flexgebied waar het regulier vervoer geen oplossing biedt, kan De Lijn Flex een oplossing bieden. Het flexvervoer nam op 6 januari de volledige werking van de vroegere belbus over.

Het reserveren en opvolgen van je rit werd door de invoering van De Lijn Flex een stuk gebruiksvriendelijker. Via de Hoppin app kan je als reiziger, zonder tussenkomst van de telefooncentrale, al je ritten zelf boeken, annuleren en kan je in realtime je gereserveerde rit opvolgen. Bovendien werd op heel wat plaatsen het flexvervoer uitgebreid ten opzichte van de belbus: de gebieden werden groter, de bedieningsuren werden uitgebreid en het aantal voertuigen werd verhoogd. Op een aantal plaatsen werd de belbus niet vervangen door flexvervoer omdat het aanbod van de vaste lijnen al sterk verbeterd werd met de uitrol van het nieuwe net. Reizigers die minder digitaal zijn, kunnen telefonisch terecht bij de Hoppin-centrale.

De overgang van belbus naar De Lijn Flex gecombineerd met aanpassingen aan het reguliere net was voor onze reizigers een grote aanpassing. In januari kreeg de Hoppincentrale dan ook veel telefoontjes te verwerken, waardoor de bereikbaarheid van de centrale niet optimaal was. Er werd onmiddellijk opgeschaald en sinds februari zijn de wachttijden sterk afgenomen en op een stabiel niveau waardoor je snel een medewerker aan de lijn krijgt.

Ook voor De Lijn betekende de opstart van het nieuwe flexvervoer een grote uitdaging en kwamen er een aantal zaken naar voor die verder werden onderzocht, geëvalueerd en bijgestuurd. Die bijstellingen situeren zich op verschillende niveaus.

Op vlak van aanbod werd actief opgevolgd of het voorziene flexaanbod voldoende was om aan de vraag te voldoen. In een aantal flexgebieden werd daarop na goedkeuring van de betrokken vervoerregio's het flexvervoer uitgebreid, zowel qua inzet van de voertuigen als eventuele uitbreidingen in de beschikbare uren voor reizigers. Er werden op vraag van reizigers en andere stakeholders ook grenzen van flexgebieden aangepast en extra haltes toegevoegd.

Ook de software zelf werd aangepast: de instellingen waren niet voldoende streng waardoor reizigers die een aanvaardbaar alternatief hadden met vaste lijnen, toch een flexbus toegewezen krijgen. Dat maakte het moeilijk om plaats over te houden voor reizigers die geen alternatief hadden en afhankelijk waren van de flexbus. Voor de chauffeurs zorgden we voor een beter navigatiesysteem en betere locaties en tijdstippen om pauzes te nemen.

Het werd ook duidelijk dat we als De Lijn verder moeten inzetten op digitalisering: reizigers die met de Hoppin app hun rit kunnen opvolgen hebben immers de beste reisbeleving. We startten daarom ook een traject met opleidingen voor digitale inclusie waar zowel opleidingen voor de De Lijn-app als de Hoppin-app voorzien zijn om reizigers wegwijs te maken en te ondersteunen.

In 2024 gebeurde 80% van de flexbusboekingen al via de Hoppin-app en 20% telefonisch.

In 2025 zetten we het verbetertraject voor De Lijn Flex voort. We werken samen met onze softwareleverancier verder aan een verbeterde gebruikerservaring voor de app.

We werken ook verder aan een hogere beschikbaarheid van het flexvervoer. Zo willen we onder andere het aantal reizigers dat niet komt opdagen voor ritten of hun rit heel laattijdig annuleren doen afnemen, zodat andere reizigers hun plaats kunnen innemen en we minder onnodige afstanden moeten rijden.



3.2.2 Gevonden voorwerpen

Tot vorig voorjaar was de werking 'gevonden voorwerp' een omslachtig proces. Om meer klanten te herenigen met hun voorwerp, alsook de werklust te verminderen werd in januari 2024 overgestapt naar het registreren van alle voorwerpen in iLost. Een platform waar de klant aan de hand van foto's zijn verloren voorwerpen online kan opzoeken.

Na een interne inwerkperiode werd het platform op 1 mei 2024 voor het eerst online geplaatst voor het publiek. In juni 2024 is het proces verder uitgerold naar onze onderaannemers.

Dit nieuwe proces heeft ervoor gezorgd dat we al 7.210 voorwerpen hebben herenigd met hun eigenaar. Dit is 21,12% van de 33.993 voorwerpen die werden geregistreerd. De werklust is bij de Klantendienst afgenomen en het matchingproces loopt veel vlotter.

3.2.3 De app maakt digitale sprongen in service

Ook in 2024 hebben we met de app van De Lijn belangrijke stappen gezet om reizigers nog beter van dienst te zijn. Dankzij voortdurende feedback van onze gebruikers en de inzet van onze beta community hebben we de functionaliteiten verder verbeterd. Zo is er extra aandacht besteed aan heldere informatie tijdens omleidingen en storingen, evenals aan het communiceren van wijzigingen aan haltes en lijnen in kader van het nieuwe net.

Bestaande functies zoals 'volg je rit', waarmee je je bus of tram in realtime op de kaart kunt volgen, en het rechtstreeks inschrijven voor persoonlijke reisinfo via de app, werden toegankelijker. Dit heeft geleid tot een merkbare toename in het gebruik van deze handige functies en van de app in het algemeen.



Een van de meest innovatieve toevoegingen in 2024 was de introductie van digitaal opstappen. Abonnees kunnen nu eenvoudig hun abonnement raadplegen en digitaal inchecken via de app, waardoor wachttijden bij het opstappen worden beperkt. Inmiddels maakt 10% van de abonnees gebruik van deze functie.

De inspanningen blijven niet onopgemerkt: eind 2024 scoorde de app een indrukwekkende 4,5 op 5 sterren in de Google Play Store en Apple App Store.

Voor 2025 zetten we deze positieve lijn voort met de introductie van een personaliseerbaar startscherm waarmee reizigers nog sneller routes kunnen plannen en tickets kunnen activeren. Daarnaast werken we aan een vereenvoudigde modus voor gebruikers die minder digitaal vaardig zijn, zodat iedereen vlot zijn weg vindt in onze app.

3.2.4 De Lijn en toegankelijkheid

Toegankelijkheid – inclusie

De Lijn vindt het belangrijk dat haar medewerkers en haar exploitanten zich elke dag opnieuw inzetten voor een vlot toegankelijk openbaar vervoeraanbod, ook voor mensen met een beperking. Er wordt ingezet op klantvriendelijk onthaal voor iedereen en toegankelijke reisinfo. Maar om een toegankelijke dienstverlening te kunnen aanbieden is er ook nood aan een toegankelijke infrastructuur. Daarom ondersteunt De Lijn wegbeheerders bij het toegankelijk maken van de haltes en investeert De Lijn in o.a. toegankelijke voertuigen, de toegankelijke inrichting van Lijnwinkels en toegankelijke (digitale) reisinformatie.

Klantvriendelijk onthaal voor iedereen

Een klantvriendelijke houding van onze medewerkers vormt de basis voor een positieve reisbeleving van al onze reizigers. Er wordt sterk ingezet op de opleiding van de chauffeurs. De voortgezette dagopleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' werd geüpdatet en zal voor buschauffeur in regie uiterlijk elke vijf jaar worden hernomen. Nieuwe buschauffeurs krijgen aansluitend op hun basisopleiding meteen de dagopleiding toegankelijkheid. In totaal volgde 4.898 chauffeurs, ca. 90% van de eigen buschauffeurs, deze opleiding. Voor chauffeurs in dienst van de exploitanten is de voortgezette opleiding toegankelijkheid contractueel opgelegd. Toegankelijkheid wordt ook meegenomen in de opleiding van de tramchauffeurs.

Het merendeel van de chauffeurs past de richtlijnen correct toe en doet uitstekend z'n best om een goede dienstverlening aan te bieden. De klantenreacties worden gebruikt om daar waar het fout loopt bij te sturen. Een klacht die betrekking heeft op toegankelijkheid wordt altijd als 'gevoelig' behandeld wat inhoudt dat er bij de opvolging steeds in overleg wordt gegaan met de betrokken dienst. Zo zal een chauffeur steeds door zijn leidinggevende (teamcoach of exploitant) worden aangesproken.

Terugkomende problemen of tekortkomingen die de Klantendienst detecteert, worden in een periodiek structureel overleg voorgelegd en besproken. Waar nodig wordt in overleg gegaan met gebruikers en gebruikersorganisaties om op die manier problemen respectvol bespreekbaar te maken en te komen tot gedragen oplossingen.

Reizigers die menen slachtoffer te zijn van discriminatie in een situatie die onder de Vlaamse bevoegdheden valt, kunnen terecht of worden doorverwezen naar het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI). De Lijn verleent zijn volle medewerking aan de bemiddelingstrajecten die door het VMRI worden opgezet bij de opvolging van de ontvankelijk verklaarde klachten.

Toegankelijke reisinfo, zowel digitaal als niet digitaal

We maken gebruik van ervaringen van gebruikers alsook van opmerkingen uit externe audits om de toegankelijkheid van de website en app te verbeteren. Dit is een continu proces waarbij de opvolging, cfr. de Europese WCAG standaard, wordt weergegeven in een toegankelijkheidsverklaring.

In een samenwerking met de Digibanken organiseerde De Lijn in 2024 gratis opleidingen voor minder digitaal onderlegde reizigers waarbij ze o.a. leren om de app van De Lijn en deHoppin-app te gebruiken bij bijvoorbeeld het plannen van een rit, het kopen van een tickets en het digitaal reserveren van een flexbus. In 2025 zal De Lijn een train-the-trainerprogramma beschikbaar maken waar coaches, begeleiders, vrijwilligers ... vanuit lokale overheden, sociale en maatschappelijke organisaties mee aan de slag kunnen. Digitale inclusie is een belangrijk aandachtspunt maar om iedereen de kans te geven om de juiste en relevante informatie te vinden, wordt ook rekening gehouden met alternatieven voor reizigers die geen gebruik kunnen maken van het digitaal aanbod.

Met de nieuwe inrichting van de Lijnwinkels wordt nauwgezet rekening gehouden met de toegankelijkheidsvereisten. Hiervoor wordt samengewerkt met Inter, agentschap toegankelijk Vlaanderen. Voor Lijnwinkelmedewerkers voorzien we een specifieke opleiding 'klantvriendelijk onthaal voor personen met een handicap'. Zo zorgen we er voor dat alle reizigers er terecht kunnen voor hun reisinformatie of vragen.

Toegankelijke infrastructuur: voertuigen én haltes

De bussen die worden ingezet voor het kernnet en aanvullend net zijn toegankelijk. Recente bussen zijn uitgerust met een automatische oprijplaat. Aanwezigheid van de haak om de manuele oprijplaat uit te leggen alsook het onderhoud van de oprijplaat is een blijvend aandachtspunt.

Een toegankelijke dienstverlening vereist naast een toegankelijk voertuig ook een toegankelijke halte. Het zijn de wegbeheerders die verantwoordelijk zijn voor het toegankelijk maken van de haltes: het Agentschap Wegen en Verkeer voor de haltes langsheen gewestwegen en de steden en gemeenten voor de haltes langsheen de gemeentewegen. Het Masterplan toegankelijkheid van de Vlaamse overheid stelt de doelstelling 50% toegankelijke haltes tegen 2030 voorop. De Lijn ondersteunt de wegbeheerders met advies over de locatie, de inrichting en de prioritering van de aan te leggen toegankelijke haltes. De Lijn volgt samen met DMOW, AWW, VVSG en Inter de implementatie van het Masterplan Toegankelijkheid op.

Gebruikerservaring en externe toegankelijkheidsexpertise

Ieder kwartaal is er structureel overleg met de gebruikersorganisaties personen met een handicap waar De Lijn samen met een vertegenwoordiging van het departement MOW in overleg gaat met gebruikers. Er wordt op meerdere wijzen gebruik gemaakt van gebruikerservaring, al dan niet na meldingen van gebruikers(organisaties). Enkele recente voorbeelden:

Na opmerkingen over de aanpassingen van het netwerk (fase 3 basisbereikbaarheid) werd in overleg gegaan met SOM als vertegenwoordiger van de maatwerkbedrijven en de gebruikersorganisaties. De

gedetecteerde problemen werden vervolgens aan de betrokken vervoerregio's voorgelegd om, waar mogelijk, tot oplossingen te komen.

Om gemelde problemen met betrekking tot het Flex-aanbod beter in kaart te brengen werden in samenwerking met gebruikers praktijktesten opgezet.

Samen met Blindenzorg Licht en Liefde vzw en Brailleliga werd een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de premetro in Antwerpen voor personen met een visuele beperking. De resultaten van deze gebruikersbevraging worden meegenomen in de uitwerking van de verbeterprojecten.

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 MOW wordt uitgevoerd. Om op een vlotte wijze gebruik te kunnen maken van toegankelijkheidsexpertise heeft De Lijn een samenwerkingsovereenkomst met Inter, het agentschap toegankelijk Vlaanderen.

3.2.5 Een woordje uitleg bij het behandelen van boetes

De Lijn verbetert dienstverlening en transparantie

In lijn met de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst heeft De Lijn belangrijke stappen gezet om haar dienstverlening verder te optimaliseren.

Een van de meest opvallende verwezenlijkingen is de ontwikkeling van een databank voor de dienst Administratieve Boetes. Dankzij deze databank kan De Lijn proactief combi-abonnementen van NMBS-De Lijn raadplegen. Dit voorkomt onnodige boetes voor reizigers die correct in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, maar bij controle niet meteen aan de voorwaarden leken te voldoen, dit in navolging van een aanbeveling door de vorige ombudsman in zijn jaarverslag van 2024.

Voor 2025 legt de Dienst Administratieve Boetes zichzelf op om nog meer in te zetten op het vlak van transparantie en klantgerichtheid. De organisatie zet zich in om de communicatie naar overtreders verder te verbeteren. Dit houdt in dat er meer aandacht zal zijn voor duidelijke en begrijpelijke communicatie, zowel in de correspondentie als in de uitleg over de regels en procedures. Het doel is om misverstanden te vermijden en de betrokken reizigers op een respectvolle en informatieve manier te benaderen.

4. BIJLAGEN

4.1 BIJLAGE: RAPPORTERING KLACHTENBEELD DE LIJN 2024

Onderstaande cijfers over klantenreacties is de status op 17/01/2025.

Aantal dossiers binnen klachtenafhandeling

Aantal 2024	Aantal 2023
87.825	63.767

Het aantal dossiers werden ingediend door 59.403 contactadressen

Tabel 1: aantal opgenomen klachtendossiers

Aantal contacten op soort klantenreactie

Soort klantenreactie	Aantal 2024	Aantal 2023
Klachten	87.825	63.767
Informatieve vragen	78.532	76.543
Service taken	70.006	83.154
Verloren voorwerp	19.829	37.746
Verstoringsattesten	124.712	131.209
Totaal	380.904	392.419

Tabel 2: aantal contacten op soort klantenreactie

Primair contactmedium	Aantal 2024	Aantal 2023
Online contactformulier	74.515	52.847
Telefoon	6.829	6.835
E-mail	3.953	2.443
Social media	657	293
Integratie en automatisatie	1.871	1.349
Totaal	87.825	63.767

Tabel 3: aantal klachten per kanaal

Primair contactmedium	Aantal 2024	Aantal 2023
Online contactformulier	182.134	202.218
Telefoon	134.117	157.156
E-mail	51.883	43.995
Social media	18.023	17.890
Integratie en automatisatie	141.332	141.182
Totaal	527.489	562.441

Tabel 4: aantal contacten per kanaal

Aantal dossiers gerelateerd op hoofdcodificatie	2024	2023
1. Aanbod	13.861	5.744
2. Stiptheid	32.679	20.537
3. Vervoerbewijzen	5.113	7.522
4. Service	25.380	20.808
5. Infrastructuur en omgeving	2.647	1.918
6. Voertuigen	1.130	1.063
7. Veiligheid	604	750
8. Boetes	701	533
9. Gevonden voorwerpen.	149	182
10. Info	4.398	3.491
11. Algemene reisvoorwaarden	141	123
12. Schadedossiers	939	926
13. GDPR	19	29
14. Algemeen	62	141
Totaal	87.825	63.767

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

Aantal gemelde klachten per codificatie	2024	2023
AANBOD: Aanpassing voor school of werk	1.267	437
AANBOD: Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn	343	93
AANBOD: Aanvraag bijkomende aansluiting NMBS	76	23
AANBOD: Afschaffing halte	437	210
AANBOD: Amplitude	71	30
AANBOD: Andere	1.053	318
AANBOD: Capaciteitsproblemen	5.316	1.503
AANBOD: Evenementen	37	40
AANBOD: Frequentie	1.218	222
AANBOD: Leerlingenvervoer	251	-
AANBOD: Omleiding	974	1.044
AANBOD: Partners	3	1
AANBOD: Tijdelijk aanbod examens	83	13
AANBOD: Tijdelijk aanbod oudejaar	3	11
AANBOD: Trajectaanpassing	688	127
AANBOD: Vakantiedienstregeling	48	41
AANBOD: Verplaatsing halte	180	146
AANBOD: Vervoer op maat - Flex-vervoer	1.075	57
AANBOD: Verzoek om bijkomende halte	263	38
AANBOD: Verzoek wijzigen haltenaam	17	15
AANBOD: Vervoer op maat	-	234
AANBOD: Basisbereikbaarheid	-	385
AANBOD: Hoppin	3.679	2.094
ABONNEMENTEN: Aankoopwijze	45	53
ABONNEMENTEN: Acties - Pauzeknop	-	1
ABONNEMENTEN: Acties - Persoonsgegevens	13	12
ABONNEMENTEN: Acties - Probeeractie 12j	3	5
ABONNEMENTEN: Acties - Studentenbuspas	1	13
ABONNEMENTEN: Acties - Verhuizersactie	1	10
ABONNEMENTEN: Dienst na verkoop - B2B	22	55
ABONNEMENTEN: Dienst na verkoop - B2C	361	805
ABONNEMENTEN: Fiscaal attest of betalingsbewijs	8	5

ABONNEMENTEN: Gebruiksvoorwaarden	30	72
ABONNEMENTEN: Kopen of verlengen - B2B	54	202
ABONNEMENTEN: Kopen of verlengen - B2C	103	325
ABONNEMENTEN: MOBIB-kaart - Duplicaat	154	506
ABONNEMENTEN: Prijs	8	16
ABONNEMENTEN: Terugbetaling	256	176
ABONNEMENTEN: Voordeeltarieven	234	1.694
ABONNEMENTEN: Vrijverkeerkaart	2	45
ALGEMEEN: Bedrijfsbezoek	4	-
ALGEMEEN: Commerciële aanbiedingen	7	6
ALGEMEEN: Enquêtes	5	2
ALGEMEEN: Filmen	1	-
ALGEMEEN: Milieu en ecologische afdruk	10	6
ALGEMEEN: Schoolopdrachten	3	7
ALGEMEEN: Sponsoring of promotiemateriaal	9	4
ALGEMEEN: Tarieven	6	11
ALGEMEEN: Weersomstandigheden	9	17
ALGEMENE REISVOORWAARDEN: Algemene reisvoorwaarden	174	151
AUTOMATEN: Ander probleem	35	23
AUTOMATEN: Foutmelding - Buiten Werking	101	93
AUTOMATEN: Geen vervoerbewijs gekregen	52	109
AUTOMATEN: Probleem met papier of printer	3	3
AUTOMATEN: Scherm niet leesbaar	1	-
AUTOMATEN: Zonder stroom	1	-
BOETES: Boetes	865	655
BRUPASS: Brupass	41	36
BRUPASS: Brupass XL	1	3
COMMUNITY SOCIAL	3	1
COMPENSATIE	203	117
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Aankoopwijze	132	87

CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Fiscaal attest of betalingsbewijs	10	12
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Gebruiksvoorwaarden	827	893
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Prijs	34	152
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Technisch	102	72
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Terugbetaling	985	546
FELICITATIE	126	101
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Aankoopwijze	53	39
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Fiscaal attest of betalingsbewijs	4	3
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Gebruiksvoorwaarden	176	149
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Omruiling of restsaldo of terugbetaling	521	763
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Prijs of voordeeltarieven - Derde betaler systeem - DBS	31	23
GDPR: Opvragen gegevens	11	6
GDPR: Schrappen klant of klantgegevens	10	25
GDPR: Verzamelen persoonsgegevens	3	6
GEVONDEN VOORWERPEN: Gevonden voorwerpen	184	223
INFO: Andere	768	685
INFO: Campagnes	11	25
INFO: De Lijn	5	4
INFO: Haltes: Dienstregelingen	550	431
INFO: Haltes: Huisregels	15	15
INFO: Haltes: Interactieve zuil	2	-
INFO: Haltes: Omleidingen	343	362
INFO: Haltes: Realtime-info(bord)	437	439
INFO: Lijnfolders of folders of publicaties	117	109
INFO: Openbaarheid van bestuur	9	7
INFO: Pers	-	2
INFO: Privacy en beeldmateriaal	23	14
INFO: Publiciteit	7	6
INFO: Reisinformatie	957	536
INFO: Social Media	3	4
INFO: Website of Apps: Beschikbaarheid publicaties	34	11
INFO: Website of Apps: Digitaal opstappen	32	-

INFO: Website of Apps: Inhoud of lay-out	55	49
INFO: Website of Apps: Omleidingen	187	158
INFO: Website of Apps: Persoonlijk profiel	180	176
INFO: Website of Apps: Routeplanner of dienstregelingen of reisinformatie	1.355	919
INFO: Website of Apps: Technisch defect	135	121
INFO: Website of Apps: Toegankelijkheid	23	10
INFO: Website of Apps: Werking	176	209
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Busbanen of bustroken	34	18
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Gebouwen	110	80
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Halte-infrastructuur	1.355	1.004
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Lawaaihinder - Overlast - Trillingen	697	511
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Spoor- en bovenleidingen	203	123
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Verzinkbare paaltjes	1	-
M-VERVOERBEWIJS: Aankoopwijze	82	66
M-VERVOERBEWIJS: Fiscaal attest of betalingsbewijs	14	21
M-VERVOERBEWIJS: Gebruiksvoorwaarden	452	445
M-VERVOERBEWIJS: Prijs of voordeeltarieven - Derde betaler systeem - DBS	8	18
M-VERVOERBEWIJS: Technisch	218	419
M-VERVOERBEWIJS: Terugbetaling	838	845
SCHADEDOSSIERS: Schadedossiers	1.158	1.138
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Conflicten met klanten	12	4
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Andere	-	1
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Handicap	3	3
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Racisme	9	6
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Religie	1	1
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Taal	1	-
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Houding of gedrag	35	28
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Kennis en informatie	1	-

SERVICE CHAUFFEURS: Conflicten met klanten	1.870	1.929
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Andere	35	34
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Gender of geslacht	4	29
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Handicap	56	52
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Racisme	270	271
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Religie	7	21
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Seksuele geaardheid	4	5
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Taal	35	34
SERVICE CHAUFFEURS: Halte voorbijgereden	8.207	6.542
SERVICE CHAUFFEURS: Houding of gedrag	6.333	5.129
SERVICE CHAUFFEURS: Kennis en informatie	293	325
SERVICE CHAUFFEURS: Meertaligheid	7	6
SERVICE CHAUFFEURS: Mobiel gebruik	1.232	1.065
SERVICE CHAUFFEURS: Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers	5.635	4.819
SERVICE CHAUFFEURS: Roken	255	196
SERVICE CHAUFFEURS: Stationnementen - rook	349	294
SERVICE CHAUFFEURS: Tarief- en geldconflicten	33	55
SERVICE CHAUFFEURS: Verkeerde lijnfilm	465	303
SERVICE CHAUFFEURS: Verkeerde reisweg	2.807	1.692
SERVICE CONTROLEURS: Conflicten met klanten	133	72
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Andere	3	1
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Gender of geslacht	2	1
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Handicap	-	1
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Racisme	21	16
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Taal	2	2
SERVICE CONTROLEURS: Houding of gedrag of optreden	227	155
SERVICE CONTROLEURS: Kennis en informatie	14	17
SERVICE CONTROLEURS: Roken	3	4
SERVICE DE LIJNINFO: Afhandeltijd	6	2
SERVICE DE LIJNINFO: Bereikbaarheid en reactietijd	23	16
SERVICE DE LIJNINFO: Conflicten met klanten	2	3
SERVICE DE LIJNINFO: Houding of gedrag	13	13

SERVICE DE LIJNINFO: Kennis en informatie	12	12
SERVICE DE LIJNINFO: Procedure	6	6
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Beschikbaarheid vervoerbewijzen	5	5
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Houding of gedrag	3	-
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Kennis en informatie	4	4
SERVICE FLEX: Bereikbaarheid en reactietijd	59	-
SERVICE FLEX: Conflicten met klanten	57	-
SERVICE FLEX: Correctheid reservatie	305	1
SERVICE FLEX: Discriminatie - Andere	1	-
SERVICE FLEX: Discriminatie - Handicap	7	-
SERVICE FLEX: Discriminatie - Taal	1	-
SERVICE FLEX: Houding of gedrag	41	-
SERVICE FLEX: Kennis en informatie	16	-
SERVICE FLEX: No show van de klant	18	-
SERVICE FLEX: Online reservatie	99	1
SERVICE FLEX: Procedure	151	-
SERVICE KLANTENDIENST: Afhandeltijd	-	2
SERVICE KLANTENDIENST: Bereikbaarheid en reactietijd	4	2
SERVICE KLANTENDIENST: Conflicten met klanten	1	-
SERVICE KLANTENDIENST: Discriminatie - Taal	-	2
SERVICE KLANTENDIENST: Houding of gedrag	-	7
SERVICE KLANTENDIENST: Kennis en informatie	4	-
SERVICE KLANTENDIENST: Meertaligheid	1	-
SERVICE KLANTENDIENST: Procedure	3	-
SERVICE LIJNWINKEL: Bereikbaarheid	43	63
SERVICE LIJNWINKEL: Beschikbaarheid vervoerbewijzen	4	4
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Andere	-	1
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Handicap	1	-
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Racisme	3	3

SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Taal	2	-
SERVICE LIJNWINKEL: Houding of gedrag	58	69
SERVICE LIJNWINKEL: Kennis en informatie	18	20
SERVICE LIJNWINKEL: Meertaligheid	1	-
SERVICE LIJNWINKEL: Procedure	10	13
SERVICE SOCIAL MEDIA: Houding of gedrag	-	2
SERVICE SOCIAL MEDIA: Kennis en informatie	-	1
SERVICE BELBUSCENTRALE: Bereikbaarheid en reactietijd	-	47
SERVICE BELBUSCENTRALE: Conflicten met klanten	-	26
SERVICE BELBUSCENTRALE: Correctheid reservatie	-	127
SERVICE BELBUSCENTRALE: Discriminatie - Andere	1	1
SERVICE BELBUSCENTRALE: Discriminatie - Handicap	-	1
SERVICE BELBUSCENTRALE: Discriminatie - Racisme	-	5
SERVICE BELBUSCENTRALE: Houding of gedrag	-	35
SERVICE BELBUSCENTRALE: Kennis en informatie	-	16
SERVICE BELBUSCENTRALE: No show van de klant	-	24
SERVICE BELBUSCENTRALE: Online reservatie	-	81
SERVICE BELBUSCENTRALE: Procedure	-	71
SMS-VERVOERBEWIJS: Aankoopwijze	20	17
SMS-VERVOERBEWIJS: Fiscaal attest of betalingsbewijs	2	1
SMS-VERVOERBEWIJS: Gebruiksvoorwaarden	37	58
SMS-VERVOERBEWIJS: Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS	8	10
SMS-VERVOERBEWIJS: Technisch	13	67
SMS-VERVOERBEWIJS: Terugbetaling	190	388
SOLLICITATIES OF STAGE OF VAKANTIEWERK: Sollicitaties of stage of vakantiewerk	20	18
STAKING: Staking	1.839	1.653
STIPTHEID: Algemeen	269	407
STIPTHEID: Rit niet gereden	25.115	15.705
STIPTHEID: Te laat gereden	11.247	6.634
STIPTHEID: Te vroeg gereden	3.674	2.461
TOEGANKELIJKHEID: Blue Assist	-	1

TOEGANKELIJKHEID: Gebouwen	8	9
TOEGANKELIJKHEID: Haltes	77	84
TOEGANKELIJKHEID: Premetro	444	130
TOEGANKELIJKHEID: Reservaties	13	1
TOEGANKELIJKHEID: Rolstoelen en scootmobiels	143	170
TOEGANKELIJKHEID: Voertuigen	114	140
TOEGANKELIJKHEID: Meer mobiele lijnen of reservaties	-	10
VEILIGHEIDSGEVOEL: Veiligheidsgevoel aan halte	147	218
VEILIGHEIDSGEVOEL: Veiligheidsgevoel op het voertuig	598	702
VOERTUIGEN: Aard van het ingezette materiaal	178	101
VOERTUIGEN: Comfort en ruimte	149	170
VOERTUIGEN: Mankementen	416	363
VOERTUIGEN: Properheid van de voertuigen	135	124
VOERTUIGEN: Sluiten deuren bus of tram	402	407

Tabel 6: aantal meldingen per codificatie

Afhandeltermijnen	2024	2023
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	99,27%	98,63%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	8	9

Tabel 7: afhandeltermijnen van een klacht

4.2 BIJLAGE: DE KLANTDIENST BEMIDDELT EN COMPENSEERT

4.2.1 Algemeen

De dienst Abonnementen en de Klantendienst compenseren regelmatig klanten wanneer ze ontevreden zijn over onze dienstverlening of deze niet meer willen of kunnen gebruiken. Onze focus ligt altijd op begrip voor de klanten en hun behoeften. We onderzoeken hoe we hen het beste kunnen informeren, helpen en compenseren wanneer de situatie daarom vraagt.

Het is voor de dienst Abonnementen vaak moeilijk om precieze cijfers te geven over het aantal compensaties. Het is niet altijd haalbaar om een duidelijke grens te trekken tussen de normale dienstverlening en een tegemoetkoming. Klanten kunnen hun abonnement altijd opzeggen volgens de geldende regels voor 'termijnterugbetaling'. Er zijn altijd uitzonderingen geweest waarbij we klanten een 'dag-aan-dag-terugbetaling' aanbieden, of de restwaarde van het abonnement. Dit heeft de dienst Abonnementen, in samenwerking met de Klantendienst, het afgelopen jaar ook gedaan voor het nieuwe net dat we tussen 2023 en 2025 uitrolden, wanneer de veranderingen ervoor zorgden dat onze bussen geen of geen goede optie meer waren voor klanten.

In 2023 konden we onze proactieve ontzorging van klanten sterk verbeteren, zodat ze geen andere vervoerbewijzen moesten aankopen die wij daarna terugbetaalden. Daarvoor kregen ze al gratis sms-tickets aangeboden om de periode tussen de aankoop van een abonnement en het ontvangen van (het duplicaat van) de MOBIB-kaart met dat abonnement te overbruggen. We konden klanten nu via een voucher de keuze aanbieden tussen gratis sms- of digitale tickets bij de aankoopflow en konden ook manueel die tickets toekennen. We zien dat die automatische flow zijn vruchten afwerpt: waar de Klantendienst in 2023 manueel nog 12.399 sms-tickets toekende aan klanten, waren er dat in 2024 nog maar 678. Met een totaal aantal van 12.702 toegekende vouchers ligt dat cijfer niet veel hoger dan dat van 2023, toen waren er dat 12.295.

Ten slotte ontving de Klantendienst opnieuw veel vragen over compensatie met betrekking tot stiptheid: bussen die te vroeg, te laat of helemaal niet reden. Vooral het probleem van de vele geannuleerde ritten door een tekort aan chauffeurs en voertuigen zorgde voor frustratie en daardoor ook voor verzoeken om compensaties van onze klanten. Hier kunnen we meestal niet op ingaan, maar we bekijken elke vraag om te bepalen waar een tegemoetkoming wel toepasselijk is.

4.2.2 Compensaties

	2023	2024
	Aantal klanten gecompenseerd	Aantal klanten gecompenseerd
Fysieke vervoerbewijzen/Lijnkaarten	958	817
Sms-tickets	1.703	790
Digitale (M-)tickets	3.234	3.323
Terugbetalingen	1.725	2.770
Totaal	7.620	7.700

Tabel 8

De Klantendienst kan op verschillende manieren een compensatie aanbieden aan klanten. Daarbij willen we de klanten zoveel mogelijk compenseren in de vorm van het vervoerbewijs dat ze zelf gebruiken. Als dat niet kan, kiezen we voor een terugbetaling op de bankrekening van de klant.

Fysieke vervoerbewijzen (zoals in de Lijnwinkels) die we zelf aanmaken om naar klanten te versturen: 10-rittenkaarten, 10-rittenkaarten met gemeentekorting, kaarten met enkele ritten, dagpassen, heen-en-terug-tickets of groepstickets. In 2024 kregen in totaal 817 klanten fysieke vervoerbewijzen ter compensatie voor een totaal bedrag van 13.653,60 euro.

- De meest voorkomende reden bleef de omruiling van defecte vervoerbewijzen (219 keer).
- We bezorgden ook vaak vervoerbewijzen aan klanten die teveel betaald hadden of van wie het vervoerbewijs teveel ontwaard werd (209 keer), bijvoorbeeld omdat een 10-rittenkaart mee ontwaard werd bij het scannen van een MOBIB-kaart.
- Opvallend is dat we nog regelmatig de oude Prodata-Lijnkaarten, die niet meer in gebruik zijn, omruilen (107 keer).

Sms-tickets blijven nog altijd populair door hun grote gebruiksgemak, ook al zien we dit jaar toch een afname in het aantal gekochte tickets. Dat uit zich ook in het veel lagere aantal terugbetalingen van sms-tickets, dat was in 2024 minder dan de helft van het aantal in 2023. We betaalden in 2024 aan 790 klanten voor een bedrag van 2.237,50 euro aan sms-tickets terug via hun provider. We betalen de kosten van het ticket (2,50 euro) terug maar niet de operatorkosten (0,15 euro), tenzij in uitzonderlijke gevallen.

- 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.
- Het valt voor dat een klant op een tram of bus stapt maar door omstandigheden snel terug moet afstappen.
- Klanten hebben soms recht op gratis sms-tickets, maar deze worden soms toch aangerekend omdat ze een fout maakten in het gsm-nummer of omdat hun instellingen de gratis tickets niet toelaten.

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.

- Een reden daarvoor kan zijn, net als bij sms-tickets, dat klanten hun vervoerbewijs al gekocht of geactiveerd hadden maar toch geen bus of tram konden nemen.
- Soms loopt het hier 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 aankochten en in de veronderstelling waren dat ze een vervoerbewijs toegestuurd zouden krijgen.
- Gelukkig konden we in de loop van 2023 wel een oplossing bieden voor het issue waarbij ouders vervoerbewijzen aankopen voor hun kinderen maar die voordien niet konden doorgeven. Dat is nu gelukkig géén probleem meer: wie digitale vervoerbewijzen koopt, kan die eenmalig doorgeven aan iemand anders.

Terugbetaling op de bankrekening. In 2024 kozen meer klanten voor deze manier van compensatie, 2.770 keer voor een totaal bedrag van 37.300,72 euro. Het totale bedrag ligt echter niet veel hoger dan in 2023. 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.

- We betalen klanten vaak kleinere bedragen terug wanneer ze problemen ondervinden bij het contactloos betalen op de bus of bij de aankoop van P+R-tickets.
- Het gaat dan vaak over terugbetalingen van alle hierboven vermelde vervoerbewijzen wanneer er iets niet naar behoren verliep.
- 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.
- 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 nog altijd regelmatig voor dat klanten niet wisten dat ze bij acties of koopzondagen geen vervoerbewijs moesten kopen.
- We stellen ons ook begripvol op voor buitenlandse studenten en toeristen die in Brussel vervoerbewijzen van De Lijn kopen in de veronderstelling dat ze hiermee op alle bussen, trams en metro's mogen rijden.

Bij de dienst Abonnementen en de Klantendienst hanteren we een vast kader met afspraken. Binnen dit kader weten de medewerkers wanneer we klanten tegemoetkomen. We proberen willekeur te vermijden, maar specifieke gevallen kunnen we zeker bekijken als medewerkers vinden dat we voor een klant een uitzondering moeten maken. In 2024 hebben we verder gewerkt aan het ontwikkelen van een compensatiebeleid voor De Lijn. Dit is een proces dat rekening moet houden met vele omstandigheden en veranderingen, en waar we nog verder aan werken.

4.2.3 Bemiddeling

Net als 2023 stond het afgelopen jaar vooral in het teken van de verdere uitrol 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 speelt daar vooral de rol om bezorgdheden intern te signaleren en naar klanten te communiceren.

We kregen klachten van (ouders van) busreizigers die door veranderingen in het aanbod en gewijzigde dienstregelingen niet meer of veel minder vlot op hun bestemming geraken. Ze vragen dan een compensatie voor de abonnementskosten. We gaan daar ook vaak gedeeltelijk op in, als de klant inderdaad het aanbod sterk heeft zien verminderen of zelfs wegvallen. Wij bieden klanten dan aan om hun abonnement stop te zetten en een dag-aan-dag-terugbetaling van de resterende termijn te geven.

Soms is er sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Een klant liet weten dat hij op 16 juli een nieuw abonnement en MOBIB-kaart voor zijn zoon had aangekocht, maar de kaart ruim vijf weken later nog niet ontvangen had. Volgens de regels moest de klant 10 euro betalen voor een duplicaat omdat hij niet binnen de maand aangegeven had dat de kaart niet aangekomen was. De klant gaf aan dat dit niet duidelijk gecommuniceerd werd en dat het gezin bovendien in de tussentijd ook nog wekenlang op vakantie was geweest. Wanneer wij MOBIB-kaarten naar onze klanten versturen, doen we dat per brief met Bpost. We kunnen wel aantonen dat de MOBIB-kaart aangemaakt en verstuurd werd en op welke datum, maar we kunnen hier niet exact aantonen of bewijzen of en wanneer de specifieke brief voor de klant door Bpost verwerkt werd. We bekijken hoe we dit kunnen verduidelijken in de info op onze website om deze verwarring te voorkomen in de toekomst. De kosten voor het duplicaat hebben we dan ook gewoon terugbetaald aan de klant.

Ook de toegankelijkheid van onze diensten blijft een belangrijk onderwerp. Er blijven regelmatig meldingen komen dat chauffeurs niet altijd volledig op de hoogte zijn van de afspraken voor reizigers met een beperking. Soms zijn ze wel op de hoogte en doen ze veel moeite voor de klanten, maar botsen zij op de beperkingen van de voertuigen en het beschikbare materieel (bijvoorbeeld een defecte oprijplaat of een haak die niet beschikbaar is om de oprijplaat uit te leggen) of de (on)toegankelijkheid van de haltes. We proberen telkens goed te luisteren en de problemen in kaart te brengen om hopelijk ook een oplossing te vinden.

Een thema dat helaas ook voorkwam, was geluidsoverlast door onze trams. Zowel aan de Kust (Blankenberge, Oostende), in Gent (Bernard Spaenlaan, Burgstraat/Sint-Elisabethplein) als in Antwerpen (Blanecefloerlaan). Helaas zijn de oorzaken meestal gelijklopend en het is zeer moeilijk om dit te verhelpen. Het heeft altijd te maken met de ligging van de sporen, bochten en wissels, het type tram, de eventuele aanwezigheid van smeerinstallatie op die trams, het booggeluid en de trillingen die veroorzaakt worden door de trams en soms ook de snelheid van trams in bochten en aan wissels. Waar het kan, doen we aanpassingen maar dat is helaas niet altijd mogelijk.

4.3 BIJLAGE: RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES DE LIJN 2024

4.3.1 Algemeen

In 2024 werden er 138.637 PV's uitgeschreven (stand van zaken op 14/01/2025).

4.3.2 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 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 95.563 (69%) 'voorstellen van beslissing' uitgestuurd met een boetebedrag variërend tussen 20 en 500 euro.

Daarnaast zijn er 36.026 (26%) dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren'.

7.048 (5%) PV's werden afgesloten wegens procedurefout of onbekende overtreder.

4.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure

We ontvingen 25.521 (26,7%) verzoekschriften als antwoord op de 'uitgestuurde voorstellen van beslissing'.

In totaal werden 3.322 (13%) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 19.582 (76,7%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden 2.617 (10,3%) verzoekschriften ingediend ter staving van een geldig abonnement en werd voor hen de code overtreding aangepast naar 03 (abo vergeten) of 08 (abo vergeten scannen) waarvan 1.089 een verwittiging en 1.528 een boete van 20 of 50 euro.

4.3.4 Samenvatting

In het totaal werd er een geldelijke vordering gesteld voor 91.152 dossiers.

Opmerking: voor de in 2024 uitgeschreven PV's, is de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen en zijn er nog verzoekschriften te beoordelen.

KLANTENRAPPORT 2024

6 De Werk- vennootschap

INHOUD

1. INLEIDING	162
2. KLANTENBELEID	164
2.1 Organisatie	164
2.2 Contact met de burger	164
2.3 Procedure klachtenbehandeling	165
2.4 Aantal klachten	165
2.4.1 Projecten in studie/vergunningfase	165
2.4.2 Projecten in uitvoering	165
3. HET BEELD VAN 2024	166
3.1 Projecten in studie	166
3.2 Projecten in uitvoering	167
4. BESLUIT	168
5. BIJLAGE	169

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 8 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 omgevingsvergunningaanvragen;
- opdrachten die inmiddels gegund zijn en waar een aannemer is aangesteld en de infrastructuurwerken op het terrein daadwerkelijk gestart zijn.

2024 was niet enkel een belangrijk politiek jaar, het was ook een belangrijk jaar waarbij een aantal grote werven van De Werkvennootschap van start zijn gegaan of opgeleverd.

Vlaamse Rand – Vlaams-Brabant

In de Vlaamse Rand is de renovatie van het viaduct van Vilvoorde op kruissnelheid gekomen, een uitermate technisch complex project waarbij het (niet-naleven op het) verbod op vrachtwagens in het weekend, nodig voor het kunnen uitvoeren van laswerken aan de onderzijde van het wegdek, meermaals de nationale pers heeft gehaald.

Eveneens op de Ring rond Brussel, startte het project R0xA201 in Zaventem. Dit omvat de herontwikkeling van het op- en afrittencomplex van de R0 en de A201 nabij Brussels Airport. Dit project vormt het op- en afrittencomplex van de R0 en de A201 om naar een veiligere en compactere “*Single Point Interchange*”, met verbeterde verkeersdoorstroming en fietsinfrastructuur.

Naast deze grote werven in de Vlaamse Rand, zijn tal van “quick win” projecten in afwerking of reeds opgeleverd – onderdeel van het Programma “Werken aan de Ring”. Deze projecten zijn hoofdzakelijk gericht op het uitvoeren van investeringen in fietsinfrastructuur zodoende de modale shift te bewerkstelligen en ook een concreet alternatief te bieden tijdens grote infrastructuurprojecten die tijdens de bouwfase bijkomende hinder zullen opleveren. Denk hierbij aan de realisatie van de houten fietsbrug

over het kruispunt Vierarmen, de oplevering van de langste fietsbrug van ons land tussen Zaventem en Machelen over de A201, de oplevering van de Henneaubrug, de herinrichting van het aansluitingscomplex aan de Medialaan op de Ring rond Brussel of de fietssnelweg F29 tussen Brussel en Leuven.

Voorts werd een omgevingsvergunning bekomen voor het project Luchthaventram. In Vilvoorde werd het Heldenplein heraangelegd in functie van de passage van de Ringtrambus. De renovatie van de Europabrug kadert in hetzelfde project. Voor de Sneltram werd de vergunningsaanvraag verder voorbereid.

In Halle werd voor het project A8 een planningsprocedure opgestart nodig voor de verder realisatie van het beoogde voorkeursalternatief.

Oost-Vlaanderen

In Oost-Vlaanderen startte in Gent de aannemer het PPS-project R4WO op, waarbij alle bestaande, verkeers-geregelde kruispunten worden vervangen door tunnels of bruggen en het fietssnelwegnetwerk langs de R4 wordt versterkt.

Inzake het tramproject Gentspoort en het project Viaduct Gentbrugge werden in 2024 een aantal belangrijke tussentijdse studies opgeleverd waarvoor inspraak werd georganiseerd.

In de Vlaamse Ardennen werd het ontwerp voor het project Rond Ronse afgewerkt in voorbereiding van de aanbesteding die hopelijk in 2025 kan opstarten. Parallel met dit project is ook de realisatie van een fietssnelweg tussen Oudenaarde en Ronse lopende.

Limburg

In Limburg werden de eerste vrijliggende busbanen opgeleverd van de nieuwe HOV-lijn 2 (hoogwaardig openbaar vervoer) tussen Hasselt en Maasmechelen. De eerste “quick win” projecten (Koning Boudewijnlaan Hasselt, N702 Diepenbeek en N75 Genk) zijn uitgevoerd en klaar voor gebruik. Voor de volgende “quick win” projecten (eindhalte station Hasselt, halte Elfde Liniestraat en Elfde Liniestraat Hasselt en halte campus Diepenbeek samen met Agoralaan en kruispunt N702 Diepenbeek, op- en afrittencomplex 33 Maasmechelen en eindhalte Maasmechelen Village/Terhills) zijn de aannemers geselecteerd en de omgevingsvergunningen aangevraagd en/of verkregen. De werken ter hoogte van de eindhalte Maasmechelen Village/Terhills zijn gestart in 2024. De doelstelling is om de andere werken in 2025 op te starten.

Ook de studie naar een nieuwe HOV-lijn tussen Hasselt en Maastricht kreeg een frisse doorstart. Er is gestart met een inventarisatie en analyse, aangevuld met verkennende gesprekken met de betrokken administraties en lokale besturen. Via verder gebiedsgericht ontwerpend onderzoek wordt er toegewerkt naar een ambitieuze maar haalbare projectdefinitie voor HOV-lijn 1.

Het complex project Noord-Zuidverbinding in Houthalen-Helchteren heeft hele belangrijke stap gezet naar een definitief projectbesluit. In 2024 nam de Vlaamse Regering het besluit tot vaststelling van het ontwerp van projectbesluit NZL - fase 1 van het Complex Project NZL. Kort daarna werd hierover een openbaar onderzoek georganiseerd. In het najaar 2024 werden de inspraakreacties verwerkt en op basis hiervan de documenten en plannen verder op punt gezet. Ook de rechtstreekse op- en afrit van het regionale bedrijventerrein Centrum-Zuid in Houthalen-Helchteren werd als “quick win” project in de zomer van 2024 opgeleverd.

West-Vlaanderen

In het project “Recht naar Zee” in Middelkerke loopt het planningsproces ten einde, het voorkeursalternatief werd goedgekeurd door de Provincieraad en werd een openbaar onderzoek georganiseerd.

2. KLANTENBELEID

2.1 ORGANISATIE

De Werkvennootschap draagt een open en constructieve dialoog in al 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:
 - » bereikbaarheidsadviseur bespreekt de vraag met werfleider, waarna de bereikbaarheidsadviseur deze terugkoppelt;
 - » afhankelijk van de aard van de vraag wordt de vraag beantwoord door de technisch projectleider.
- projecten in uitvoering en/of studie: projectwebsites – mailbox projecten – beheer wordt gedaan door de technisch & integraal projectleider. Alle vragen worden getracht binnen een termijn van 2 weken te worden teruggekoppeld.

2.4 AANTAL KLACHTEN

2.4.1 Projecten in studie/vergunningfase

Quasi alle brieven en mails die wij ontvangen van burgers of gesprekken die wij voeren houden verband met zorgen omtrent de impact van onze projecten op de omgeving van betrokkenen. Deze reacties worden ingediend als inspraakreactie of bezwaarschrift en maken integraal deel uit van de besluitvorming bij vergunningverlening.

2.4.2 Projecten in uitvoering

Door het stijgend aantal werven in uitvoering, zijn meerdere bereikbaarheidsadviseurs aangesteld, die als SPOC optreden voor alle vragen/klachten over werkzaamheden die in onze opdracht worden uitgevoerd. Er wordt geen formeel onderscheid gemaakt tussen een vraag tot informatie 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 2024

3.1 PROJECTEN IN STUDIE

Zoals in hoofdstuk 1 werd toegelicht werd ook in 2024 intensief gewerkt aan heel wat complexe mobiliteits- & infrastructuurdossiers.

De meest gestelde vragen door burgers voor bijvoorbeeld omtrent het project Gentspoort en de Noord-Zuid als voorbeeld, zijn sterk afhankelijk van de projectfase & projectspecifieke elementen.

Gentspoort	NZL
Interactie acties klimaatbestendigheid met ontwerp & parkeerbeleid	Onteigeningen & verwervingen
Vragen en verzoeken over/tot bijkomende groenvoorzieningen	Impact op verkeer en bereikbaarheid bedrijven
Impact toekomstig ontwerp op doorstroming van autoverkeer	Impact bestemmingswijzigingen
Communicatie en uitvoering van voorbereidende werken (o.a. in verlofperiodes)	Lucht- & geluidshinder
Specifieke ontwerp vragen	Fietspaden en fietsveiligheid
	Specifieke ontwerp vragen

De doorlooptijd van vragen kent een gunstige evolutie. Over de verschillende projecten heen, wordt doorgaans een inhoudelijk, gevalideerd antwoord aan de burger bezorgd in een tijdspanne van 2 tot 3 weken. Gezien dit meestal over zeer specifieke vragen betreft, is deze doorlooptijd niet ongewoon gezien dit geen generieke maar locatiegebonden vragen zijn die onderzoek vergen en ook gevalideerd dienen te worden.

Generieke vragen, die ook terug te vinden zijn in onze FAQ-pagina van onze projecten, worden uiteraard sneller bezorgd.

Voorts was er in 2024 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 via het mailadres bedrijvenpunt@werkenaandering.be

3.2 PROJECTEN IN UITVOERING

Zoals in de inleiding werd aangegeven, zijn dit jaar een aantal grote werven gestart. 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.

In 2024 gaven een aantal klachten een trend aan waarbij er duidelijk verhoogde aandacht noodzakelijk is voor de globale, geïntegreerde impact op doorstroming door het gelijktijdig uitvoeren van bepaalde werven, denk maar aan de renovatie van de Vierarmentunnel en onze naburige werven of de vele werven in het noorden van Gent waarbij verschillende bouwheren actief zijn (nutsmaatschappijen, AWV (Verapazbrug), De Vlaamse Waterweg (Meulestedebrug), DWV (ombouw R4WO) e.d.).

Initiatieven, zoals het samen organiseren van informatievergaderingen of voeren van een gezamenlijke communicatiecampagne (www.gentopweg.be) zijn alvast stappen in de goede richting.

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 een aantal grote infrastructuurprojecten gestart met grote impact op de doorstroming op autosnelwegen of Vlaamse hoofdwegen, zoals het project R4WO in Gent of de werven op Ring rond Brussel (R0) in de Vlaamse Rand (viaduct Vilvoorde, A201 e.d.).

Ondanks de initiatieven om de hinder van diverse bouwerven van verschillende bouwheren maximaal op elkaar af te stemmen, blijft dit een belangrijk aandachtspunt. Initiatieven zoals Gentopweg waar De Werkvennootschap, AWV, De Vlaamse Waterweg, Stad Gent e.d. samen in zetelen is een meerwaarde voor een coherente communicatie aan de burger. Ook wanneer nabij de Brusselse & Waalse grens gewerkt wordt, zoals de projecten van AWV en DWV ter hoogte van R0-Oost, is het een uitdaging om als "één overheid" op te treden, zeker als de impact van het project over institutionele grenzen heen gaat.

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.

5. BIJLAGE

Overzicht projectwebsites

www.werkenaandering.be

www.R4WO.be

www.rondronse.be

www.noordzuidlimburg.be

www.viadewebsite.be

www.hovhasseltmaasmechelen.be

www.gentspoort.be

www.A8-halle.be

www.rechtnaarzee.be

dewerkvennootschap.vlaanderen/#contact

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

KLANTENRAPPORT 2024

7 Lantis

INHOUD

1. INLEIDING	172
2. HET BEELD VAN 2024	172
2.1 Oosterweelwerken Linkeroever: afspraken nagekomen	173
2.2 De resterende werf op Linkeroever: de Scheldetunnel	174
2.3 De grote oversteek van de werken naar Rechteroever in 2023, in 2024 de grote versnelling	174
2.4 2024: begin hoofdwerken voor de bouw van de Kanaaltunnels	174
2.5 Byebye viaduct	175
2.6 Flankerende maatregelen	175
3. KLANTENBELEID	177
3.1 Strategisch omgevingsmanagement	177
3.2 Communicatie dicht bij de werf	178
3.3 Een uitgebreide kanalenmix	178
3.4 Inzetten op inclusieve communicatie	179
3.5 Tevredenheid	180
3.6 Freshdesk als ticketsysteem voor communicatie	180
4. UITGELICHT	182
4.1 Geluidshinder door werven Rechteroever	182
4.2 Stapeltuif tegen stof en lawaai	182
5. BESLUIT	184

1. INLEIDING

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

In 2019 begon BAM een transformatieproces. De organisatie ontwikkelde zich tot een robuuste projectuitvoeringsorganisatie, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Oosterweelverbinding en een aantal leefbaarheidsprojecten. De merknaam van de organisatie werd Lantis, wat staat voor Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerking. De juridische naam is nog steeds Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel.

De kernopdracht van Lantis is geëvolueerd doorheen de tijd omdat de omgeving en ook de maatschappelijke verwachtingen veranderd zijn. De opdracht vanuit de Vlaamse Regering voor Lantis is nog altijd dezelfde, namelijk duurzame mobiliteit voor stad en regio realiseren. Tegelijk kristalliseerde het project uit tot een stadstransformatieproject waarmee we meer ademruimte realiseren voor mensen, fauna en flora in een leefbare stad. Met de Oosterweelverbinding maken we de ring rond met maximale overkappingen, stimuleren we duurzaam vervoer en combimobiliteit en dat alles vanuit een intensieve samenwerking.

Met verschillende grote infrastructuur- en leefbaarheidsprojecten ondertussen in uitvoering, 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 2024

In 2024 werden de werken aan de Oosterweelverbinding over de volle 18 kilometer zichtbaar. Over het hele projectgebied – van Linkeroever tot de noordoostelijke R1 – duiken kranen, bulldozers en werfketen op. Die bouwmachines zullen ook de volgende jaren de Antwerpse horizon bepalen, en geven daarmee de werkelijke omvang en impact van de werken aan.

De werken gaan dan ook gepaard met een uitgebreid programma aan minder hindermaatregelen om Antwerpen en de regio tijdens de opeenvolgende werffases bereikbaar, leefbaar en werkbaar te houden. Lantis heeft hiermee ondertussen zowat 10 jaar ervaring, zodat waar nodig snel bijgestuurd kan worden, of een tandje worden bijgestoken. Een strikte en nauwe opvolging van vragen, meldingen en klachten is hiervoor essentieel, en daar zet Lantis dan ook sterk op in.

Zal de hinder de volgende jaren nog duidelijk een aandachtspunt blijven, 2024 bracht met het afvinken van een aantal werven op de Linkeroever en in Zwijndrecht ook al de blijvende voordelen van Oosterweel in beeld.

2.1 OOSTERWEELWERKEN LINKEROEVER: AFSPRAKEN NAGEKOMEN

De snelwegwerken aan de Oosterweelverbinding in Zwijndrecht en Linkeroever zijn in 2024 grotendeels achter de rug. Dat is ruim binnen de verwachte opleveringstermijn. Een verbeterde mobiliteit en een verhoogde leefbaarheid werden daarbij in één en dezelfde beweging gerealiseerd.

De grote opdracht om de E17 tussen op- en afrittencomplex 16 Kruikeke en knooppunt Antwerpen-West te hernieuwen, ligt achter de rug. De snelwegen zijn klaar! Niet enkel de E17 werd hier vernieuwd. Ook de E34 van complex 8 Waaslandhaven-Oost en knooppunt Sint-Anna is volledig nieuw, net als de R1 tussen beide knooppunten. De verkeerstechnische ingrepen zorgen er ook voor dat voorheen versnipperde groene zones kunnen verbonden worden tot één groot groen- en recreatiegebied: Ringpark West, dat in 2025 verder afgewerkt wordt. De recuperatie van verloren ruimte tussen rijbanen in het knooppunt Antwerpen-West levert hier 18 hectare nieuw groengebied op.

De aanleg van bijkomende, veilige en comfortabele fietsverbindingen kende een mooie vooruitgang in 2024. Een belangrijk deel van de in totaal 16 kilometer nieuwe fietspaden zal in 2025-2026 verder afgewerkt worden om zo het groeiend aantal fietsers – die daarmee bijdraagt aan de voor de regio gewenste modal shift – veiliger op weg te laten gaan. Denk aan:

- het rondmaken van het Ringfietspad tussen de Kennedytunnel (en toekomstige Scheldebrug), rond Linkeroever tot aan de Scheldetunnel;
- het doortrekken van fietssnelweg F41 (Zelzate - Antwerpen) om aan te sluiten op het Ringfietspad;
- het doortrekken van fietssnelweg F4 (Gent - Antwerpen) om aan te sluiten op het Ringfietspad.

Ook de P+R Linkeroever overtuigt steeds meer automobilisten om hun voertuig aan de rand van de stad te laten staan en over te stappen op openbaar vervoer of deelmobiliteit.

De leefbaarheidswinsten van de afgewerkte werven zijn voor omwonenden in Burcht en Zwijndrecht stilaan niet langer een belofte, maar realiteit. Nieuw aangelegde berm en schermen beperken de geluidshinder in de omliggende wijken. De berm worden het komende anderhalf jaar afgewerkt en aangeplant. Naast de aanleg van 8,5 meter hoge berm, omvatten deze werken ook de aanleg van een bijkomende fietsverbinding en een nieuwe fietsbrug over de E17, die eind 2024 geplaatst werd. Een nieuwe verbindingsweg tussen de op- en afritten 17 Zwijndrecht en 8 Waaslandhaven-Oost vermindert onder-tussen sluipverkeer in de woonkernen.

In 2024 werd de omgeving van knooppunt Sint-Anna verder afgewerkt. Dat ging onder andere over de plaatsing van een fietsbrug, een ecodeuct over de R1 en het begin van de ontharding van de Charles De Costerlaan. Wat ooit een drukke invalsweg was, wordt een groene verbinding tussen de Middenvijver/Het Rot en het Sint-Annabos.

Ook het natuurgebied Blokkersdijk, dat jarenlang kampte met een uitdrogingsproblematiek, doet onder-tussen zijn voordeel met de Oosterweelwerken. Het grondwater dat bij de werken opgepompt werd, vloeit na zuivering naar het natuurgebied – of hoe een bouwproject ook op milieuvlak toekomstbestendig kan zijn.

De werken op Linkeroever zetten daarmee de toon voor de Oosterweelwerven die nog in uitvoering zijn of nog moeten gaan.

2.2 DE RESTERENDE WERF OP LINKEROEVER: DE SCHEDETUNNEL

De grootste nog resterende werf op Linkeroever is die van de toerit voor de nieuwe Scheldetunnel. Met die tunnel ontstaat, naast de Kennedytunnel en de Liefkenshoektunnel, een derde vaste oeververbinding onder de Schelde. De nieuwe tunnel wordt 1,8 km lang, krijgt drie rijstroken in elke richting én een 6 meter brede fietskoker.

Sinds 2023 wordt op beide zijden van de rivier gewerkt aan het uitgraven van de tunneltoeritten, en die werken zijn op Linkeroever zodanig gevorderd dat in december 2024 het eerste deel van de tunnel onder water kon gezet worden. Dat gebeurde door water uit de Schelde in de bouwkuip te pompen. Eens de tunnel afgewerkt is, krijgt de stroom er meer plaats. Er ontstaat 24 hectare hoogwaardige natuur vlak bij de stad, dat zal bestaan uit 18 hectare slikken en schorren, en 6 hectare overstromingsbos.

100 kilometer verderop, in een bouwdok in de haven van Zeebrugge, zijn in de loop van 2024 de acht tunnel-elementen afgewerkt die in 2025 in de Schelde zullen worden afgezonken. Sinds september 2023 bezochten al meer dan 10.000 nieuwsgierigen het bouwdok om de tunnelonderdelen van dichtbij te bewonderen. Die onderdelen zullen vanaf mei 2025 over de Noordzee en de Schelde naar Antwerpen gevaren worden met behulp van sleepboten. Ook dat transport zal ongetwijfeld heel wat belangstellenden trekken.

2.3 DE GROTE OVERSTEEK VAN DE WERKEN NAAR RECHTEROEVER IN 2023, IN 2024 DE GROTE VERSNELLING

Op de Rechteroever, aan het Noordkasteel, wordt gewerkt aan het Oosterweelknooppunt. Daar komt de Scheldetunnel 'boven' en zal er plaats zijn voor aansluitende weginfrastructuur richting haven, stad en de Kanaaltunnels richting R1. Het knooppunt wordt grotendeels overkapt en zal verzonken liggen in het landschap.

In 2023 lag de focus op het vrijmaken van de werfzone, in 2024 gingen de werken aan de bouwkuip definitief van start. Delen van de Oosterweelsteenweg werden verlegd om ruimte te maken en een werfbrug zorgt voor een veilige scheiding tussen werf- en regulier verkeer. Een deel van de vijver van het Noordkasteel werd gedempt, een betoncentrale is ondertussen klaar voor gebruik.

Ter hoogte van de werfzone voor de renovatiewerken van de Royerssluis (bouwheer AMT) werd een grote rotonde aangelegd om de haven voor wegtransport de volgende jaren toegankelijk te houden.

2.4 2024: BEGIN HOOFDWERKEN VOOR DE BOUW VAN DE KANAALTUNNELS

In de loop van 2024 zijn de hoofdwerven aan de bouw van de Kanaaltunnels definitief gestart: baggeren, het plaatsen van dam- en combiwanden, de aanleg van werkeilanden en de ingebruikname van de nieuwe betoncentrale aan de Straatsburgdok-Noordkaai. Die centrale zal ingezet worden voor het beton voor de constructie van onder andere de Kanaaltunnels. De aanvoer van grondstoffen gebeurt maximaal over het water. De betonmixers vertrekken richting de werven via aparte werfwegen. Zo beperken we onze impact op de omgeving, zal maximaal via aparte werfwegen en over het water verplaatst worden om de omgeving niet te hinderen.

Omdat tijdens de werken een bouwput gemaakt wordt in het Albertkanaal, moet het scheepvaartverkeer hiermee rekening houden. Om dit veilig en vlot te laten verlopen, voorzien Lantis en de Port of Antwerp-Bruges in scheepvaartbegeleiding en passageplanning. Schippers hebben hiervoor maandenlang kunnen oefenen op een simulator. In 2024 werd ook de aanvaringsberm aangelegd die de Kanaaltunnels straks tegen de impact van een mogelijke aanvaring moet beschermen.

2.5 BYEBYE VIADUCT

Midden februari 2024 werd ter hoogte van het Sportpaleis gestart met de bouw van de Bypass, een tijdelijke snelweg die tijdens de afbraak van het viaduct van Merksem het autoverkeer op de snelweg moet houden en daarmee beletten dat het onderliggende weginfrastructuur gaat gebruiken. Eind 2024 kreeg de Bypass steeds meer vorm, en werd het traject voor omwonenden steeds zichtbaarder. Vanaf eind 2025, wanneer het verkeer richting Nederland alvast over het noordelijk deel van de Bypass zal rijden, kan begonnen worden met de afbraak van brutale betonnen barrière die decennialang stadsdelen van elkaar scheidde.

Ook verder noordelijk, in Merksem, werd de afgelopen jaren alles klaargemaakt voor de komst van de Bypass. Langs de R1 Noord werd de Schijnkoker verlegd, nodig omdat de ring op die plek verdiept zal worden aangelegd. De koker, die de wijk Rietschoorvelden beschermt tegen overstromingen, werd daarbij vernieuwd. Omdat de werken plaatsvinden in dichtbebouwd gebied, organiseert Lantis nauw overleg met omwonenden en aannemers om de leefbaarheid van de buurt zoveel mogelijk te vrijwaren.

2.6 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.

Fietsenstallingen die werden uitgevoerd in 2024:

- P+R Zoersel
- Naast het plaatsen van een overdekte fietsenstalling creëerde Lantis op deze P+R ook extra parkeerplaatsen. Met de aanleg van o.a. een Fastned snellaadstation en een hub met elektrische deel-fietsen van Donkey Republic werd deze P+R uitgebouwd tot een volwaardig Hoppin-punt.
- P+R Massenhoven
- P+R Wommelgem
- Voor de fietsenstalling Stabroek Kasteeldreef worden de laatste details afgewerkt zodat ook deze zeer binnenkort wordt opgeleverd.
- P+R Rumst en P+R Melsele worden in 2025 gestart. Ook de fietsenstalling aan P+R Oelegem wordt gepland voor tweede helft 2025.

Fietsverbindingen die in 2024 werden uitgevoerd:

- De fietssnelweg F12 Noorderlaan werd op vier locaties geoptimaliseerd en in 2024 volledig in gebruik genomen.
- Naast de E313 aan Hoogveld in Wommelgem werd een nieuw stuk van de fietssnelweg F107 gerealiseerd.
- Langs de Draaiboomstraat en Ternesselei in Wommelgem werd vanaf de aansluiting met de Autolei tot de aansluiting met de Uilenbaan een volwaardig fietspad aangelegd.

- Er werd gestart met de heraanleg van de fietspaden in de Drakenhoflaan, het nieuwe fietspad wordt 2 meter breed. De werken worden in fases uitgevoerd en afgerond in 2025. Daarmee wordt de make-over van de drukke fietsverbinding tussen Borsbeek en Berchem afgewerkt.

Stijgend gebruik van de 3 nieuwe P+R's

Op Linkeroever, op de Luchtbal en in Merksem opende Lantis in 2021 en 2022 drie ruime en strategisch gelegen Park and Rides, met een gezamenlijk capaciteit van 3885 parkeerplaatsen. Steeds meer bezoekers zien de voordelen in van het overstapmodel waarbij ze hun wagen aan de stadsrand laten staan en hun reis verderzetten met openbaar vervoer of deelmobiliteit. De promotiecampagnes voor de P+R's, de voordelige voorwaarden voor het gebruik van tram of bus en het mooie aanbod deelmobiliteit aan parkeercomplexen dragen bij tot het succes. Voor alle drie de P+R-complexen geldt dat ze in 2024 over het hele jaar een hogere bezettingsgraad kenden dan de jaren voordien, op een sporadische dip na. Dit betekent de facto dat het gebruik niet enkel stijgt op piekmomenten (zoals de organisatie van evenementen), maar dat er ook een toename is bij pendelaars en dagjesmensen. Daarmee leveren de P+R's een groeiend aandeel aan de modal shift voor de stad.

De Pendelproeverij/Het Proefaanbod: werken aan de mental shift

Om inwoners en werknemers van de Vervoerregio Antwerpen op alternatieven voor het gebruik van de personenwagen te wijzen, lanceerde Lantis in mei 2023 'De Pendelproeverij', een programma waarin deelnemers vier weken lang kunnen kiezen uit diverse mobiliteitsopties en de mogelijke combinaties van modi. Het wennen aan die alternatieven, de zogenaamde 'mental shift', is belangrijk in het kader van het bereiken van de modal shift voor de regio.

Enkele cijfers voor De Pendelproeverij:

- Aantal inschrijvingen sinds de start: 1577. In 2024 ging het om 834 deelnemers, in 2023 om 743.
- 60% van de deelnemers pendelt dagelijks tussen 7 en 20 km: dit zijn afstanden waarvoor alternatieven voor de auto valabele opties zijn.
- Vaakst gekozen vervoermiddelen: elektrische fiets (545), speed pedelec (480).
- Geciteerde motivatie: beter voor de gezondheid, beter voor het milieu, files vermijden, tijdswinst.
- Uit bevragingen blijkt dat vooral de elektrische fiets gezien wordt als een optie om de auto te vervangen. Meer dan de helft van de bevroegde deelnemers overweegt aanschaf of lease van het geteste vervoermiddel, en zou ook andere mensen het gebruik aanraden.

Begin 2025 werd de Pendelproeverij omgedoopt tot Het Proefaanbod. Deze nieuwe naam sluit beter aan bij de aanpak van Slim naar Antwerpen.

Een bredere modal shift dankzij de deelfietsen van Donkey Republic

Het deelfietsennetwerk met de opvallende oranjekeurige fietsen van Donkey Republic dat sinds augustus 2022 in de Antwerpse Vervoerregio uitgerold werd, is een initiatief van Lantis. Ondertussen bestaat het uit 2348 (meestal elektrische) fietsen (basisnetwerk: 1650 fietsen, uitgebreide netwerk: 698 fietsen), en telt het 685 hubs. De cijfers tonen een sterke groei aan tijdens 2024.

Ritten:

- in 2024: 602.000, ca. 86% meer dan in 2023;
- topmaand was augustus met bijna 68.000 ritten;
- net iets meer dan de helft van de ritten duurt meer dan 30 min.;
- in net iets meer dan de helft van de gevallen worden 3 km of meer afgelegd.

Huursessies (rentals):

- verhuren in 2024: 365.000 rentals, ca. 90% meer dan in 2023;
- topmaand was ook hier augustus met bijna 40.000 rentals;
- meer dan 60% van de rentals duren 30 minuten of minder.

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.

3.1 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 projectcommunicator, het omgevingsmanagement bewaakt.

In 2022 hebben we Dialog in 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.

Nieuw: in 2024 werd binnen Lantis een traject opgestart om een CRM systeem op te zetten dat o.a. Dialog zal vervangen. Uitrol is voorzien voor 2025.

Nieuw: in 2024 werd binnen Lantis gestart met de voorbereiding van een pilootproject met Stakeholder Journey (SHJ) dat in 2025 zal worden uitgerold. Met SHJ wordt het mogelijk om het sentiment van stakeholders structureel te volgen. Op die manier houden we beter de vinger aan de pols van wat er leeft, ook bij de mensen die zich minder uitspreken via de gangbare kanalen. Beter weten wat er speelt kan problemen verminderen of zelfs voorkomen, waardoor projecten minder weerstand kennen. In Nederland heeft deze methode zich inmiddels bewezen in meer dan 100 omgevingsgevoelige projecten. Als pilootgebied binnen Project Oosterweelverbinding werd gekozen voor Merksem/Rietschoorvelden.

3.2 COMMUNICATIE DICHT BIJ DE WERF

Elk projectgebied heeft toegewezen projectcommunicatoren. De projectcommunicator vertaalt werfinformatie naar laagdrempelige communicatie en volgt ook vragen of klachten op gerelateerd aan zijn of haar projectgebied.

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 Eekhovelei in Deurne werken we bijvoorbeeld samen met buurtwerk SAAMO Dinamo, in Antwerpen Dam bijvoorbeeld met Roofoptiger.

3.3 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.

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.oosterweelverbinding.be/sms-dienst>. In 2023 werd de sms-dienst zesmaal ingezet, goed voor 1068 sms-berichten.

Nieuw: in 2024 zijn we gestart met de voorbereiding van de lancering van de ‘WurfApp’. Deze app zal de bewonersbrieven niet vervangen, maar er wel voor zorgen dat werfburen, weggebruikers en geïnteresseerden sneller op de hoogte gebracht kunnen worden van werf- of projectupdates. In 2025 rollen we dit uit voor het volledige Oosterweelproject – in een latere fase mogelijk ook voor minder hinder-projecten. Zodra de WurfApp succesvol is uitgerold zal de app de sms-dienst vervangen.

De impact van ons project neemt toe in sterkte maar ook in regio, dus is het belangrijk om ook het bereik van onze communicatie te laten groeien. In 2024 hebben we ingezet op het verbreden van ons online bereik. Dat deden we in 2024 met een online informatiecampagne op Facebook en YouTube over de tijdelijke snelweg de Bypass. Ook digitaal zetten we in Q3 stappen om ons bereik nog te vergroten. Daarnaast heeft Oosterweelverbinding sinds deze zomer ook een officieel kanaal op TikTok. TikTok biedt een platform om op een toegankelijke en visueel aantrekkelijke manier een breed – en jonger – publiek te bereiken.

3.4 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 Wablief in het schrijven van heldere teksten. 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.

Ook de WerfApp die in 2025 wordt gelanceerd zal bijdragen aan een inclusiever aanbod. De app heeft een Google Translate functionaliteit, wat het mogelijk maakt voor bijvoorbeeld onze werfburen om de bewonersbrieven heel eenvoudig te vertalen naar hun moedertaal, wat niet/moeilijker mogelijk is met een louter papieren aanbod.

Daarnaast stapt de communicatiedienst van Lantis in het TETRA project “Doelgroepgerichte communicatie met behulp van generatieve AI” van het Expertisecentrum Duurzaam Ondernemen en Digitale Innovatie van Thomas More dat als een van de hoofddoelstellingen heeft om communicatie met laagtaalkundige doelgroepen te optimaliseren.

3.5 TEVREDENHEID

Uit de jaarlijkse draagvlakmeting (november 2024, 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 bevroegde respondenten. We zien een stijging in de kennis en perceptie bij de inwoners die het dichtst bij de werven wonen, na een dip in 2023. De extra inspanningen in 2024 richting deze groep worden gevaloriseerd. Bij de inwoners die verder van de werven wonen noteren we een daling in vergelijking met een jaar eerder.

Het onderzoek toont aan dat het bereik met de huidige communicatiemix hoog is. In de projectgebieden bereiken we bijna alle omwonenden met de huidige communicatiekanalen. De inhoud van de communicatie die naar hen is gericht krijgt hoge scores. Buiten de projectzones is er nog meer groeimarge, met een bereik van circa drie op vier inwoners.

In 2025 zetten we extra in op communicatie naar bewoners verder van de projectzone. Zij gaven aan dat zij meer hinder ervaren dan vorige jaren. De communicatie-inspanningen moeten in die zin volgen. Maar we vergeten de inwoners uit de projectzone niet. Wat zijn baten heeft bewezen de voorbije jaren zetten we verder en breiden we uit.

3.6 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](https://www.oosterweelverbinding.be) en [Lantis.be](https://www.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, evenement, werfbezoeken en Ander.

In 2024 registreerden we in Freshdesk 3656 tickets. Dit zijn vragen, meldingen en klachten/opmerkingen, maar hier zitten ook aanvragen voor werfbezoeken, nieuwsbrieven en communicatie over evenementen tussen. Het aantal tickets kende een daling met bijna 20% ten opzichte van 2023.

Een derde (1299) 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.

We ontvingen 1003 klachten of meldingen in 2024. Dat is een stijging met 6% ten opzichte van 2023. Het merendeel van de klachten en meldingen is onder te brengen in de categorieën Oosterweelverbinding Linkeroever (364, dit was 506 in 2023), Oosterweelverbinding Rechteroever (382, dit was 274 in 2023), Oosterweelverbinding Algemeen (96) en modal shift (83, dit was 110 in 2023).

- De grootste stijging zien we gerelateerd aan de werken aan de Oosterweelverbinding op Rechteroever. Daar zijn alle werven opgestart, zowel in Deurne, Merksem, in de haven én in het Albertkanaal. Hoewel er heel wat maatregelen genomen worden, hebben de werken toch een stevige impact op de buurten. Geluids- en trillingshinder, stofoverlast, werfactiviteiten, enz. leidden in 2024 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.
- Op Linkeroever zijn de werken met mobiliteitsimpact in de eerste helft van 2024 afgerond. Dit resulteerde in minder klachten en opmerkingen over de werken daar. Met 364 klachten is deze instroom van klachten echter nog niet volledig opgedroogd.
- Binnen de modal shift categorie zagen we ook minder klachten gerelateerd aan de P+R gebouwen en de flankerende maatregelen, zoals de aanleg van fietspaden in de ruime regio rond Antwerpen.

** 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 de teams omgeving en communicatie van Lantis en haar aannemers extra op werd ingezet in 2024.

4.1 GELUIDSHINDER DOOR WERVEN RECHTEROEVER

Op het Albertkanaal, de Groenendaallaan, de omgeving van het Sportpaleis, de wijk Rietschoorvelden ... op steeds meer plaatsen zijn de Oosterweelwerken zichtbaar. En helaas ook hoorbaar. Ondanks heel wat voorbereidende geluidsstudies, kunnen we niet om de vaststelling heen dat de werken meer geluidshinder opleveren dan oorspronkelijk ingeschat.

De aanhoudende hoge geluidshinder zet het draagvlak voor de Oosterweelwerken onder druk in de woongebieden van Merksem, Deurne en Dam en bij bedrijven in de Kanaalzone. De omgeving ervaart de lange periodes met hei- en trilwerken als zeer hindervol.

Om dit draagvlak bij de werfburen te verstevigen werden door Bouwheer Lantis en Aannemersconsortium Roco twee taskforces 'geluid' in het leven geroepen die een matrix met acties uitwerken. De globale doelstelling is om kennis en ervaringen uit de verschillende deelgebieden actief te delen en zo te komen tot een lijst met 'best practices'. Bovendien zijn concrete acties op het terrein uitgezet om het geluidsniveau aan de bron en in de omgeving te milderen.

De afdeling communicatie van Lantis voorziet eveneens een informatiecampagne. Zo werd er onder andere een pagina aangemaakt op de website (www.oosterweelverbinding.be/geluidsimpact) waar we de werken met 'bovengemiddelde geluidshinder' op kaart aanduiden en dit ook up-to-date houden. De daaraan gekoppelde campagne op sociale media loopt in Q1 2025.

4.2 STAPELTUIN TEGEN STOF EN LAWAAI

De Oosterweelverbinding met de verdiepte en overkapte ring biedt de wijk Dam in de toekomst de langverwachte rust en ademruimte. De werken aan de Oosterweelverbinding hebben de komende jaren echter heel wat impact op enkele werfburen. Achter de tuinen van de woningen in de Merksemsestraat komen maar liefst drie werven van de Oosterweelverbinding samen: de Kanaaltunnels, de verdiepte ring en de Bypass. Uit buurtoverleggen werd duidelijk dat er ingrepen nodig waren om stof- en lawaaihinder te beperken.



Samen met kunstenaarscollectief Rooftoptiger en de buurtbewoners ging Lantis aan de slag om de leefbaarheid tijdens de uitvoering van de werken te verbeteren. Eind 2024 toverde Rooftoptiger samen met de mensen uit de wijk Dam tien oude zeecontainers om tot een 60 meter lange stapeltuinen. Die komt enerzijds tegemoet aan de bezorgdheden van de omwonenden en moet het stof en lawaai van de Oosterweelwerf bufferen. Anderzijds wil Lantis met de Stapeltuinen ook bruggen slaan tussen het project en de buurt.

Onder begeleiding van kunstenaarscollectief Rooftoptiger werd de Stapeltuinen een co-creatie van de volledige wijk Dam. Niet alleen de bewoners uit de Merksemsestraat, maar ook de Antwerpse scouts, leerlingen uit het eerste leerjaar, de senioren van Elegast vzw en het projectteam van Lantis en aannemer ROCO beschilderden de containers. De gestapelde containers kregen achter de tuinen een mooie plek. Zo genieten de bewoners uit de Merksemsestraat nu van een zelf gecreëerd en uniek kunstwerk.

5. BESLUIT

De impact van de Oosterweelwerken op de omgeving werd in 2024 nog een stuk groter. Niet alleen kregen de inwoners van het projectgebied te kampen met meer geluidshinder, ook startten de eerste werken met hinder op snelwegniveau op in het noorden van Antwerpen. Met elk project dat zichtbaar en voelbaar wordt op het terrein, stijgt ook het aantal vragen, meldingen en klachten dat de organisatie bereikt. Het wordt dan ook van nog groter belang om de projecten te verbinden met de omgeving waar ze uitgevoerd worden. We blijven actief communiceren en contact zoeken met belanghebbenden, houden hen op de hoogte en blijven grote inspanningen doen om ook te luisteren naar hun mening en bezorgdheden. Het intensief opvolgen van vragen, meldingen en klachten via alle kanalen van Lantis blijft een prioritaire opdracht van de projectcommunicatoren.

De algemene communicatiestrategie en -focus trekken we jaarlijks bij in functie van de resultaten uit draagvlakmeting en klachtenbeeld. Nu de hinder zich uitbreidt naar gebieden buiten de afgebakende projectzone, moeten en zullen de communicatie-inspanningen volgen. Heldere communicatie over planning, mogelijke hinder, alternatieven en aanpak kan de hinderperceptie temperen en heeft zo een impact op het aantal klachten.



Rapportering meldingen

Luchthaven Antwerpen 2024

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.....	13
4. Beeld Meldingen 2024.....	18
Vergelijking voorgaande jaren	18
4.1. Herkomst	18
4.2. Type melding	20
4.3 Duiding 2023/ 2024	21
5. Verbeteracties	28
5.1. Aangepaste operationele openingsuren	28
5.2. Geluidsarme toestellen tussen 22:00 en 23:00.....	28
5.3. Uitbreiding openingsuren (extensies)	28
5.4. Geluidsmetingen	28
5.5. Communicatie	29
6. Lopende en toekomstige verbeteracties.....	30

1. Introductie

In totaal verwelkomde de luchthaven 208.845 passagiers in 2024, een daling van 19,6% ten opzichte van 2023. Daarmee zit het totaal in 2024 op 68% van het aantal reizigers dat in het pre-coronajaar 2019 via de luchthaven van Antwerpen reisde.

De cijfers van afgelopen jaar werden beïnvloed door twee elementen. In de zomermaanden had de luchtvaartmaatschappij TUI (fly) te kampen met motorproblemen van de nieuwe Embraer 195-E2 toestellen. Eind juli moest daarom besloten worden om de vluchten tijdelijk op te schorten aangezien de 3 beschikbare toestellen met deze problemen geconfronteerd werden. In de tweede week van oktober werden de activiteiten vervolgens heropgestart met 1 toestel vanop de luchthaven Antwerpen.

Daarnaast besloot de maatschappij Luxair om haar lijndienst naar London City te onderbreken. Dit was het gevolg van een tekort van cabin/cockpit crew omwille van de introductie van nieuwe toestellen. Hierdoor werden bepaalde bestemmingen niet meer aangevlogen om het drukke zomerprogramma te kunnen uitvoeren.

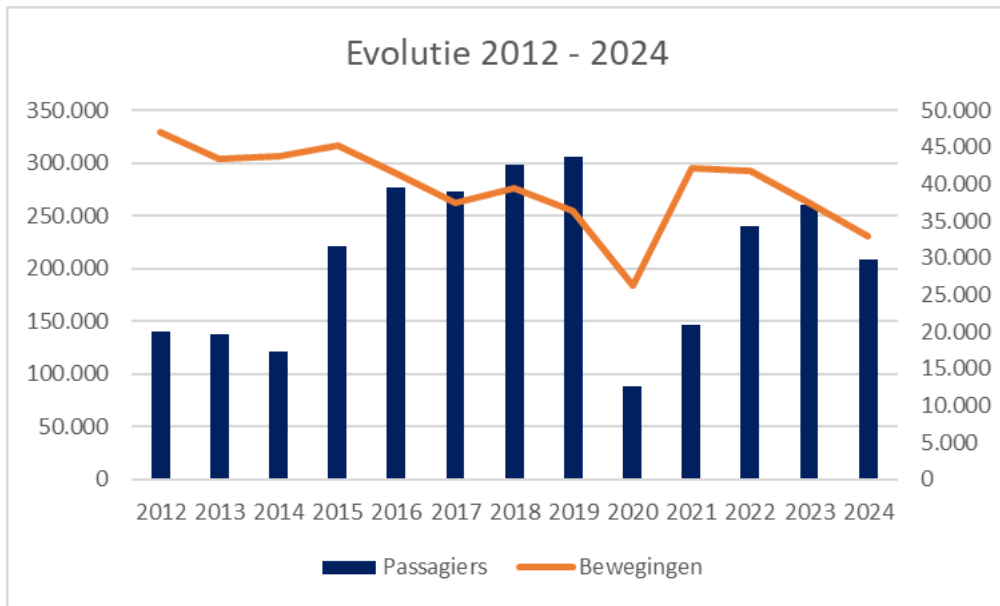
De luchthaven telde 32.979 bewegingen in 2024. Hierdoor daalde het aantal bewegingen met 11,9% ten aanzien van 2023 en daalde het aantal bewegingen voor het derde jaar op rij.

De daling komt voornamelijk door een sterke daling van het aantal linvluchten (-40%) Dit komt voornamelijk door de technische problemen bij TUI (fly) gedurende de zomermaanden en het onderbreken van de route Antwerpen – London City door Luxair. Verder merken we ook een daling van general aviation van 29%. Het aantal trainingsbewegingen steeg dan weer met 27% ten aanzien van 2023.

	2024	2023	Vershil
Bewegingen	32.979	37.415	-11,9%
Passagiers	208.845	259.764	-19,6%
Cargo/ton	1.819	2.245	-19,0%

	2024	2019	Difference
Bewegingen	32.979	36.372	-9,3%
Passagiers	208.841	306.330	-31,8%
Cargo/ton	1.819	2.607	-30,2%

Figuur 1: Statistieken 2024 vs 2023 en 2024 vs 2019



Figuur 2: Evolutie aantal bewegingen vs aantal passagiers periode 2012-2024.

Bovenstaande grafiek in figuur 2 geeft de evolutie weer van het aantal bewegingen in combinatie met het aantal passagiers. De daling van het aantal passagiers was het afgelopen jaar sterker dan het aantal bewegingen. De neerwaartse trend van het aantal bewegingen zette zich wel voort. Zo bleef het aantal bewegingen ver onder het niveau van voor Corona.

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 7:00 tot 23:00 sinds de verlening van de nieuwe Omgevingsvergunning. Er is wel een overgangsmaatregel voorzien voor de lijndiensten. Deze kunnen nog vertrekken en aankomen tussen 06:30 en 07:00 tot en met begin juni 2025.

Hierop werden twee uitzonderingen bepaald:

- * dringende medische vluchten
- * landende geregelde lijnvluchten met vertraging waarvan de landing voorzien was om ten laatste 22:59.

Deze uitbreiding van de openingsuren wordt verleend door de luchthavenautoriteit. De luchthaven kan maximaal 30 extensies toekennen en vluchten mogen maximaal tot 00:30 landen. Landende lijnvluchten na 23:00 zijn uitzonderlijk. In 2024 waren er 11 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 jaarlijks 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).
- * Tijdens de zomermaanden zijn er op zaterdag geen touch-and-go trainingen toegestaan na 14u.

Deze maatregelen werden genomen om meer rustmomenten te voorzien voor de directe buurtbewoners.

* Totaal aantal vluchten voor training per jaar bedraagt 16.000.

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 B738 en Airbus A320). Als gevolg daarvan biedt de luchthaven vooral commerciële lijnvluchten naar Europese bestemmingen. De business operatoren zijn wel in de mogelijkheid passagiers naar internationale bestemmingen te vervoeren.

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.

De luchthaven werkt samen met de IT provider aan een upgrade van het klachtenplatform. Deze nieuwe versie van het klachtenplatform zal ervoor zorgen dat de melders toegang krijgen tot een portaal waarbij ze de historiek van hun meldingen kunnen opvolgen. Dit nieuw platform zal er ook voor zorgen dat melders toch over alle informatie beschikken indien de antwoorden van de luchthaven zouden tegengehouden worden door een spamfilter.

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. Toch is dit niet altijd te vermijden gezien de aard van de vragen die worden gesteld.

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.
 - 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 .



Hieronder enkele voorbeelden van de berichten die werden geplaatst:

RAMPOEFENING OP VRIJDAG 22 NOVEMBER

Woon je in de omgeving van Antwerp Airport? Grote kans dat je op vrijdag 22 november heen-en weer verkeer ziet van brandweer-, politie- en medische voertuigen. Die dag gaat er immers een rampoefening door op de luchthaven. De noodcentrale 112 heeft een actieve rol in de oefening en is op de hoogte. Je hoeft hen dus niet te bellen. Tijdens de oefening is de omgeving van de luchthaven en de luchthaven zelf bereikbaar. De oefening komt er op vraag van de luchthaven zelf. De organisatie is een samenwerking tussen o.a. de luchthaven, de provinciegouverneur, de Stad Antwerpen, de brandweer, verschillende medische diensten, de lokale en federale politie.

EXTENSIE: AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP ZONDAG 17 NOVEMBER 2024

Door een opgelopen vertraging landde de vlucht vanuit Malaga om 23:11 op onze luchthaven. De vlucht stond aanvankelijk gepland om te landen om 19:40. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

MAAIWERKEN IN DE WEEK VAN 6 NOVEMBER 2024

In de week van 6 november 2024 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: AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP MAANDAG 21 OKTOBER 2024

Door luchtverkeerscongestie liep de vlucht van Malaga naar Antwerpen vertraging op. Het vliegtuig kreeg een slot. De vlucht die gepland stond om te landen om 22:05, landde uiteindelijk om 23:09. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP MAANDAG 21 OKTOBER 2024

Door luchtverkeerscongestie liep de vlucht van Malaga naar Antwerpen vertraging op. Het vliegtuig kreeg een slot. De vlucht die gepland stond om te landen om 22:05, landde uiteindelijk om 23:09. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

MAAIWERKEN IN DE WEEK VAN 21 OKTOBER 2024

In de week van 21 oktober zullen er maaiwerken worden uitgevoerd op de terreinen van de luchthaven. Deze werken kaderen in het onderhoud van de terreinen. Deze maaiwerken zullen binnen de openingsuren van de luchthaven worden uitgevoerd. Uiteraard proberen we de hinder voor de omwonenden tot een minimum te beperken.

EVACUATIEOEFENING OP DONDERDAG 19 SEPTEMBER 2024

Op donderdag 19 september zal een evacuatieoefening plaatsvinden van het hoofdgebouw van de luchthaven. Als luchthaven zijn wij verplicht om regelmatig deze oefeningen te organiseren om onze noodprocedures te testen en de veiligheid te blijven waarborgen. We verzekeren u dat dit een gesimuleerde situatie betreft en er geen reden tot bezorgdheid is. We vragen u dan ook om de hulpdiensten niet te contacteren.

MAAIWERKEN IN DE WEEK VAN 29 JULI 2024

In de week van 29 juli 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: AFWIJKING VAN OPENINGSUREN OP ZONDAG 21 JULI 2024

Door luchtverkeerscongestie boven zowel België als Griekenland moest de vlucht naar Heraklion op zondag 21 juli later vertrekken vanuit Antwerpen en kreeg het ook een slot toegewezen in Griekenland. Hierdoor liep de vlucht vertraging op. De vlucht die gepland stond om te landen om 21:45, landde uiteindelijk om 00:05. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZATERDAG 13 JULI 2024

Op zaterdag 13 juli 2024 landde de TUI vlucht uit Antalya om 23:48 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 22:00. Het toestel kreeg een slot opgelegd in Antalya en moest door stormweer een alternatieve route kiezen. Hierdoor liep de vlucht een aanzienlijke vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZONDAG 7 JULI 2024

Op zondag 7 juli 2024 landde de TUI vlucht uit Heraklion om 23:44 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 21:45, maar door een birdstrike liep het een aanzienlijke vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

MAAIWERKEN TUSSEN 6 EN 9 JULI

Tussen 6 en 9 juli 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: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZONDAG 30 JUNI 2024

Op zondag 30 juni 2024 landde de TUI vlucht uit Heraklion om 23:10 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 19:45, maar door de grote drukte op de Griekse luchthaven, kreeg het toestel een tijdslot en liep het een aanzienlijke vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP WOENSDAG 26 JUNI 2024

Op woensdag 26 juni 2024 landde de TUI vlucht uit Heraklion om 23:06 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 20:10, maar door de grote drukte op de Griekse luchthaven, kreeg het toestel een tijdslot en liep het een aanzienlijke vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZATERDAG 15 JUNI 2024

Op zaterdag 15 juni 2024 landde de TUI vlucht uit Antalya om 23:58 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 22:00, maar door een ziek crewmember die vervangen moest worden, liep het toestel een aanzienlijke vertraging op. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZATERDAG 8 JUNI 2024

Op zaterdag 8 juni 2024 landde de TUI vlucht uit Antalya om 23:09 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 22:00, maar kreeg een slot toegewezen in Antalya. Omdat het toestel daar pas later mocht vertrekken, kon het toestel niet voor 23:00 landen op onze luchthaven. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

EXTENSIE: AFWIJING VAN OPENINGSUREN OP ZATERDAG 25 MEI 2024

Op zaterdag 25 mei 2024 landde de TUI vlucht uit Antalya om 23:17 op onze luchthaven. De vlucht stond oorspronkelijk gepland om te landen om 22:00, maar kreeg een slot toegewezen in Antalya. Omdat het toestel daar pas later mocht vertrekken, kon het toestel niet voor 23:00 landen op onze luchthaven. Er werd voor deze vlucht een uitzondering op openingsuren goedgekeurd.

BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN IN DE WEEK VAN 21 MEI 2024

In de week van 21 mei 2024 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.

ALLE INFO VOOR BUURTBEWONERS OVER DE FLY IN OP ZATERDAG 11 EN ZONDAG 12 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 8 mei

16:00 - 17:00: Aankomst van de Red Devils, die meteen ook een trainingsvlucht uitvoeren in het kader van de demo's op zaterdag en zondag. De Red Devils zijn het display team van de Belgische Luchtmacht. Ze vliegen met vier SIAI Marchetti SF260 vliegtuigen.

Zaterdag 11 mei

10:00-17:00: De Fly In start om 10u. We verwachten in de loop van de dag verschillende deelnemers die zullen arriveren.

12:30 - 17:00: Tussen 12:30 en 16:30 worden verschillende demo vluchten uitgevoerd.

Zondag 12 mei

10:00-17:00: De Fly In start om 10u.

12:00-17:00: Verschillende demo vluchten

na 17:00 vertrekken verschillende deelnemers opnieuw naar huis.

MAAIWERKEN IN DE WEEK VAN 7 MEI 2024

In de week van 7 mei 2024 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.

BEMESTING VAN HET LUCHTHAVENTERREIN OP DONDERDAG 7 MAART EN VRIJDAG 8 MAART 2024

Op donderdag 7 en vrijdag 8 maart 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.

WATEROVERLAST VOSSTRAAT: GEEN VERBAND MET RENOVATIE STARTBAAN

De afgelopen periode krijgt onze luchthaven meerdere vragen en klachten over wateroverlast in de Vosstraat. Hierbij wordt geopperd dat dit het gevolg zou kunnen zijn van de renovatiewerken die in 2022 werden uitgevoerd. We nemen deze meldingen uiteraard ter harte en hebben ze besproken en onderzocht met de betrokken instanties. Graag willen we benadrukken dat er geen verband is tussen de renovatiewerken en de gemelde wateroverlast.

De renovatiewerken, die plaatsvonden tussen 19 september 2022 en 25 oktober 2022, hadden als doel het herstellen van slijtage en lokale verzakkingen aan de startbaan. De werken betroffen dan ook louter de renovatie van de bestaande infrastructuur. De startbaan werd niet verlengd of verbreed, de draagkracht (PCN-waarde) bleef ongewijzigd en ook de categorie van de startbaan bleef dezelfde. Er werd geen bijkomende verharding aangelegd. Ook de riolering werd tijdens deze werken vernieuwd, en er werd een waterbufferbekken aangelegd. Meer informatie over de werken aan de start- en landingsbaan vindt u [via deze link](#).

Minimale hoogteverschillen startbaan: geen impact op waterafvoer

Het baaneinde aan de zuidzijde van de startbaan ligt na de renovatie 4 cm hoger dan voor de werken, aan de noordzijde ligt het baaneinde 30 cm hoger. Deze verschillen zijn het resultaat van de noodzaak om de verharding gelijk te leggen en niet af te laten hellen in één richting. We benadrukken graag dat deze minimale hoogteverschillen geen impact hebben op de waterafvoer: al het water dat op de startbaan valt wordt opgevangen en via de (vernieuwde) riolering afgevoerd. Deze minimale hoogteverschillen kunnen dus niet de oorzaak zijn van de wateroverlast in de Vosstraat.

Uitzonderlijk nat jaar

Het grondwaterpeil op de luchthaven werd voorafgaand aan de werken gemonitord over een periode van 1,5 jaar (november 2020 tot juni 2022). Hieruit blijkt dat het grondwater systematisch erg hoog stond in de maanden december/januari/februari. Bovendien hebben we in 2023 een uitzonderlijk nat najaar ervaren. In november 2023 (na uitvoering van de werken) viel vier keer zoveel neerslag als in november 2021 (voor de werken). Deze weersomstandigheden hebben een directe invloed op de stand van het grondwater en kunnen ook impact hebben op wateroverlast.

Documentatie over het grondwaterpeil en de neerslaghoeveelheid kunt u [hier](#) terugvinden.

Er is een gedegen **interne samenwerking** tussen de commercieel directeur, klachtenbehandelaar, tweedelijns afdeling, IT en de milieucoördinator. Hierin wordt steeds gezocht naar mogelijke oplossingen voor gestelde

meldingen. Deze interne samenwerking zorgt er tevens voor dat het management van de luchthaven op de hoogte is van mogelijke aandachtspunten die voortkomen uit de klachtenbehandeling.

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^{de} 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

Commercieel Directeur pax & corporate affairs: Verantwoordelijke meldingen
Kris Van den Wyngaert – kris.vandenwyngaert@antwerpairport.aero

Eerstelijnsklachtenbehandelaar (sinds 2024): dagelijkse opvolging meldingen
Tom Rutsaert - klachten@antwerpairport.aero

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

Milieucoördinator : opvolging naleving milieuvergunning – backup behandeling meldingen – maandelijks rapportage stakeholders
Isabel Dobbelaere - isabel.dobbelaere@antwerpairport.aero

Communicatiemedewerker: Verantwoordelijke buurtinformatiepagina en opvolging social media
info@antwerpairport.aero

Overlegfora

In de eerste plaats vindt er regelmatig zowel een informeel als formeel overleg plaats tussen de bovenstaande personen, zowel naar aanleiding van specifieke meldingen als algemene tendensen. Op maandbasis wordt het ganse management op de hoogte gebracht van het aantal meldingen en de aard van de meldingen. Indien nodig wordt er tijd voorzien met de Milieucoördinator tijdens een Management Comité om bepaalde meldingen of aandachtspunten dieper te bespreken.

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

- Milieuoverleg met omliggende gemeenten en districten – 1x/ jaar
- Overleg met Gouverneur Antwerpen, stad, gemeenten en districten: 1x/ jaar
- Monitoringscommissie met vertegenwoordiging van gemeenten en districten alsook Departement Zorg, VMM lucht, Milieuhandhaving en andere belanghebbende die toezien op de correcte uitvoering van de bijzondere voorwaarden van de Omgevingsvergunning. – meerdere keren/jaar.

Een overzicht met toelichting omtrent de meldingen wordt maandelijks aan de verschillende stakeholders die deel uitmaken van de milieu-overlegcommissie bezorgd en kan ook geraadpleegd worden in het bijgevoegde document (zie verder).

In 2024 vonden volgende overlegmomenten plaats:

- Milieu-overlegcommissie: 13 juni 2024 (inclusief bespreking klachten)
- Monitoringscommissie: 16 oktober 2024.

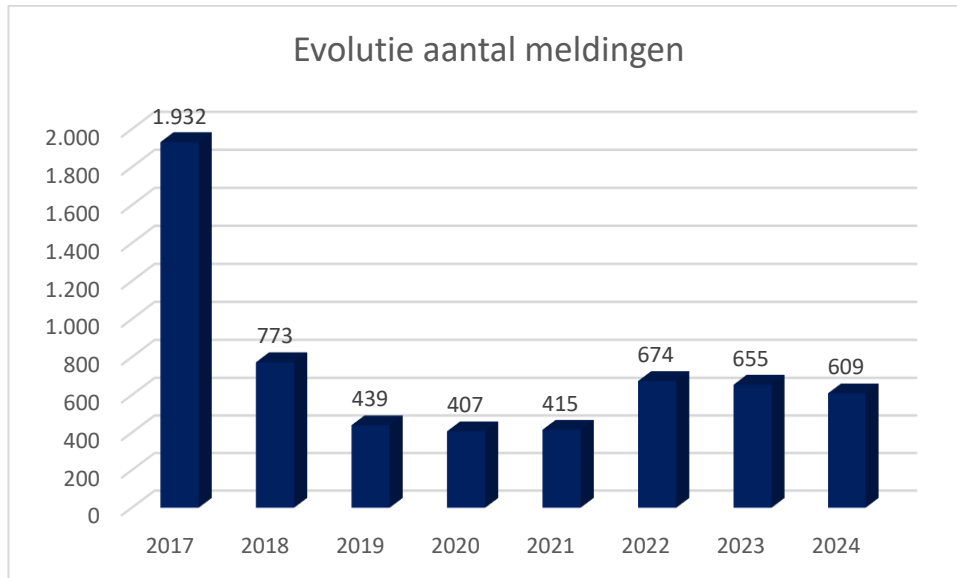
Meldingen van Personeelsleden

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

3. Meldingen - cijfers

Algemene cijfers

In 2024 ontving Luchthaven Antwerpen 609 meldingen. Hiermee daalt het aantal meldingen met 7% op jaarbasis en zet de trend van 2023 zich verder.



Figuur 3: Evolutie aantal meldingen 2017-2024

Tijdens de Corona periode nam het aantal meldingen af aangezien er in deze periode globaal gezien ook minder vliegbewegingen waren op de luchthaven. Het wegvallen van commerciële vluchten tijdens bepaalde periode omdat er niet gereisd mocht worden, zorgden bijgevolg voor een lager niveau van meldingen. Vanaf 2022 hernamen de activiteiten zich opnieuw voor de commerciële vluchten van lijndiensten.

Indien we de Coronaperiode buiten beschouwing zouden houden; kunnen we vaststellen dat het aantal meldingen de voorbije jaren dalend is en aanzienlijk onder het niveau van 2017 en 2018. Opvallend is wel dat het aantal meldingen van 2019 nog steeds onder het aantal meldingen gesitueerd is dan de voorbije jaren. De luchthaven had nochtans in 2019 een record jaar aan commerciële vliegbewegingen van lijndiensten.

Als men op maandbasis gaat vergelijken met 2023; kan men vaststellen dat er vooral vanaf maart een toename was van het aantal meldingen. Dit is te verklaren door het feit dat TUI (Ify) vanaf einde maart (begin van het traditionele zomerseizoen) opnieuw twee toestellen heeft ingezet vanop de luchthaven. Dit was niet het geval in 2023. Toen was er in de periode tot en met einde juni slechts één toestel actief omdat er een vertraging was in de levering van de nieuwe toestellen.

Als we omwille van voorgaande reden een vergelijking maken met 2022; dan zien we dat het aantal meldingen voor de periode maart tot en met juni in lijn lag met 2022. Er waren bijgevolg niet veel meer meldingen omwille van de activiteiten van TUI (fly).

In de maanden juli, september en oktober merken we opnieuw een daling ten aanzien van 2022 en 2023. Dit heeft te maken met het tijdelijk onderbreken van de activiteiten van TUI (fly) vanop de luchthaven omdat de drie nieuwe toestellen geconfronteerd werden met motorproblemen. In november en december merken we een toename van het aantal meldingen op. Dit kan volledig toegewezen worden aan één nieuwe veelmelder die tientallen meldingen maakt op maandbasis in verband met de geluidssignatuur van het nieuwe toestel van TUI (fly) (zie verder)

We kunnen ook vaststellen dat de bijkomende vluchten uitgevoerd door Luxair en SkyAlps geen impact hebben gehad op het aantal meldingen de afgelopen 2 jaar.

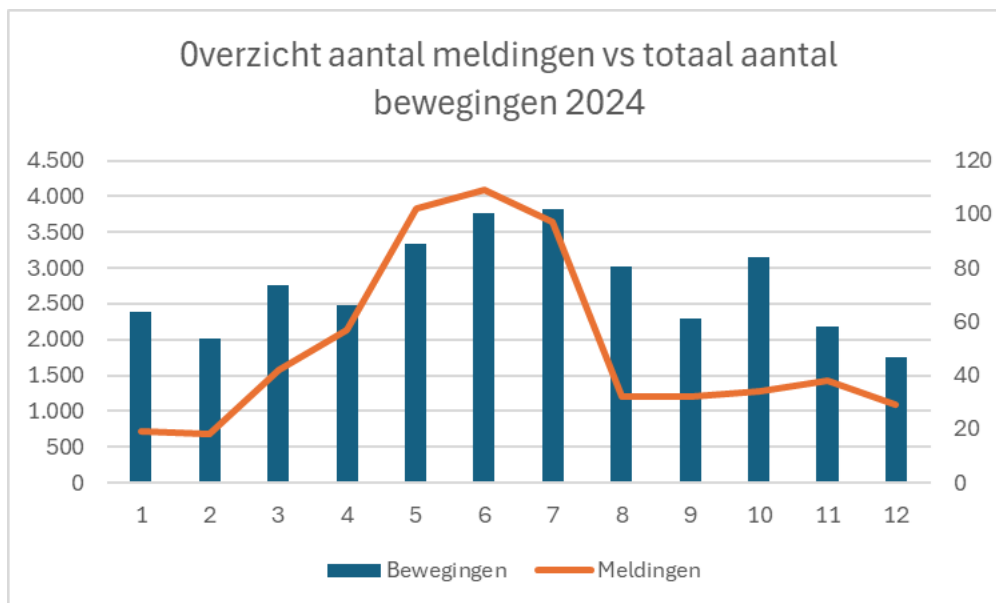
Meldingen/maand	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Totaal
2017	35	359	102	484	283	223	142	53	80	66	63	74	1.832
2018	53	52	77	80	83	113	92	118	94	49	7	17	773
2019	11	18	19	38	33	39	36	57	80	38	33	37	439
2020	31	32	29	14	47	20	60	58	28	32	28	28	407
2021	25	30	34	8	55	35	56	47	53	25	29	38	435
2022	53	78	38	51	92	105	99	99	86	25	19	19	634
2023	19	23	22	30	81	61	95	86	177	84	18	29	655
2024	19	18	42	57	102	109	97	32	32	34	38	29	609
2024 vs 2023	0%	-22%	91%	90%	67%	79%	2%	-63%	-75%	-60%	111%	0%	-7%
2024 vs 2022	-64%	-77%	11%	12%	11%	4%	-2%	-46%	-11%	36%	100%	53%	-18%

Bewegingen TUI (fly)	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Totaal
2024	100	89	106	180	234	217	191	0	0	70	77	80	1.344
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

Bewegingen 2024 - andere	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Totaal
Luxair	44	52	48	32	28								204
SkyAlps	26	24	28	10								10	98

Totaal overzicht aantal bewegingen lijnvluchten op jaarbasis per maatschappij:

Lijnvluchten	2019	2023	2024
TUI (fly)	2.548	1.860	1.344
VLM	505		
Flybe	326		
Luxair		423	205
SkyAlps		92	98
Totaal	3.379	2.309	1.647



Figuur 4: Overzicht aantal meldingen vs totaal aantal bewegingen 2024

Algemeen kan er ook besloten worden dat het aantal bewegingen aanzienlijk daalde ten opzichte van 2023.

De daling van het aantal bewegingen was voornamelijk gerelateerd aan het lager aantal General Aviation vluchten. De slechtere weersomstandigheden van de afgelopen zomermaanden hebben hier wellicht een invloed op gehad.

Belangrijk te vermelden is ook dat het aandeel van de lijnvluchten slechts 5% bedraagt van het totaal aantal bewegingen in 2024.

Afgelopen jaar was er een stijging van het aantal trainingsvluchten met 27% tot 14.679. Hiermee bleven we binnen het vastgestelde aantal van 16.000.

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.

Maand	2022	2023	2024	%
Januari	2.813	2.121	2.390	13%
Februari	3.107	3.268	2.016	-38%
Maart	5.845	2.901	2.760	-5%
April	3.534	3.397	2.473	-27%
Mei	4.203	3.965	3.347	-16%
Juni	5.441	4.764	3.775	-21%
Juli	5.032	2.958	3.817	29%
Augustus	4.331	3.376	3.019	-11%
September	2.254	3.720	2.290	-38%
Oktober	578	3.253	3.160	-3%
November	2.490	1.693	2.181	29%
December	2.107	1.999	1.751	-12%
Totaal	41.735	37.415	32.979	-12%

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.

In 2024 waren er 15 veelmelders. Hiermee bleef het aantal veelmelders ongewijzigd ten aanzien van 2023. Het aandeel van de veelmelders nam wel toe van 53,4% naar 59,1%. Hiermee komt het aandeel van de veelmelders op het niveau van 2022. Toen vertegenwoordigde de veelmelders 62% van het totaal aantal geregistreerde meldingen in het register.

Veelmelder	Gemeente	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Totaal
Veelmelder 1	Borsbeek		6	5	7	10	14	7				2	5	52
Veelmelder 2	Borsbeek				3	5				2	3		2	13
Veelmelder 3	Borsbeek			3		2	6	6			2	2		18
Veelmelder 4	Mortael	2					3			5				10
Veelmelder 5	Borsbeek	2	1	1	10	5	18	17			5	18	20	85
Veelmelder 6	Borsbeek			2	4	7	1			1		2	8	26
Veelmelder 7	Bersham				3	2				2	4	3		10
Veelmelder 8	Bersham			3		8	4	4		4	2			28
Veelmelder 9	Bersham	2	2		2	4	2	2			4			17
Veelmelder 10	Borsbeek					2	2	4				2	5	11
Veelmelder 11	Antwerpen		6	12	5	2						1		23
Veelmelder 12	Deurne			3	3		1	3		1	4		2	10
Veelmelder 13	Antwerpen				4	11	7	8	4	4				38
Veelmelder 14	Deurne		2			2	2	3	3	2	2	2	1	16
Veelmelder 15	Borsbeek					1	3	3				1	5	10
Totaal veelmelders		5	11	26	35	61	60	32	38	22	17	18	23	360
Meldingen		29	28	43	57	382	208	97	32	32	34	38	29	609
Aandeel veelmelders		20%	17%	12%	11%	40%	33%	34%	19%	16%	10%	74%	79%	59%

Veelmelder 1

Deze veelmelder is al meerdere jaren gekend in het klachtenregister. Deze persoon werd reeds in 2021 uitgenodigd voor een gesprek met de milieuoördinator, 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. Deze persoon woont onder de aanvliegeroute van baan 29. De voornaamste klachten kwamen van vluchten tussen 06:30 en 07:00. We hopen dat dit zich nu oplost aan de hand van de nieuwe operationele openingsuren van de luchthaven. Deze melder verwijst naar de Europese nachtrust van 8u. Deze zal vanaf juni 2025 volledig gerespecteerd worden.

Veelmelder 5

Dit is een raletief nieuwe veelmelder. Deze persoon maakt telkens opnieuw melding van het walvisgeluid van de nieuwe toestellen van TUI (fly). Op maandbasis voert hij regelmatig tientallen meldingen in het klachtenregister in.

Deze nieuwe generatie toestellen hebben een kortstondig specifiek geluid bij het veranderen van de frequentie van de motoren. Dit veroorzaakt een trilling en een specifiek geluid dat enkele seconden duurt. Er werd reeds een software update gedaan door de motorconstructeur en er wordt gekeken of de design van de motor nog kan geoptimaliseerd worden.

Er komen verder geen andere meldingen over dit geluid binnen. In het algemeen wordt het toestel als veel stiller ervaren door de buurtbewoners.

Veelmelder 6

Deze veelmelder is reeds meerdere jaren actief en tevens woonachtig onder de aanvliegeroute van baan 29. Het is onmogelijk alle hinder weg te nemen op deze plaatsen. De meldingen gaan voornamelijk over overvluchten van TUI (fly) en af en toe business jets.

Veelmelder 8

Deze veelmelder is tevens gekend in het register sinds een aantal maanden. Het betreft normale meldingen over geluidshinder ten gevolge van o.a. TUI (fly) vluchten. Deze persoon woont zeer dicht tegen de luchthaven langs baan kant 11.

Veelmelder 13

Deze veelmelder woont richting centrum Antwerpen. Deze persoon maakt melding van algemene hinder van grote en kleine toestellen die voorbij komen. De kleine trainingstoestellen maken in de buurt van de woning wel vaak een bocht. Kleinere toestellen vliegen vaak ook op lagere hoogte waardoor het soms ook als meer hinderend wordt ervaren.

We kunnen concluderen dat in bepaalde maanden het aantal meldingen van de veelmelders nog steeds overheerst en dat de meldingen vaak verwijzen naar dezelfde hinder. 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 en het hindergevoel laten blijken.

4. Beeld Meldingen 2024 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 – 2024

De voornaamste herkomst van de meldingen is hierna per gemeente weergegeven:

Gemeente	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aartselaar	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Antwerpen	1%	3%	3%	1%	4%	7%	12%	15%
Berchem	5%	13%	34%	54%	46%	44%	24%	14%
Boechout	23%	40%	35%	12%	23%	25%	29%	24%
Borgerhout	20%	7%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Borsbeek	1%	4%	2%	2%	4%	4%	11%	21%
Deurne	47%	20%	14%	23%	15%	6%	8%	11%
Edegem	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%
Ekeren	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Heist-op-den-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hoboken	1%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Hove	0%	0%	3%	2%	0%	1%	2%	0%
Kontich	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Lier	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Malle	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Merksem	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Mortsel	1%	8%	5%	3%	2%	3%	7%	11%
Niel	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nijlen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ranst	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Schilde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vremde	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Wilrijk	0%	1%	1%	0%	3%	5%	4%	1%
Wommelgem	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Zoersel	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zwijndrecht	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
(leeg)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Eindtotaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De meldingen zijn nog steeds voornamelijk afkomstig uit 3 gemeenten:

- 1) Boechout
- 2) Borsbeek
- 3) Antwerpen

We merken op dat er een verschuiving is van de meldingen op vlak van locatie. Boechout blijft nog steeds de locatie met het grootste aantal meldingen. Dit is te verklaren door de aanwezigheid van 4 veelmelders.

Verder merken we op dat Borsbeek op de tweede plaats komt. Dit is volledig toe te schrijven aan een nieuwe veelmelder sinds 2023. Deze persoon stond in voor 14% van het totaal aantal meldingen. Overige klachten vanuit Borsbeek zijn relatief beperkt.

Antwerpen komt nog steeds op de derde plaats. Dit is in lijn met de voorgaande jaren. Ook hier zijn 10% van de meldingen afkomstig van 2 veelmelders.

Het aandeel van Mortsel nam in 2024 ook verder toe in vergelijking met de voorgaande jaren. De meldingen vanuit deze regio zijn vooral gerelateerd aan geurhinder.

Onderstaande tabel geeft het aandeel weer van de veelmelders ten opzichte van het totaal aantal meldingen voor deze gemeente/steden. Zo is bijna 30% van de meldingen van Boechout en Borsbeek afkomstig van veelmelders.

Locatie	% - Aantal meldingen	% - Aantal meldingen veelmelder
Antwerpen	15%	17%
Berchem	14%	14%
Boechout	24%	28%
Borgerhout	1%	0%
Borsbeek	21%	30%
Deurne	11%	7%
Edegem	0%	0%
Hoboken	0%	0%
Hove	0%	0%
Lier	1%	0%
Mortsel	11%	3%
Nijlen	0%	0%
Ranst	0%	0%
Wilrijk	1%	0%
Zwijndrecht	0%	0%
Totaal	100%	100%



Figuur 5: Concentratie meldingen 2024

4.2. Type melding

Vergelijking type meldingen

Categorie melding	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Draaiende motoren	3%	11%	5%	7%	9%	5%	6%	19%
Geurhinder	2%	11%	6%	6%	4%	3%	5%	8%
Helikopter	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%
Luchthavenfaciliteiten en dienstverlening	1%	3%	4%	6%	4%	2%	3%	2%
Nachtvluchten	5%	34%	35%	6%	25%	30%	44%	30%
Overvlucht	88%	39%	46%	63%	53%	55%	36%	35%
Vluchten met kleine toestellen	1%	2%	3%	10%	4%	5%	6%	4%
Endftotaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De meldingen in verband met overvluchten blijven de meest dominante categorie. Hierbij gaat het om meldingen van mensen die wonen onder de aanvliegeroute of in de nabijheid van bijvoorbeeld training circuits. Het aandeel bleef nagenoeg wel stabiel.

De tweede meest belangrijke categorie zijn de nachtvluchten. Hieronder vallen de vluchten tussen 23:00 en 07:00. De meldingen hebben betrekking op de extensies (vluchten met aankomst na 23:00 omwille van een geldige vertraging) en de vluchten voor 07:00. We merken wel een daling op ten aanzien van de voorbije jaren. Dit is te verklaren door de toekenning van de nieuwe Omgevingsvergunning. Daarin is opgenomen dat de luchthaven operationeel geopend is vanaf 07:00 in plaats van 06:30. Deze maatregel is meteen ingevoerd vanaf eind juli met uitzondering van de geplande lijndiensten. Deze hebben nog een overgangperiode tot juni 2025 aangezien de vliegschema's reeds geruime tijd vooraf worden opgemaakt. Naast de latere openingsuren waren er ook geen vluchten van TUI (fly) tussen eind juli en de tweede week van oktober. Dit zorgde wellicht ook voor een daling van het aantal meldingen over nachtvluchten.

Opvallend is de toename van draaiende motoren van 6% naar 19%. Deze toename is volledig toe te schrijven aan één veelmelder die veelvuldig melding maakt over het walvisgeluid van de nieuwe Embraer 195 E2 toestellen.

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.

4.3 Duiding 2023/ 2024

Categorie melding	2023	2024	%
Draaiende motoren	37	117	216%
Geurhinder	35	49	40%
Helikopter	5	7	40%
Luchthavenfaciliteiten en dienstverlening	17	14	-18%
Nachtvluchten	289	183	-37%
Overvlucht	235	212	-10%
Vluchten met kleine toestellen	37	27	-27%
Eindtotaal	655	609	

Maandelijks worden de meldingen aan de verschillende gemeenten en districten bezorgd. In de bijlage kan men de maandelijkse detail besprekingen terugvinden van de meldingen van 2024. In onderstaande toelichting worden algemene trends besproken.

Overvluchten vliegtuigen

De overvluchten vertegenwoordigen nog steeds het grootste aandeel van de meldingen. Onder deze categorie vallen verschillende sub-type van meldingen. Er werd tevens één melding in deze categorie gemaakt als test vanuit Milieuhandhaving.

De meldingen die onder deze categorie vallen zijn zeer divers:

- a) Vluchten na 20:30
Tijdens het zomerseizoen had de luchthaven vluchten naar Nador, Tanger en Oudja. Deze vertrekken rond 22:15 en komen de volgende ochtend terug aan op de luchthaven. We kregen over deze late vertrekken ook meerdere meldingen. Toch vallen deze vluchten binnen de operationele uren van de luchthaven. Het aantal vluchten na 20:30 is ook erg beperkt. Het gaat om 1.260 bewegingen of 3,8% van het totaal aantal bewegingen.
- b) Vluchten tijdens de nacht of locaties niet verbonden aan de activiteiten van Luchthaven Antwerpen
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.
Daarnaast kregen we ook meldingen doorheen de dag binnen waarbij het af en toe ook vluchten betroffen die locaties in de nabijheid van de luchthaven overvlogen maar die naar Brussels Airport vlogen en geen link hadden met Luchthaven Antwerpen.
- c) Stijgsnelheid of laag overvliegen
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 klimmen. Dit heeft als voordeel voor de buurtbewoners dat de geluidsafdruk kleiner wordt en dat ze minder hinder zullen ondervinden.

Daarnaast werd er ook melding gemaakt dat toestellen zouden overvliegen op een te lage hoogte. Deze meldingen werden overgemaakt aan skeyes aangezien dat het beheer van het Belgisch luchtruim buiten de bevoegdheid valt van de luchthaven. Bij nazicht van de meldingen door skeyes verliep alles volgens de opgelegde procedures.

d) Laag overvliegen/circuits

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.

Er werd door een melder ook meermaals melding gemaakt dat toestellen zouden aankomen/vertrekken zonder call sign. Dit is uiteraard niet mogelijk. Elk toestel kan enkel een vlucht uitvoeren met een call sign.

e) Frequentie vliegbewegingen

Er werd het afgelopen jaar onder deze categorie ook melding gemaakt over de frequentie van het aantal vliegbewegingen. Dit kan echter niet gerelateerd worden aan het effectief aantal bewegingen. Algemeen was er een afname van het aantal vliegbewegingen en ook tijdens de zomermaanden waren er significant minder lijnvluchten. Buurtbewoners spraken over een gevoelsmatig toegenomen hinder maar dit kon niet bevestigd worden door het effectief aantal bewegingen.

f) Defensie & kustwacht

De luchthaven wordt tevens gebruikt voor oefeningen van defensie. Hierbij komen toestellen vaak over op lage hoogte. Dit zorgt ook steeds voor extra hinder van de omwonenden.

Er werd ook melding gemaakt over geluidshinder van het toestel van de Belgische Kustwacht. Dit toestel wordt ingezet voor controle van vervuiling op de Noordzee en in de haven en heeft wel een grotere geluidsafdruk dan toestellen van vergelijkbare grootte.

g) Route

Afgelopen jaar kwamen er ook meldingen binnen vanuit Ranst en Lier. Dit waren personen die aangaven dat ze meer hinder ondervonden dan de voorbije jaren. Deze opmerkingen werden ook doorgegeven aan skeyes om verder te analyseren. Structureel werden er geen grote wijzigingen doorgevoerd ten nadele van bepaalde regio's.

h) Historische toestellen

Sommige meldingen hadden betrekking op het laag overvliegen van historische toestellen. Deze situaties doen zich meestal voor bij goed weer. Dat zijn ideale omstandigheden om vluchten uit te voeren met deze type toestellen, om hen vliegwaardig te houden. Op die momenten bevinden buurtbewoners zich vaak ook buiten en wordt dit dan ook als storend ervaren.

Draaiende motoren

Het aantal meldingen met betrekking tot draaiende motoren nam iets aanzienlijk toe ten aanzien van 2023. Dit is voornamelijk het gevolg van een veelmelder die actief is geworden in de tweede helft van 2023. Als we deze persoon buiten beschouwing zouden laten; dan zou het aantal meldingen in deze categorie beperkt zijn en door er zich nog nauwelijks incidenten voor waarbij buurtbewoners hinder ondervinden van draaiende motoren. De inplanting van het warmdraaiplatform aan de Noordzijde heeft nog altijd een doeltreffende reductie van de hinder bewerkstelligt aan deze zijde van de lichthaven.

a) Zakenjets

In zeer beperkte mate kan het voorkomen dat de luchthaven nog een melding ontvangt van draaiende motoren van een business jet die aan het opstarten is. Dit wordt uiteraard zoveel mogelijk beperkt en

een groot deel van de geluidshinder wordt tegen gehouden door de inplanting van de loodsen aan apron 2.

b) Verwarming/koeling toestellen

Tijdens de zomermaanden en bij erg warm weer moeten toestellen de cabine afkoelen alvorens de passagiers kunnen opstappen. Hiervoor wordt de APU of GPU gebruikt en dat wordt soms als storend ervaren.

c) Walvisgeluid

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?](#) Het geluid is echter kortstondig, enkele seconden, en komt enkel voor bij het starten van het taxiën of het opdrijven van het vermogen bij take-off.

Er is echter maar één persoon die melding maakt over dit geluid. In het algemeen wordt het toestel als veel stiller ervaren.

d) Helikopter

Zeer zeldzaam werd tevens melding gemaakt van hinder afkomstig van het vertrek van een helikopter.

e) Testrun

Er was tevens een melding in verband met de overlast van draaiende motoren. Dit kwam van een toestel dat test runs moest uitvoeren aangezien er gewerkt werd aan de motoren van het toestel. Deze testen moesten een aantal dagen herhaald worden tot het probleem verholpen was en het vliegtuig opnieuw mocht vliegen.

f) Vertrekkende toestellen

Een andere melding had betrekking op toestellen die vertrekken. De melder woont in de nabijheid van de kop van de runway. Er werd een geluidsniveau van 61 dB gemeten in de dichtstbijzijnde meetpost wat in overeenstemming is met normaal omgevingsgeluid. Soms moeten vliegtuigen wachten aan het holding point voor take-off. Dit zorgde ook voor één melding afgelopen jaar.

Verder willen we ook nog meegeven dat er vaak melding wordt gemaakt van hinder van draaiende motoren door melder die echter meer naar de binnenstad wonen of op momenten dat er geen vliegbewegingen plaatsvonden. Er kon dan geen correlatie gelegd worden tussen de melding en de activiteiten van de luchthaven.

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 de Fly-in in mei zijn er ook meerdere meldingen (6) binnengekomen met betrekking tot hinder met kleine toestellen. Dit event werd aangekondigd op de website van de luchthaven op de pagina "Buurtinfo" en er werd ook vermeld wanneer bepaalde toestellen zouden vliegen. Het event vond daarenboven plaats tijdens het eerste weekend in mei met mooi weer waardoor ook meer mensen zich buiten bevonden en dit als meer storend werd ervaren.

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.

In het algemeen vliegen de kleine toestellen op lagere hoogte en wordt dat dan ook als meer storend ervaren.

Nachtvluchten

a) Vluchten voor 08:30

Het merendeel van de meldingen kan teruggebracht worden tot de vluchten die plaatsvonden tussen 06:30 en 07:00.

De laatste maanden zagen we het aantal meldingen wel afnemen door de aanpassing van de operationele openingsuren van de luchthaven sinds het uitreiken van de nieuwe Omgevingsvergunning. Toch blijven bepaalde veelmelders meldingen indienen voor de lijnvluchten die nog tot 1 juni voor 7:00 mogen plaatsvinden.

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 2024:

Nummer	Extensie - datum	Aankomst	Gepland	Herkomst	Oorzaak	Aantal meldingen
1	25/05/2024	23:17	22:00	Antalya	Het toestel heeft lang moeten wachten op een slot in ATY om te kunnen vertrekken.	1
2	08/06/2024	23:09	22:00	Antalya	Vertraging opgelopen door airport en airways slots.	1
3	15/06/2024	23:58	22:00	Antalya	Vertraging opgelopen bij vertrek door ziekte crewmember waardoor een vervanger moest komen.	1
4	26/06/2024	23:06	20:10	Heraklion	Vertraging opgelopen doorheen de dag omwille van vertragingen op airways slots.	1
5	30/06/2024	23:10	19:45	Heraklion	Zowel bij vertrek als aankomst moesten wachten op een slot om te kunnen vertrekken.	1
6	07/07/2024	23:44	21:45	Heraklion	Tijdens het vertrek in Antwerpen heeft het toestel een bidstrike gehad en is uit voorzorg terug geland voor controle. Na controle is het toestel terug vertrokken met vertraging.	11
7	13/07/2024	23:48	22:00	Antalya	De vlucht is tijdig vertrokken maar heeft een laat slot gekregen voor vertrek in Antalya. Er waren tevens sondeerzone s op weg naar Antwerpen waardoor de route moest herbijkeken worden.	1
8	21/07/2024	00:05	21:45	Heraklion	Omwille van airway congestie on heeft TB2267 bij vertrek een later CTOT ontvangen. Ook bij vertrek in Heraklion heeft TB2268 lang moeten wachten op een CTOT waardoor landing voor 23u00 niet mogelijk was.	1
9	26/08/2024	23:02		Medische vlucht - Beihast	Dringend ophalen hart in de UK door medisch team.	1
10	21/10/2024	23:10	22:05	Malaga	Omwille van congestie in upper airways werd een laat slot toegelend aan het vertrek van de Malaga vlucht	1
11	17/11/2024	23:11	19:40	Malaga	Technisch defect van de toilet drain sensor bij vertrek in Alicante. Dit had tot gevolg dat de volgende geplande vlucht van Malaga niet meer tijdig kon landen.	1

Extensie 1: 25/05/2024 – 23:17

Het betrokken toestel had vertraging opgelopen omdat men geen slot kreeg om te vertrekken naar Antalya. Hierdoor kon de vlucht niet laden voor 23:00.

Extensie 2: 08/06/2024 – 23:09

Een vlucht met geplande landing omstreeks 22:00 is aangekomen omstreeks 23:09 omwille van opgelopen vertragingen door airport en airway slots.

Extensie 3: 15/06/2024 – 23:58

Een vlucht met geplande landing omstreeks 22:00 is aangekomen omstreeks 23:58 omwille van opgelopen vertragingen door ziekte van een crew member. Stand-by crewmember werd opgeroepen.

Extensie 4: 26/06/2024 – 23:06

Een vlucht met geplande landing omstreeks 20:10 is aangekomen omstreeks 23:06 omwille van opgelopen vertragingen doorheen de dag door latere airway slots.

Extensie 5: 30/06/2024 – 23:10

Een vlucht met geplande landing omstreeks 19:45 is aangekomen omstreeks 23:10 omwille van vertragingen bij het verkrijgen van een slot naar de bestemming en bij vertrek op bestemming.

Extensie 6: 07/07/2024 – 23:44

Een vlucht met geplande landing omstreeks 21:45 is aangekomen omstreeks 23:44 omwille van een bird strike bij vertrek. Het toestel moest om veiligheidsredenen en inspectie terugkomen naar Antwerpen en is met vertraging opnieuw vertrokken.

Extensie 7: 13/07/2024 – 23:48

Een vlucht met geplande landing omstreeks 22:00 is aangekomen omstreeks 23:48 omwille van opgelopen vertraging bij vertrek in Antalya. Bovendien waren er onweerzones op de route waardoor de route nog verder moest aangepast worden.

Extensie 8: 21/07/2024 – 00:05

Een vlucht met geplande landing omstreeks 21:45 is aangekomen omstreeks 00:05 omwille van opgelopen vertragingen door het wachten op een slot bij vertrek naar de bestemming en ook bij het terugkomen.

Extensie 9: 26/08/2024 – 23:02

Het betrof een medische vlucht voor een donorhart. Het betrokken toestel is nog vertrokken op de luchthaven om 23:02.

Extensie 10: 21/10/2024 – 23:10

Deze vlucht zou normaal landen omstreeks 22:05. Omwille van de drukte in de upper-airways, kreeg de betrokken vlucht geen slot op de luchthaven van Malaga om te vertrekken. Hierdoor werd een vertraging opgelopen en kon de vlucht niet tijdig landen op Luchthaven Antwerpen. Daarom heeft de luchthaven in overeenstemming met de geldende Omgevingsvergunning een extensie verleend op de openingsuren zodat dat betrokken vlucht nog kon landen.

Extensie 11: 17/11/2024 – 23:11

Technisch defect van de toilet drain sensor bij vertrek in Alicante. Dit had tot gevolg dat de volgende geplande vlucht naar Malaga niet meer tijdig kon landen.

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. De wintermaanden en de bijhorende weersomstandigheden kunnen soms wel bepaalde geurhinder versterken. In de winter ontstaat vaak een koude luchtlaag dicht bij de grond, met daarboven een warmere luchtlaag. Dit fenomeen, temperatuurinversie genoemd, werkt als een deksel dat voorkomt dat geurstoffen opstijgen en zich verspreiden. Hierdoor blijven geuren langer op dezelfde plek hangen.

Mist en vochtige lucht kunnen geurstoffen beter vasthouden, waardoor ze minder snel verdunnen en langer waarneembaar blijven. Waterdruppels in de lucht binden geurcomponenten en zorgen ervoor dat ze minder gemakkelijk verdwijnen.

In een aantal gevallen waren de meldingen afkomstig van locaties verder gelegen van de luchthaven. Dit maakt de beoordeling en het achterhalen van de geurhinder niet makkelijk.

Er kwamen ook een beperkt aantal meldingen binnen nadat de landbouwer; die landbouwgrond bewerkt op de luchthaven; de terreinen had bemest. Deze bemesting vindt plaats in het kader van het beheer van het gras op de luchthaven. Deze activiteiten worden vooraf aangekondigd zodat de buurtbewoners hier eventueel mee kunnen rekening houden.

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

a) Wateroverlast

Er kwam een melding binnen via Stad Antwerpen in verband met wateroverlast in de buurt van de Vosstraat. Het gaat om water in de kelder.

- De luchthaven heeft de grondwaterstanden laten opmeten en daaruit blijkt dat het grondwater al staat op 70 cm. Kelders zitten veel dieper in de grond en staan dus onder water.

- De luchthaven heeft de riolering van de runway in overeenstemming met de geldende normen uitgevoerd. Bovendien werkt deze goed want de luchthaven heeft geen problemen van wateroverlast op de runway. De vliegbewegingen hebben geen hinder ondervonden.
 - De overvloedige regen zorgt bij veel mensen voor problemen met het grondwater. Dit is niet het gevolg van de nieuwe riolering.
- b) Operaties luchthaven
- Er kwam tevens een melding binnen in verband met het sneeuwvrij maken van de runway. Passagiers vroegen zich af waarom deze niet sneeuwvrij was tegen 06:30. Hun vlucht was vertraagd. De luchthaven is tijdens de nacht niet geopend. Dit betekent dat de operaties op de luchthaven maar opstarten omstreeks 06:00.
- Er werd melding gemaakt over een grondige controle die werd uitgevoerd door de douane op bepaalde vluchten. Deze meldingen werden overgemaakt aan de betrokken diensten en werden rechtstreeks door hen verder behandeld.
- Een andere melding had betrekking op een vraag van de Kerkfabriek van Berchem. Zij vroegen wanneer de bakenverlichting zou worden hersteld. Deze melding werd overgemaakt aan LOM Vlaanderen die hiervoor verantwoordelijk is.
- Dit betrof een melding over de openingsuren en het zelf kunnen toekennen van de extensies. De procedure werd toegelicht aan de melder alsook der verwijzing naar het feit dat er verschillende toezichthouders zijn die toezicht houden op de activiteiten van de luchthaven.
- c) Omgevingsvergunning
- Er kwamen vragen binnen over de informatievergadering. De melders werden doorverwezen naar de algemene informatie website van o.a. Stad Antwerpen.
- Er werd tevens de vraag gesteld waarom de nieuwe operationele openingsuren niet meteen van toepassing waren op TUI (fly). Hierbij werd toegelicht dat vliegmaatschappijen de vluchten steeds een seizoen vooruit inplannen. Dit maakt dat zij zich niet op zeer korte tijd kunnen aanpassen. De nieuwe operationele openingsuren zijn wel meteen ingegaan voor de overige vluchten.
- d) Dienstverlening
- Er was een melding in verband met de slechte afhandeling van bagage bij regenweer. Deze melding werd overgemaakt aan de afhandelaar en werd rechtstreeks opgenomen met de melder. Een gepaste vergoeding werd aangeboden voor de ondervonden schade.
- Er was tevens een melding over geluidshinder van personeel tijdens de avonduren aan de ingang van de luchthaven. Deze meldingen werden intern opgenomen met de betrokken diensten.

Helikopter

Deze meldingen zijn zeldzaam en hebben soms betrekking op helikoptervluchten die controlevluchten uitvoeren over o.a. de pijpleidingen van de haven. Ze vliegen daarbij op lage hoogte.

Andere meldingen hadden vaak betrekking op helikopters die niet afkomstig waren van de luchthaven zelf maar platformen op andere locaties.

5. Verbeteracties

5.1. Aangepaste operationele openingsuren

De operationele openingsuren van de luchthaven werden aangepast. Zo zijn er geen vluchten meer toegelaten tussen 23:00 en 07:00 met uitzondering van extensies voor geplande landende lijnvluchten.

Deze nieuwe operationele openingsuren zorgen ervoor dat de Europese nacht wordt gerespecteerd van 8u.

We hopen hiermee tegemoet te komen aan de meldingen van de buurtbewoners en te zorgen voor een langere stillere nachtperiode.

5.2. Geluidsarme toestellen tussen 22:00 en 23:00

De toestellen die aankomen en vertrekken tussen 22:00 en 23:00 mogen maximaal een geluidsniveau van cumul 263 hebben bij het optellen van de waarden van het geluidscertificaat. Hierdoor kunnen enkel de stillere nieuwe generatie toestellen nog aankomen en vertrekken tussen 22:00 en 23:00.

5.3. Uitbreiding openingsuren (extensies)

Naar de toekomst toe is het aantal extensie begrensd to 30 op jaarbasis en mogen vluchten ten laatste binnenkomen om 00:30. Dit is ook een verdere verstrenging van de voorwaarden om de hinder voor de buurtbewoners te beperken.

5.4. Geluidsmetingen

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. Verder wordt ook bij personen die meldingen omtrent lawaaihinder het aanbod gedaan om de meetpost bij hen te plaatsen.

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.

5.5. Communicatie

De luchthaven blijft ook verder inzetten op een transparante communicatie via de “buurtinfo” op de website.

Alle zaken die relevant zijn voor de buurtbewoners of kunnen zorgen voor enige hinder die vooraf gekend is worden via deze pagina aangekondigd.

6. Lopende en toekomstige verbeteracties

De luchthaven zal in de loop van 2025 verschillende studies opstarten naar aanleiding van de uitvoering van de bijzondere voorwaarden van de Omgevingsvergunning.

Zo zal er een uitgebreide luchtstudie plaatsvinden in samenwerking met VITO en beoordeeld worden door externe deskundigen.

In de loop van 2025 zal er tevens een geuractieplan worden opgestart. Hierbij zal er wellicht ook gewerkt worden met elektronische neuzen om beter inzicht te krijgen in eventuele geurhinder en de activiteiten op de luchthaven.

De luchthaven zal ook starten met de plannen voor de inplanting van een geluidswerende wand aan de noordzijde van de luchthaven ter hoogte van de School Land van Ooit. Deze geluidswerende wand moet eventuele hinder verder verminderen. De uitvoering van dit project zal in overleg gebeuren met de betrokken stakeholders.

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 MAANDELIJKSE KLACHTENRAPPORTERING



Luchthaven Antwerpen

Inhoudsopgave

Overzicht meldingen januari 2024	2
Overzicht meldingen februari 2024	5
Overzicht meldingen maart 2024	7
Overzicht meldingen april 2024	10
Overzicht meldingen mei 2024.....	12
Overzicht meldingen juni 2024.....	15
Overzicht meldingen juli 2024.....	18
Overzicht meldingen augustus 2024	21
Overzicht meldingen september 2024.....	24
Overzicht meldingen oktober 2024	27
Overzicht meldingen november 2024	30
Overzicht meldingen december 2024.....	32

Overzicht meldingen januari 2024

Trafiekcijfers

	jan/24	jan/23	Vershil	2024	2023	Vershil
Movements	2.390	2.121	12,7%	2.390	2.121	12,7%
Passengers	15.891	13.173	20,6%	15.891	13.173	20,6%
Cargo/ton	147	104	41,3%	147	104	41,3%

	jan/24	jan/19	Vershil	2024	2019	Vershil
Movements	2.390	2.051	16,5%	2.390	2.051	16,5%
Passengers	15.891	15.464	2,8%	15.891	15.464	2,8%
Cargo/ton	147	145	1,4%	147	145	1,4%

Algemeen

Het aantal meldingen van januari was in overeenstemming met 2023. Ondanks het feit dat er meer bewegingen waren (ook van de lijndiensten); bleef het aantal meldingen constant met 2023. Bovendien ligt het aantal ook lager dan de jaren voor 2023.

Veelmelders

Er waren 6 meldingen afkomstig van gekende veelmelders. Dit stemt overeen met 31.5% van het totaal aantal meldingen. Opvallend was wel dat de veelmelders niet zoveel unieke meldingen maakte afgelopen maand.

Overzicht type meldingen

5.3% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ⇒ Deze meldingen hadden voornamelijk betrekking op de vluchten tussen 06:30 en 06:59.
 - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.
 - Het aandeel is beperkter omdat we ons in het winterseizoen bevinden waardoor er minder vluchten worden uitgevoerd.

26.3% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Eén van de meldingen had betrekking op een vlucht omstreeks 22u40.
- ⇒ Een andere melding had betrekking op het vertrek van de lijndienst naar Londen.
- ⇒ En laatste melding had te maken met de opwarming van de aarde. Deze melder klaagt het algemeen vliegverkeer aan als bron van opwarming van de aarde en vindt dat alle vluchten verboden moeten worden behalve levensnoodzakelijke vluchten.

15.8% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ⇒ Er kwam een melding binnen via Stad Antwerpen in verband met wateroverlast in de buurt van de Vosstraat. Het gaat om water in de kelder.

- De luchthaven heeft de grondwaterstanden laten opmeten en daaruit blijkt dat het grondwater al staat op 70 cm. Kelders zitten veel dieper in de grond en staan dus onder water.
 - De luchthaven heeft de riolering van de runway in overeenstemming met de geldende normen uitgevoerd. Bovendien werkt deze goed want de luchthaven heeft geen problemen van wateroverlast op de runway. De vliegbewegingen hebben geen hinder ondervonden.
 - De overvloedige regen zorgt bij veel mensen voor problemen met het grondwater. Dit is niet het gevolg van de nieuwe riolering.
- ⇒ Er kwam tevens een melding binnen in verband met het sneeuwvrij maken van de runway. Passagiers vroegen zich af waarom deze niet sneeuwvrij was tegen 06u30. Hun vlucht was vertraagd.
- De luchthaven is tijdens de nacht niet geopend. Dit betekent dat de operaties op de luchthaven maar opstarten omstreeks 06u00.
- ⇒ Er werd melding gemaakt over een grondige controle die werd uitgevoerd door de douane op een vlucht van Las Palmas. De melder kon zich niet vinden in deze actie.

26.3% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder afkomstig van de kerosine van de vliegtuigen.
- ⇒ Er kwamen diverse meldingen over deze problematiek binnen.
- ⇒ De luchthaven zal dit opnemen met een extern geurexpert.

15.8% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Er kwam een melding binnen in verband met het proefdraaien van een zakenjet. Dit is een activiteit die inherent is aan de activiteiten van een luchthaven. Uiteraard proberen we dit zo kort mogelijk te houden.
- ⇒ Er werd hier ook melding gemaakt van de walvis geluidssignatuur van de nieuwe E295. Het is een veelmelder die op regelmatige basis melding maakt van de hinder die hij hierdoor ondervindt.

10.5% meldingen mbt **vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof een melding over de hinder afkomstig van trainingsvluchten. De melder ondervindt hinder van het circuit vliegen en vindt dat dit een invloed heeft op zijn woonkwaliteit.
- ⇒ Een andere melding had betrekking op een positioneringsvlucht van één van de operatoren. Er werd een toestel van de Luchthaven overgevlogen naar Brussel. Dergelijke positioneringsvluchten vinden plaats bij de business jets omdat operatoren niet op alle

luchthavens toestellen kunnen parkeren in een hangar en ook niet op alle luchthavens alle type van toestellen beschikbaar hebben.

Locatie meldingen

Locatie	Melders	Aantal	%
Antwerpen	3	3	15,8%
Berchem	2	2	10,5%
Boechout	1	1	5,3%
Borsbeek	1	2	10,5%
Deurne	5	5	26,3%
Mortsel	4	5	26,3%
Wilrijk	1	1	5,3%
Totaal	17	19	

We zien voornamelijk een daling van de meldingen afkomstig uit Boechout.

Daarnaast merken we wel meer meldingen vanuit Deurne en Mortsel. Een deel van deze meldingen hadden betrekking op de geurhinder.

Overzicht meldingen februari 2024

Trafiekcijfers

	feb/24	feb/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	2.016	3.267	-38,3%	4.406	5.388	-18,2%
Passengers	15.810	13.339	18,5%	31.701	26.512	19,6%
Cargo/ton	152	98	55,1%	299	202	48,0%

	feb/24	feb/19	Verschil	2024	2019	Difference
Movements	2.016	2.631	-23,4%	4.406	4.682	-5,9%
Passengers	15.810	15.403	2,6%	31.701	30.867	2,7%
Cargo/ton	152	124	22,6%	299	269	11,2%

Algemeen

Het aantal meldingen kwam uit op 18. Dit is het laagste aantal van de voorbije jaren en dit sluit aan bij 2019.

Het aantal bewegingen daalde wel aanzienlijk ten opzichte van 2023 maar dat had te maken met het slechte weer. Hierdoor werden er minder trainingsvluchten en general aviation vluchten uitgevoerd.

Het aantal lijnvluchten steeg met 28% ten opzichte van 2023. Dit leverde bijgevolg geen toename op van het aantal meldingen.

Veelmelders

Er waren 14 meldingen of 77,8% afkomstig van veelmelders. 8 meldingen kwamen van gekende veelmelders. Er waren 3 nieuwe veelmelders in het register met meerdere meldingen deze maand.

Overzicht type meldingen

33,3% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ⇒ Deze meldingen hadden voornamelijk betrekking op de vluchten tussen 06:30 en 06:59.
 - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.
 - Het aandeel nam opnieuw toe ten opzichte van januari maar was wel grotendeels toe te schrijven aan één veelmelder.

33,3% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Eén van de melding had betrekking op een vlucht omstreeks 21u15. Men vond dit te laat en te luid.
- ⇒ Een melding over een vlucht die volgens de melder te laag en te luid zou zijn.

- ⇒ Andere meldingen gaan over de algemene overlast van frequent vertrekkende of aankomende vluchten.
- ⇒ Er kwam een melding binnen van hinder omstreeks 04u35. Er was echter geen activiteit op de luchthaven omdat deze gesloten is.

16.7% van de meldingen mbt **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder afkomstig van de kerosine van de vliegtuigen.

16.7% meldingen mbt **draaiende motoren**

- ⇒ Er kwam een melding binnen gekomen in verband met de draaiende motor van een vertrekkende helikopter.
- ⇒ Er was tevens een melding in verband met de overlast van draaiende motoren. Dit kwam van een toestel dat test runs moest uitvoeren aangezien er gewerkt werd aan de motoren van het toestel. Deze testen moesten een aantal dagen herhaald worden tot het probleem verholpen was en het vliegtuig opnieuw mocht vliegen.
- ⇒ Er werd ook melding ge maakt van een vertrekkende vlucht omstreeks 22u10. Men ondervond hinder van de draaiende motoren.
- ⇒ Er werd hier ook melding gemaakt van de walvis geluidssignatuur van de nieuwe E295. Het is een veelmelder die op regelmatige basis melding maakt van de hinder die hij hierdoor ondervindt.

Locatie meldingen

Locatie	Melders	Aantal	%
Antwerpen	1	3	16,7%
Berchem	2	4	22,2%
Boechout	1	4	22,2%
Borsbeek	1	1	5,6%
Deurne	2	3	16,7%
Mortsel	2	2	11,1%
Wilrijk	1	1	5,6%
Totaal	10	18	

Het aantal meldingen vanuit Antwerpen, Berchem en Boechout waren deze maand hoger dan in januari. Er was een daling van Deurne en Mortsel. Er kwamen minder geurmeldingen binnen in het register.

Overzicht meldingen maart 2024

Trafiekcijfers

	mrt/24	mrt/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	2.760	2.901	-4,9%	7.166	8.289	-13,5%
Passengers	17.854	13.818	29,2%	49.549	40.330	22,9%
Cargo/ton	170	113	50,4%	469	315	48,9%

	mrt/24	mrt/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	2.760	2.469	11,8%	7.166	7.151	0,2%
Passengers	17.854	17.433	2,4%	49.549	48.300	2,6%
Cargo/ton	170	160	6,3%	469	429	9,3%

Algemeen

Het aantal meldingen lag iets hoger dan de voorbije jaren. Eén van de redenen is dat er twee nieuwe melders waren die samen 17 meldingen hebben ingediend. Deze twee personen vertegenwoordigen een groot aandeel van de meldingen van de maand maart.

Veelmelders

Er waren 22 meldingen afkomstig van gekende veelmelders en de twee nieuwe veelmeleders. Dit stemt overeen met 52,4% van het totaal aantal meldingen.

Overzicht type meldingen

16,7% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ⇒ Deze meldingen hadden voornamelijk betrekking op de vluchten tussen 06:30 en 06:59.
 - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.
 - Het aandeel is beperkter omdat we ons in het winterseizoen bevinden waardoor er minder vluchten worden uitgevoerd.

54,8% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ⇒ Eén van de meldingen had betrekking op een oefening van defensie.
- ⇒ Een andere melding had betrekking op de exploitatie van de luchthaven. Deze persoon heeft een bezwaar tegen de exploitatie van de luchthaven en wenst dat luchthaven een park zou worden.

- ⇒ Er was ook een persoon vanuit Lier die melding maakte van hinder. Er zijn een aantal toestellen die een iets ruimere bocht hebben gemaakt. Verder kregen we geen andere meldingen binnen van mensen uit Lier.
- ⇒ Een andere melding ging over het aantal vliegbewegingen per dag.
- ⇒ Eén van de nieuwe veelmelders maakt steeds de melding van frequent aantal bewegingen op lage hoogte.

2,4% Luchthaven faciliteiten en dienstverlening

- ⇒ Hierbij werd de vraag gesteld waar de opname van de informatievergadering kon geraadpleegd worden.
- ⇒ Deze melder werd doorverwezen naar de website van de Stad Antwerpen waar de links en informatie beschikbaar waren.

19% van de meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ⇒ Het betroffen vooral meldingen van een sterke geurhinder afkomstig van de kerosine van de vliegtuigen.
- ⇒ Er kwamen meerdere meldingen binnen van de regio Mortsel.
- ⇒ De luchthaven bestudeert momenteel de implementatie van een geurmonitoringsysteem om een betere opvolging te kunnen doen van dergelijke meldingen.

4,8% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ⇒ Er werd hier melding gemaakt van de walvis geluidssignatuur van de nieuwe E295. Het is een veelmelder die op regelmatige basis melding maakt van de hinder die hij hierdoor ondervindt. We krijgen verder geen meldingen meer over dit geluid.

2,4% meldingen met betrekking tot **vluchten met kleine toestellen**

- ⇒ Het betrof één melding over de hinder afkomstig van trainingsvluchten. De melder ondervindt hinder van de Touch & Go's en vindt dat dit een invloed heeft op zijn woonkwaliteit.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	4	15	35,7%
Berchem	3	3	7,1%
Boechout	3	8	19,0%
Borsbeek	1	1	2,4%
Deurne	4	5	11,9%
Lier	1	2	4,8%
Mortsel	6	8	19,0%
Totaal	22	42	

We zien een toename van het aandeel van de Stad Antwerpen. Dit komt omwille van de activiteit van een nieuwe veelmelder. Deze persoon was goed voor 12 individuele meldingen.

Verder noteren we ook een toename uit de regio Mortsel. Dit is te verklaren door een toegenomen aantal geurmeldingen de afgelopen maand.

Overzicht meldingen april 2024

Trafiekcijfers

	apr/24	apr/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	2.473	3.397	-27,2%	9.639	11.686	-17,5%
Passengers	26.047	19.617	32,8%	75.596	59.947	26,1%
Cargo/ton	224	140	60,0%	693	455	52,3%

	apr/24	apr/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	2.473	3.139	-21,2%	9.639	10.290	-6,3%
Passengers	26.047	24.527	6,2%	75.596	72.827	3,8%
Cargo/ton	224	189	18,5%	693	618	12,1%

Algemeen

We merken op dat het aantal meldingen lichtjes is toegenomen t.o.v. voorgaande jaren. Een vergelijking met 2023 is moeilijker te maken aangezien we vorig jaar minder lijnvluchten hadden omdat TUI fly maar één toestel operationeel had op de luchthaven.

66,7% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand.

Veelmelders

66,7% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand. Eén van de veelmelders was goed voor 10 meldingen.

Overzicht type meldingen

14,0% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ✘ Deze meldingen hadden voornamelijk betrekking op de vluchten tussen 06:30 en 06:59.
 - In de meeste gevallen waren deze meldingen afkomstig van dezelfde veelmelders.

59,6% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✘ Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.
- ✘ Er wordt in deze meldingen ook verwezen naar de hinder met kleine toestellen.
- ✘ Er kwamen ook een 4-tal meldingen binnen in verband met de vluchten na 22u00.
- ✘ Er was ook een melding over vliegtuigen die ter hoogte van Lier een bocht hebben genomen en dus hinder hebben gegeven.

- ✘ Eén van de meldingen had betrekking op een oefening van defensie.

3,5% Luchthaven faciliteiten en dienstverlening

- ✘ Eén van de meldingen had betrekking op een alarm dat actief was aan de Noordzijde en dat een tijdje heeft aangehouden.
- ✘ Een andere melding had betrekking op een vraag van de Kerkfabriek van Berchem. Zij vroegen wanneer de bakenverlichting zou worden hersteld. Deze melding werd overgemaakt aan LOM Vlaanderen die hiervoor verantwoordelijk is.

17,5% meldingen met betrekking tot draaiende motoren

- ✘ Er werd hier melding gemaakt van de walvis geluidssignatuur van de nieuwe E295. Het is steeds dezelfde veelmelder die op regelmatige basis melding maakt van de hinder die hij hierdoor ondervindt. We krijgen verder geen meldingen meer over dit geluid.

3,5% meldingen met betrekking tot vluchten met kleine toestellen

- ✘ Het betrof één melding over de hinder afkomstig van trainingsvluchten boven Boechout.

1,8% meldingen met betrekking tot helikopter vluchten

- ✘ Er waren 2 meldingen over hinder in verband met bewegingen afkomstig van helikopters.

Locatie meldingen

	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	5	14	25%
Berchem	5	7	12%
Boechout	5	14	25%
Borsbeek	3	14	25%
Deurne	3	3	5%
Lier	1	1	2%
Mortsel	2	2	4%
Wilrijk	1	2	4%
Totaal	25	57	

We zien voornamelijk een toename van het aantal meldingen vanuit Borsbeek. Dat komt door een veelmelder die 10 meldingen heeft gemaakt afgelopen maand.

Verder blijven Antwerpen en Boechout verantwoordelijk voor een aanzienlijk deel van de meldingen.

Overzicht meldingen mei 2024

Trafiekcijfers

	May/24	May/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	3.347	3.965	-15,6%	12.986	15.651	-17,0%
Passengers	34.173	18.098	88,8%	109.769	78.045	40,6%
Cargo/ton	305	145	110,3%	998	600	66,3%

	May/24	May/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	3.347	3.258	2,7%	12.986	13.548	-4,1%
Passengers	34.173	27.817	22,8%	109.769	100.644	9,1%
Cargo/ton	305	235	29,8%	998	852	17,1%

De passagiersaantallen overstijgen de aantallen van 2019 (pre-corona). Dit is voornamelijk het gevolg van de inzet van de nieuwe toestellen van TUI (fly). Er is geen toename van het aantal bewegingen; we zitten nog iets onder het niveau van 2019.

Algemeen

We merken een stijging van het aantal meldingen ten opzichte van de voorbije jaren. Het feit dat de luchthaven nog steeds in de hervergunningsfase zit heeft hier wellicht nog steeds een invloed op. Verder was er een extensie in mei. Dit gaf aanleiding tot een 9-tal meldingen.

In mei vond ook de 30^e editie van de Fly-in plaats. Dit heeft in totaal ook een 13-tal meldingen opgeleverd.

Een vergelijking met 2023 is nog steeds minder relevant aangezien er vorig jaar iets minder bewegingen plaatsvonden van TUI (fly) omwille van de latere levering van de nieuwe toestellen.

Veelmelders

57,8% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand. Er waren 3 veel melders die meer dan 8 meldingen hebben ingediend.

Overzicht type meldingen

26,5% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ✗ Het merendeel van deze meldingen had betrekking op de bewegingen voor 07u00.
- ✗ Er was tevens 1 extensie in mei. Dit is een uitbreiding van de openingsuren na 23u00.
 - Op 25/05/2024 was een vlucht uit Antalya vertraagd omdat het toestel geen slot kreeg om te vertrekken in Antalya.

- Het toestel is aangekomen omstreeks 23u17.
- De voorziene landing was om 22u00.
- Er werden 9 meldingen gemaakt over deze vlucht.

48,0% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✗ Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.
- ✗ Er wordt in deze meldingen ook verwezen naar de hinder met kleine toestellen.
- ✗ Er kwamen ook een 15-tal meldingen binnen in verband met de vluchten na 20u30.
- ✗ Er kwamen ook 6 meldingen binnen over een PC24 die te laag zou vliegen en geen gebruik maakt van de responder. Beide zaken zijn uiteraard niet juist en werden gecontroleerd met skeyes.

1,0% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ✗ Er was één melding in verband met het optreden van de dienst Douane.
- ✗ Deze melding werd overgemaakt aan de dienst Integriteit en Inspectie Douane en Accijnzen.

7,8% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✗ Het grootste deel van de meldingen kwam van de veelmelder die maandelijks meerdere meldingen maakt over het walvisgeluid van de Embraer E2. We kregen verder geen andere meldingen binnen.
- ✗ Daarnaast werd er ook hinder gemeld van een aankomende vlucht tussen 22u00 en 23u00.
- ✗ Ook een vertrekkende vlucht gaf aanleiding tot een melding onder deze categorie.

9,8% meldingen met betrekking tot **vluchten met kleine toestellen**

- ✗ Het betrof voornamelijk meldingen over het overvliegen van de woning.
- ✗ Er werd ook melding gemaakt van hinder van 3 “stunt vliegtuigen”. Dit zijn historische vliegtuigen die regelmatig een vlucht maken bij mooi weer.
- ✗ De Fly-in resulteerde in 6 meldingen onder deze categorie. Dit vond plaats in het weekend van 11 en 12 mei en resulteerde in duizenden luchtvaart enthousiaste mensen en families die een kijkje kwamen nemen.

2,0% meldingen met betrekking tot **helikopter vluchten**

- ✗ Bij nazicht van deze meldingen ging het over een vlucht van het Belgische leger. Zij voerden een navigatie en training vlucht uit.

4,9% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- × Bepaalde weersomstandigheden versterken vaak de mogelijke geurhinder. Bij één van de meldingen stond er een wind van 15 kts richting de woning van de melder.
- × In het algemeen maakt men steeds melding van kerosine geur of geurhinder van oldtimer toestellen.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	3	14	14%
Berchem	8	21	21%
Boechout	10	27	26%
Borgerhout	3	3	3%
Borsbeek	5	13	13%
Deurne	7	9	9%
Edegem	1	1	1%
Hoboken	1	1	1%
Lier	1	1	1%
Mortsel	6	9	9%
Wilrijk	1	3	3%
Total	46	102	

We zien dat er geen grote wijzigingen zijn in de herkomst van de meldingen. Er was wel een toename van Berchem en Borsbeek de afgelopen maand. In Berchem zitten we momenteel met 3 veelmelders.

Overzicht meldingen juni 2024

Trafiekcijfers

	jun/24	jun/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	3.775	4.764	-20,8%	16.761	20.415	-17,9%
Passengers	30.587	22.139	38,2%	140.356	100.184	40,1%
Cargo/ton	281	186	51,1%	1.279	786	62,7%

	jun/23	jun/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	3.775	3.533	6,8%	16.761	17.081	-1,9%
Passengers	30.587	31.429	-2,7%	140.356	132.073	6,3%
Cargo/ton	281	283	-0,7%	1.279	1.135	12,7%

Algemeen

Het aantal meldingen is in lijn met 2022. We zien geen bijzondere wijzigingen. Een vergelijking met 2023 is minder relevant aangezien er op dat moment minder bewegingen waren van TUI (fly). Dit omdat er een vertraging was in de aflevering van de Embraer 195-E2 toestellen.

Veelmelders

50,0% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand. Er waren 2 veelmelders met meer dan 10 meldingen afgelopen maand.

Overzicht type meldingen

49,5% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ✗ Een 20-tal meldingen hadden betrekking op vluchten tussen 06u30 en 07u00.
- ✗ Er zijn 4 extensies toegekend in juni. Dit is een uitbreiding van de openingsuren na 23u00.

1) 08/06/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 22u00 is aangekomen omstreeks 23:09 omwille van opgelopen vertragingen door airport en airway slots.

2) 15/06/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 22u00 is aangekomen omstreeks 23:58 omwille van opgelopen vertragingen door ziekte van een crew member. Stand-by crewmember werd opgeroepen.

3) 26/06/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 20u10 is aangekomen omstreeks 23:06 omwille van opgelopen vertragingen doorheen de dag door latere airway slots.

4) 30/06/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 19u45 is aangekomen omstreeks 23:10 omwille van vertragingen bij het verkrijgen van een slot naar de bestemming en bij vertrek op bestemming.

22,9% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✗ Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.
- ✗ Er werd de afgelopen maand in deze meldingen verwezen naar het grote aantal bewegingen op een bepaalde dag.
- ✗ Er kwamen ook een 9-tal meldingen binnen in verband met de vluchten na 20u30.
- ✗ Er was ook een melding vanuit Zwijndrecht. Deze persoon sprak over een toename van de hinder sinds een aantal jaren. Er zouden meer vluchten vliegen langs zijn woning. Bij nazicht in Casper zien we geen recente veranderingen in vliegroutes.
- ✗ Er komen ook nog meldingen van laag overvliegende toestellen binnen. Het spreekt voor zich dat de toestellen de instructies van skeyes volgen.

0,9% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ✗ Er was één melding van een passagiers wiens bagage nat was bij aankomst op de bestemming.
- ✗ De contactgegevens werden overgemaakt aan de afhandelaar om dit verder op te volgen.

21,1% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✗ Het merendeel deel van deze meldingen (18) kwam van de veelmelder die maandelijks meerdere meldingen maakt over het walvisgeluid van de Embraer E2. We kregen verder geen andere meldingen binnen.
- ✗ Daarnaast werd er ook hinder gemeld van een aankomende vlucht tussen 22u00 en 23u00.
- ✗ Er was ook nog een melding van een toestel aan de noordzijde ter hoogte van de school.

1,8% meldingen met betrekking tot **vluchten met kleine toestellen**

- ✗ Het betrof een melding van touch & go bewegingen van een historisch toestel.

- ✘ We kregen ook nog een andere melding binnen voor het aanpassen van het circuit dat trainingsvluchten volgen. We hebben dit overgemaakt aan skeyes.

3,7% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ✘ In het algemeen maakt men steeds melding van kerosine geur.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	4	13	11,9%
Berchem	8	12	11,0%
Boechout	11	29	26,6%
Borgerhout	1	1	0,9%
Borsbeek	5	23	21,1%
Deurne	6	7	6,4%
Hoboken	1	1	0,9%
Hove	1	1	0,9%
Lier	1	1	0,9%
Mortsel	12	20	18,3%
Zwijndrecht	1	1	0,9%
Totaal	51	109	

We zien deze maand voornamelijk een verschuiving van meldingen naar Borsbeek. Dit heeft te maken met het hoog aantal meldingen van één veelmelder ivm walvisgeluid. We zien ook een iets groter aandeel afkomstig uit Mortsel t.o.v. voorgaande maanden. 11 meldingen vanuit Mortsel hadden te maken met een overvlucht of extensie op de openingsuren. Er waren slechts 3 meldingen i.v.m. geurhinder.

Overzicht meldingen juli 2024

Trafiekcijfers

	jul/24	jul/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	3.817	2.959	29,0%	20.578	23.374	-12,0%
Passengers	26.744	32.125	-16,8%	167.100	132.309	26,3%
Cargo/ton	224	297	-24,6%	1.503	1.083	38,8%

	jul/24	jul/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	3.817	3.569	6,9%	20.578	20.650	-0,3%
Passengers	26.744	32.958	-18,9%	167.100	165.031	1,3%
Cargo/ton	224	291	-23,0%	1.503	1.426	5,4%

Algemeen

Er waren 97 meldingen in de maand juli. Dit is in lijn met de voorbije jaren. We zien geen bijzondere wijzigingen.

Veelmelders

57,3% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand. Er waren 3 veelmelders met meer dan 5 meldingen afgelopen maand.

Overzicht type meldingen

55,7% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ✗ Een 7-tal meldingen hadden betrekking op vluchten tussen 06u30 en 07u00.
- ✗ Er zijn 3 extensies toegekend in juli die ook een deel van de meldingen van juli vertegenwoordigen. Dit is een uitbreiding van de openingsuren na 23u00.

5) 07/07/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 21u45 is aangekomen omstreeks 23:44 omwille van een bird strike bij vertrek. Het toestel moest om veiligheidsredenen en inspectie terugkomen naar Antwerpen en is met vertraging opnieuw vertrokken.

6) 13/07/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 22u00 is aangekomen omstreeks 23:48 omwille van opgelopen vertraging bij vertrek in Antalya. Bovendien waren er onweerzones op de route waardoor de route nog verder moest aangepast worden.

7) 21/07/2024

Een vlucht met geplande landing omstreeks 21:45 is aangekomen omstreeks 00:05 omwille van opgelopen vertragingen door het wachten op en slot bij vertrek naar de bestemming en ook bij het terugkomen.

20,6% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✗ Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.
- ✗ Er werd de afgelopen maand in deze meldingen verwezen naar het grote aantal bewegingen op een bepaalde dag.
- ✗ Een aantal meldingen hadden betrekking op vluchten na 22u00.
- ✗ Er was een melding over de algemene toename van de hinder (gevoelsmatig). We konden dit niet bevestigen aan de hand van de gegevens waarover de luchthaven beschikte.
- ✗ Er waren ook klachten vanuit Ranst. Meer hinder bij het aanvliegen van de TUI (fly) toestellen. Misschien een ander type van geluid omwille van de nieuwe toestellen. Het ging niet over het walvisgeluid.
- ✗ Er kwam ook een algemene melding binnen rond de openingsuren.

1% **Luchthaven faciliteiten en dienstverlening**

- ✗ Dit betrof een melding over de openingsuren en het zelf kunnen toekennen van de extensies. De procedure werd toegelicht aan de melder alsook der verwijzing naar het feit dat er verschillende toezichthouders zijn die toezicht houden op de activiteiten van de luchthaven.

20,6% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✗ Het merendeel deel van deze meldingen (17) kwam van de veelmelder die maandelijks meerdere meldingen maakt over het walvisgeluid van de Embraer E2. We kregen verder geen andere meldingen binnen.
- ✗ Er was ook een melding over draaiende motoren voor dat de luchthaven geopend was. Deze hinder kon bijgevolg niet van de luchthaven afkomstig zijn en had een bron buiten het luchthaventerrein.
- ✗ Er was een melding over een snerpnd geluid. Op dat moment was een business jet aan het opstarten voor vertrek.

1% meldingen met betrekking tot **vluchten met kleine toestellen**

- ✗ We kregen een melding over de hinder van het laag overvliegen (circuits) en het groot aantal bewegingen op en bepaalde dag.

1% meldingen met betrekking tot **helikopter**

- × Er werd gewoon melding gemaakt van geluidshinder. We konden niet specifiek vaststellen.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	3	14	14%
Berchem	4	9	9%
Boechout	15	33	34%
Borgerhout	1	1	1%
Borsbeek	5	25	26%
Deurne	5	6	6%
Hoboken	1	1	1%
Lier	1	1	1%
Mortsel	2	4	4%
Ranst	2	2	2%
Wilrijk	1	1	1%
Totaal	40	97	

We zien geen grote verschuivingen ten aanzien van de voorbije maanden. Het grootste aantal meldingen is afkomstig van Boechout en Borsbeek. In Borsbeek hebben we een veelmelder die 17 meldingen maakte rond het walvisgeluid. In Boechout hebben we ook een aantal veelmelders en tevens een groter aantal meldingen omwille van de verleende extensies.

Overzicht meldingen augustus 2024

Trafiekcijfers

	aug/24	aug/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	3.019	3.376	-10,6%	23.597	26.750	-11,8%
Passengers	3.341	33.724	-90,1%	170.441	166.033	2,7%
Cargo/ton	0	290	-100,0%	0	1.373	-100,0%

	aug/24	aug/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	3.019	3.709	-18,6%	23.597	24.359	-3,1%
Passengers	3.341	33.379	-90,0%	170.441	198.410	-14,1%
Cargo/ton	0	298	-100,0%	0	1.724	-100,0%

Algemeen

Er waren 32 meldingen in de maand augustus. Dit was aanzienlijk minder in vergelijking met de voorbije jaren. Dit is gecorreleerd aan het wegvallen van de vliegbewegingen van TUI (fly).

Veelmelders

40,6% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand. Er waren 3 veelmelders met meer dan 3 meldingen afgelopen maand.

Overzicht type meldingen

6,3% van de meldingen hadden betrekking op **nachtvluchten: dit is de periode tussen 23:00 en 6:59**

- ✘ Er is 1 extensie toegekend in augustus. Dit gaf aanleiding tot 1 melding.

8) 26/08/2024

Het betrof een medische vlucht voor een donorhart. Het betrokken toestel is nog vertrokken op de luchthaven omstreeks 23u02.

50,0% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✘ Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.
- ✘ Er werd de afgelopen maand in deze meldingen verwezen naar het grote aantal bewegingen op een bepaalde dag.
- ✘ Er waren tevens meldingen over de hinder op zondag en het groot aantal bewegingen. In deze meldingen werd er verwezen naar alle inspanningen en maatregelen die de luchthaven neemt op zondag om de hinder te beperken.

- ✘ Een aantal meldingen hadden betrekking op het vertrek van business jets.
- ✘ Er was tevens een melding over een toestel dat laag en snel was overgekomen. Het betrof een medische vlucht met een patiënt die niet snel mocht stijgen omwille van medische redenen.
- ✘ Er kwamen tevens meldingen over toestellen die zonder transponder zouden vliegen. Dit is uiteraard niet mogelijk binnen de luchthavenreglementering.

6,3% Luchthaven faciliteiten en dienstverlening

- ✘ Eén van de meldingen had te maken met luchthavenpersoneel dat buiten stond te roken en praten tijdens de avonduren. Dit werd opgenomen met de betrokken diensten.
- ✘ Een andere melding had te maken met de opvolging van de gemaakte meldingen.

12,5% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✘ Eén melding was afkomstig van een toestel dat iets te vroeg aan het holding point was gearriveerd. Het betrokken toestel heeft een 5-tal minuten ter plaatse staan draaien met de motoren. Het toestel wilde zijn slot zeker niet missen.
- ✘ Een andere melding had betrekking op toestellen die vertrekken. De melder woont in de nabijheid van de kop van de runway. Er werd een geluidsniveau van 61 dB gemeten in de dichtstbijzijnde meetpost wat in overeenstemming is met normaal omgevingsgeluid.

12,5% meldingen met betrekking tot **vluchten met kleine toestellen**

- ✘ We kregen een melding over de hinder van het laag overvliegen (circuits) en het groot aantal bewegingen op en bepaalde dag.
- ✘ Er kwamen ook meldingen binnen over de vluchten met de historische vliegtuigen. Deze worden vaak als meer storend ervaren. In goede weersomstandigheden maken deze toestellen een vlucht om de toestellen vliegwaardig te houden.

12,5% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ✘ Er werd melding gemaakt over geurhinder afkomstig van de bemesting op de luchthaven. Dit werd uitzonderlijk niet aangekondigd op de buurtinfo website.
- ✘ De overige meldingen hadden betrekking op kerosinegeur. Bij nazicht van de meldingen konden we vaststellen dat de meteorologische omstandigheden op het moment van de hinder hebben bijgedragen tot een versterking van de mogelijke geurhinder.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	3	6	19%
Berchem	4	8	25%
Boechout	4	4	13%
Borgerhout	1	1	3%
Borsbeek	2	4	13%
Deurne	5	7	22%
Mortsel	2	2	6%
Totaal	21	32	

We merken op dat er een daling is van het aantal meldingen afkomstig van Boechout. Dit kan mogelijk gerelateerd zijn aan het wegvallen van de vliegbewegingen van TUI (fly). We zien dan wel een toename van Berchem en Deurne. In beide gemeenten waren er twee veelmelders vrij actief.

Overzicht meldingen september 2024

Trafiekcijfers

	sep/24	sep/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	2.290	3.720	-38,4%	25.887	30.470	-15,0%
Passengers	2.870	35.407	-91,9%	173.311	201.440	-14,0%
Cargo/ton	0	350	-100,0%	1.503	1.723	-12,8%

	sep/24	sep/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	2.290	3.462	-33,9%	25.887	27.821	-7,0%
Passengers	2.870	34.732	-91,7%	173.311	233.142	-25,7%
Cargo/ton	0	316	-100,0%	1.503	2.040	-26,3%

Algemeen

Er waren 32 meldingen in de maand september. Dit was aanzienlijk minder in vergelijking met de voorbije jaren. Dit is gecorreleerd aan het wegvallen van de vliegbewegingen van TUI (fly).

Veelmelders

50% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand. Er waren 3 veelmelders met 4 meldingen afgelopen maand.

Overzicht type meldingen

44,0% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✗ Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.
- ✗ Er werd de afgelopen maand in deze meldingen verwezen naar het grote aantal bewegingen op een bepaalde dag.
- ✗ Er werd tevens melding gemaakt van laag overkomende vliegbewegingen. Dit zijn vaak trainingsvluchten en worden als meer storend ervaren.
- ✗ Er werd ook de vraag gesteld om vluchten enkel toe te staan tussen 08u00 en 20u00. We hebben echter al een grote stap gezet als luchthaven om te sluiten tussen 23u00 en 07u00 (lokale tijd).
- ✗ Er werd ook melding gemaakt van een toestel dat laag overkwam zonder call sign. Dit is uiteraard niet correcte want elk toestel moet vluchten uitvoeren met een call sign.

6% Luchthaven faciliteiten en dienstverlening

- ✘ Een algemene melding waarbij het ongenoegen werd geuit over de aanwezigheid van een luchthaven in een stedelijk gebied. In deze melding werd er met een beschuldigende vinger en verwijten gewezen naar de luchthaven.

3% meldingen met betrekking tot **helikoptervluchten**

- ✘ Het betrof een melding over het groot aantal helikopter vluchten waarbij de vraag werd gesteld naar het nut. Er werd in het antwoord verwezen naar het maatschappelijk belang van sommige vluchten voor o.a. controles/inspecties in de Haven van Antwerpen.

31% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✘ Hieronder werden meldingen gemaakt van vertrekkende business vluchten en de hinder die dit met zich meebracht.
- ✘ Er werd ook melding gemaakt van stationair draaien.
- ✘ Er werd ook verwezen naar hinder van draaiende motoren. De melder woont echter aan de rand van de stad waardoor de kans klein is om hinder te hebben van draaiende motoren op dergelijke afstand.
- ✘ Er kwam ook een algemene melding met verschillende tijdstippen binnen. Dergelijke melding kunnen we niet onderzoeken omdat deze pas veel later werd bezorgd en betrekking had op meerdere dagen zonder tijdstip.

We zien een toename van deze categorie maar er waren een aantal algemene meldingen rond overvluchten die ingebracht werden onder deze categorie en het dus niet echt om draaiende motoren ging.

13% meldingen met betrekking tot **vluchten met kleine toestellen**

- ✘ We kregen een melding over de hinder van het laag overvliegen (circuits) en het groot aantal bewegingen op en bepaalde dag.
- ✘ Algemene melding over lawaaiërige toestellen.

3% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ✘ De melding had betrekking op kerosinegeur. Bij nazicht van de meldingen konden we vaststellen dat de meteorologische omstandigheden op het moment van de hinder hebben bijgedragen tot een versterking van de mogelijke geurhinder.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	1	4	13%
Berchem	3	10	31%
Boechout	2	2	6%
Borgerhout	1	1	3%
Borsbeek	1	2	6%
Deurne	4	8	25%
Mortsel	3	4	13%
Nijlen	1	1	3%
	16	32	

We merken op dat er een verdere daling is van het aantal meldingen afkomstig van Boechout. Dit kan mogelijk gerelateerd zijn aan het wegvallen van de vliegbewegingen van TUI (fly). Verder merken we geen grote wijzigingen ten op zichte van de voorbije maanden. Berchem blijft de gemeente met het grootste aantal meldingen. Dit komt omdat er een aantal veelmelders actief zijn. In Deurne waren er meer meldingen dan vorige maanden. Dat kwam ook door de activiteit van een veelmelder.

Overzicht meldingen oktober 2024

Trafiekcijfers

	okt/24	okt/23	Difference	2024	2023	Difference
Movements	3.160	3.253	-2,9%	29.047	33.723	-13,9%
Passengers	12.462	31.512	-60,5%	185.773	232.952	-20,3%
Cargo/ton	104	294	-64,6%	1.607	2.017	-20,3%

	okt/24	okt/19	Difference	2024	2019	Difference
Movements	3.160	3.479	-9,2%	29.047	31.300	-7,2%
Passengers	12.462	32.033	-61,1%	185.773	265.175	-29,9%
Cargo/ton	104	267	-61,0%	1.607	2.308	-30,4%

Algemeen

Er waren 34 meldingen in de maand oktober. Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van 2023 maar wel in lijn met het jaar 2022. Het lager aantal vliegbewegingen van TUI (fly) zal wellicht wel een invloed hebben gehad op de daling van het aantal meldingen.

Veelmelders

29,4% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maand.

Overzicht type meldingen

8,8% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✗ Afgelopen maand hadden de meeste meldingen enkel betrekking op algemene hinder van vliegbewegingen.
- ✗ Er waren geen specifieke omstandigheden die werden benoemd om te onderzoeken.
- ✗ Er was één melding die betrekking had op vluchten na 20u00. Onder deze categorie worden algemene meldingen gemaakt over geluidshinder.

2,9% Luchthaven faciliteiten en dienstverlening

- ✗ Deze melding had betrekking op het invoeren van de nieuwe operationele openingstijden van de luchthaven.
- ✗ De vraag werd gesteld waarom deze niet met onmiddellijke ingang konden worden ingesteld, ook voor de TUI (fly) vluchten.

20,6% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✗ Er was één melding in verband met langdurig proefdraaien. Het was mooi weer en er waren veel vliegbewegingen. Er heeft zich verder niets speciaal voorgedaan. Er waren meer toestellen die een run-up deden aan het holding piont.
- ✗ Er was ook een melding van een vertrekkend toestel dat volgens de melder veel lawaaihinder met zich meebracht.
- ✗ Verder hebben we 1 veelmelder die een groot aantal meldingen maakte over het walvisgeluid van de Embraer 195 E2. Er is maar één persoon die hierover blijft melding maken.

38,2% meldingen met betrekking tot **nachtvluchten**

- ✗ Het betrof vluchten voor 07u00.
- ✗ Deze vliegbewegingen waren van TUI (fly). Zij mogen nog voor 07u00 vertrekken tot 01 juni 2025.
- ✗ Er was ook één extensie op 21 oktober 2024. Deze resulteerde in 7 meldigen. Deze vlucht zou normaal landen omstreeks 22u05. Omwille van de drukte in de upper-airways, kreeg de betrokken vlucht geen slot op de luchthaven van Malaga om te vertrekken. Hierdoor werd een vertraging opgelopen en kon de vlucht niet tijdig landen op Luchthaven Antwerpen. Daarom heeft de luchthaven in overeenstemming met de geldende Omgevingsvergunning een extensie verleend op de openingsuren zodat dat betrokken vlucht nog kon landen.

29,4% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ✗ De meldingen hadden betrekking op kerosinegeur. Bij nazicht van de meldingen konden we vaststellen dat de meteorologische omstandigheden op het moment van de hinder hebben bijgedragen tot een versterking van de mogelijke geurhinder.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	1	1	3%
Berchem	7	7	21%
Boechout	6	8	24%
Borsbeek	4	9	26%
Deurne	5	6	18%
Mortsel	3	3	9%
	26	34	

We merken opnieuw een toename van het aantal meldingen uit Boechout en Borsbeek. Dit is wellicht gecoreleerd aan de heropstart van de TUI (fly) vluchten. Het grote aandeel van Borsbeek heeft ook te maken met de veelklager over het walvisgeluid. We zien ook iets meer meldingen vanuit Deurne. Deze hadden voor een groot deel te maken over geurhinder.

Overzicht meldingen november 2024

Trafiekcijfers

	nov/24	nov/23	Difference		2024	2023	Difference
Movements	2.181	1.693	28,8%		31.228	35.416	-11,8%
Passengers	11.541	12.520	-7,8%		197.314	245.472	-19,6%
Cargo/ton	109	108	0,9%		1.716	2.125	-19,2%

	nov/24	nov/19	Difference		2024	2019	Difference
Movements	2.181	2.719	-19,8%		31.228	34.019	-8,2%
Passengers	11.541	20.532	-43,8%		197.314	285.707	-30,9%
Cargo/ton	109	148	-26,4%		1.716	2.455	-30,1%

Algemeen

Er waren 38 meldingen in de maand november. We merken een duidelijke toename ten opzichte van de voorgaande jaren. Dit is helemaal toe te wijzen aan één veelmelder die 16 meldingen afgelopen maand.

Veelmelders

57,8% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maanden. Het grootste aandeel was van één veelmelder met 16 meldingen over draaiende motoren (zie verder)

Overzicht type meldingen

26,3% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✘ Eén van de meldingen had betrekking op hinder omstreeks 06u00. Deze hinder was niet afkomstig van de luchthaven.
- ✘ Er was ook een melding vanuit Nijlen in verband met hinder. Deze hinder kon niet gecorreleerd worden aan vliegbewegingen afkomstig van Luchthaven Antwerpen. Het betrof een transit vlucht naar o.a. Brussels Airport.
- ✘ Er was ook een melding over het toestel van de Belgische Kustwacht. Dit toestel wordt ingezet voor controle van vervuiling op de Noordzee en in de haven en heeft wel een grotere geluidsafdruk dan sommige andere toestellen.
- ✘ Algemene meldingen over geluidshinder. Dit gaat vaak gepaard met iets luidere toestellen.

44,7% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✗ Alle meldingen waren afkomstig van de veelmelder en waren opnieuw gerelateerd aan het walvisgeluid van de Embraer 195 E2. Er is maar één persoon die hierover blijft melding maken.

18,4% meldingen met betrekking tot **nachtvluchten**

- ✗ Het betrof vluchten voor 07u00.
- ✗ Deze vliegbewegingen waren van TUI (fly). Zij mogen nog voor 07u00 vertrekken tot 01 juni 2025.
- ✗ Er was nog één melding over een extensie van oktober.

7,8% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ✗ De meldingen hadden betrekking op kerosinegeur. Bij nazicht van de meldingen konden we vaststellen dat de meteorologische omstandigheden op het moment van de hinder hebben bijgedragen tot een versterking van de mogelijke geurhinder.

Locatie meldingen

Locatie	Aantal melders	Aantal meldingen	%
Antwerpen	1	1	2,6%
Berchem	1	1	2,6%
Boechout	4	7	18,4%
Borsbeek	5	22	57,9%
Deurne	3	3	7,9%
Mortsel	3	3	7,9%
Nijlen	1	1	2,6%
	18	38	

Er zijn geen grote verschuivingen met betrekking tot de herkomst. Het aandeel van Borsbeek weegt zwaarder door omwille van de veelmelder en het hoge aantal meldingen.

Overzicht meldingen december 2024

Trafiekcijfers

	dec/24	dec/23	Difference	2024	2023	Difference
Bewegingen	1.751	1.999	-12,4%	32.979	37.415	-11,9%
Passagiers	11.527	14.292	-19,3%	208.845	259.764	-19,6%
Cargo/ton	103	120	-14,2%	1.819	2.245	-19,0%

	dec/24	dec/19	Difference	2024	2019	Difference
Bewegingen	1.751	2.353	-25,6%	32.979	36.372	-9,3%
Passagiers	11.527	20.623	-44,1%	208.841	306.330	-31,8%
Cargo/ton	103	152	-32,2%	1.819	2.607	-30,2%

Algemeen

Er waren 29 meldingen in de maand december. Dit aantal is volledig in overeenstemming met de voorbije jaren.

Veelmelders

68,9% van de meldingen waren afkomstig van gekende veel melders. Deze personen maakten meerdere meldingen de afgelopen maanden. Het grootste aandeel was van één veelmelder met 10 meldingen over draaiende motoren (zie verder)

Overzicht type meldingen

27,6% van de meldingen hadden betrekking op **overvluchten**

- ✗ Een 5-tal meldingen zijn afkomstig van een veelmelder die onder de aanvliegeroute woont. Deze melder maakt elke maand meerdere meldingen over overlast. Vroeger waren de klachten gericht op de “nachtluchten”. Nu verschuift de focus naar andere momenten van de dag.
- ✗ Eén van de meldingen was een test vanwege Milieuhandhaving.
- ✗ Een andere melding kwam van een veelmelder in de rand van de stad.
- ✗ Er was ook een melder die voornamelijk verwees naar overvluchten van historische toestellen. Deze toestellen maken af en toe een vlucht om ze vliegwaardig te houden.

34,5% meldingen met betrekking tot **draaiende motoren**

- ✗ Alle meldingen waren afkomstig van de veelmelder en waren opnieuw gerelateerd aan het walvisgeluid van de Embraer 195 E2. Er is maar één persoon die hierover blijft melding maken.

13.8% meldingen met betrekking tot **nachtvluchten**

- ✗ Een 4-tal meldingen werden registreert in verband met de vertrekken tussen 06u30 en 07u00. Deze waren ook afkomstig van veelmelders. Er waren geen nieuwe melders rond deze categorie.
- ✗ Er waren geen extensies in de maand december.

3,4% meldingen met betrekking tot **helikopter**

- ✗ Bij nazicht van deze melding bleek dat er geen helikopter heeft plaatsgevonden. Er vertrok enkel een Cirrus Vision rond het aangegeven tijdstip.

20,7% meldingen met betrekking tot **geurhinder**

- ✗ We merken een lichte toename van het aantal meldingen rond geurhinder. We vermoeden dat dit te maken heeft met de winterperiode.
- ✗ Alle meldingen hadden op andere momenten/dagen betrekking. Er was dus niet één specifiek moment waarvoor alle melders melding maakte.
- ✗ Opvallend was wel dat een aantal meldingen van verder gelegen locaties afkomstig waren.
- ✗ De wintermaanden en de bijhorende weersomstandigheden kunnen soms wel bepaalde geurhinder versterken. In de winter ontstaat vaak een koude luchtlaag dicht bij de grond, met daarboven een warmere luchtlaag. Dit fenomeen, temperatuurinversie genoemd, werkt als een deksel dat voorkomt dat geurstoffen opstijgen en zich verspreiden. Hierdoor blijven geuren langer op dezelfde plek hangen.
- ✗ Mist en vochtige lucht kunnen geurstoffen beter vasthouden, waardoor ze minder snel verdunnen en langer waarneembaar blijven. Waterdruppels in de lucht binden geurcomponenten en zorgen ervoor dat ze minder gemakkelijk verdwijnen.

Locatie meldingen

Locatie	Meldingen	Melders	%
Antwerpen	2	2	7%
Boechout	7	2	24%
Borsbeek	12	3	41%
Deurne	4	4	14%
Mortsel	4	2	14%
Totaal	29	13	100%

We zien geen grote verschuivingen ten opzichte van de voorbije maanden. 41% van de meldingen was afkomstig uit Borsbeek omwille van de veelmelder over draaiende motoren. Het aandeel van de andere locaties is in overeenstemming met de vorige maanden. We zien enkel een kleine toename vanuit Antwerpen.



Rapportering klachten

Luchthaven Oostende - Brugge 2024

Introductie

In 2024 verwelkomde de luchthaven 352.622 passagiers, een lichte daling van 8,7% ten opzichte van 2023. De tijdelijke sluiting van de luchthaven van eind januari tot eind maart voor de renovatie van de start- en landingsbaan en taxiwegen had een duidelijke impact op de passagiersaantallen. Zonder deze sluitingsperiode zou het passagiersvolume stabiel zijn gebleven. In 2025 kunnen passagiers opnieuw kiezen uit 14 bestemmingen met TUI fly.

Ostend-Bruges Airport blijft zich profileren als een belangrijke logistieke hub in Vlaanderen. In 2024 verwerkte de luchthaven 18.124 ton vracht. De tijdelijke sluiting tijdens de piek van het vrachtseizoen had een impact op de vrachtcijfers, die hierdoor lager uitvielen dan in 2023. Daarnaast waren er in 2024 geen vluchten van Qatar Airways, in tegenstelling tot het jaar ervoor. De luchthaven blijft vastberaden om de vrachtactiviteiten de komende jaren verder uit te bouwen.

Ostend-Bruges Airport blijft volop investeren in het vrachtsegment. Een eerste nieuwe vrachtloods is inmiddels opgeleverd, wat extra kansen biedt voor verdere groei. Daarnaast legt de in 2024 verkregen omgevingsvergunning de focus op een duurzame uitbreiding van de vrachtactiviteiten.

In totaal vonden vorig jaar 18.303 vliegbewegingen plaats in vergelijking met 21.943 in 2023.

Klachtencaptatie

Klachten dienen via het klachtenregistratiesysteem ingediend te worden. Deze is toegankelijk via de website www.ostendairport.aero. Het klachtenregister kan teruggevonden worden onder het tabblad 'Contact'.

KLACHTENBEHANDELING

Net als de meeste internationale luchthavens is de Internationale Luchthaven Oostende-Brugge het hele jaar door 24/7 operationeel. 's Avonds en 's nachts gelden er echter specifieke beperkingen met betrekking tot geluidsoverlast en het aantal vluchten. Deze beperkingen zijn vastgesteld en gecommuniceerd in de milieuvergunning en het AIP (Aeronautical Information Publication) aan alle gebruikers van de luchthaven. LEM Oostende-Brugge nv is gecertificeerd volgens het ISO14001 milieuzorgsysteem, waarin de [Milieubeleidsverklaring](#) is opgenomen.

Als u vragen hebt of uw bekommernissen wilt bespreken en behoefte hebt aan meer gedetailleerde informatie, kunt u altijd een e-mail sturen naar info@ostendairport.aero. We staan klaar om u te helpen en al uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Als u een klacht heeft over uw vlucht met een specifieke luchtvaartmaatschappij op onze luchthaven, als u iets verloren heeft, of als uw bagage beschadigd is, kunt u hieronder informatie vinden over waar u terecht kunt met uw melding. Daarnaast, als u [dakpanshade](#) heeft door een overvliegend vliegtuig of als u nog niet bekend bent met onze [buurtinformatiepagina](#), waar onder andere informatie over trainingsvluchten wordt gepubliceerd, raden we u aan de onderstaande items te bekijken.

Voor klachten over de activiteiten, faciliteiten en dienstverlening van de luchthaven zelf, vragen wij u gebruik te maken van het klachtenregister. Deze kan hieronder teruggevonden worden en dient enkel voor klachten waarover de uitleg hieronder beschreven wordt.

IK HEB EEN KLACHT OVER DE ACTIVITEITEN, FACILITEITEN OF DIENSTVERLENING VAN DE LUCHTHAVEN ZELF

Heeft u een klacht over overvliegende vliegtuigen, helikopters, geurhinder, draaiende motoren, vluchten met kleine toestellen, nachtvluchten of over onze [luchthavenfaciliteiten en dienstverlening](#)? Dan kunt u uw klacht indienen via het officiële klachtenregister van de luchthaven. 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. Als u ervoor kiest uw milieuklacht in te dienen bij de toezichhoudende overheid, kunt u een e-mail sturen naar omgevingsinspectie.wvl@vlaanderen.be. U kunt uw klacht indienen [via de deze link](#).

Voor klachten over uw vlucht met een bepaalde maatschappij of schade aan uw bagage kunt u hieronder terecht.

IK HEB EEN KLACHT OVER MIJN VLUCHT, BEN IETS VERLOREN OF HEB SCHADE AAN MIJN BAGAGE

Als je een klacht hebt over je vlucht, iets verloren bent tijdens de reis of op de luchthaven, of als er schade is aan je bagage, bekijk dan onze [veelgestelde vragen](#). Daar vind je informatie over waar je terecht kunt met je klacht of melding.

Figuur 1 Infoscherm klachten en vragen website luchthaven Oostende - Brugge

IK HEB DAKPANSCHADE DOOR EEN OVERVLIEGEND VLIEGTUIG

In de buurt van de luchthaven kan dakschade optreden als gevolg van vortex. Een vortex kan worden beschreven als een kleine tornado die ontstaat aan het uiteinde van de vleugels tijdens het opstijgen of landen van een vliegtuig. De turbulentie die ontstaat achter een overvliegend toestel kan leiden tot schade aan daken. Vooral hellende daken met losliggende dakpannen zijn kwetsbaar voor dergelijke wervelschade, waarbij dakpannen kunnen worden opgetild. Het fenomeen van dakpannen die door vortex worden beschadigd, doet zich alleen voor bij een beperkte groep omwonenden, namelijk degenen wiens woningen zich bevinden in de nabijheid van de luchthaven en in het verlengde van de vliegroute. Bovendien moeten dakpannen binnen een kustzone van 10 km volgens de Belgische norm worden verankerd om stormschade te voorkomen (bouwzone categorie C), wat tevens bescherming biedt tegen vortex.

Indien u dakschade heeft opgelopen als gevolg van overvliegende vliegtuigen, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de luchthaven. Het is belangrijk om dit zo snel mogelijk te melden bij de eerste waarneming van schade. U kunt dit melden via e-mail naar info@ostendairport.aero.

De opgelopen schade is heel specifiek, waardoor onze inspecteurs kunnen onderzoeken of de vastgestelde schade kan worden toegeschreven aan een vliegtuig. Hoewel luchtvaartmaatschappijen verantwoordelijk zijn voor dergelijke schade, zal de luchthaven in eerste instantie zelf zorgen voor herstel van de opgelopen schade. Hiervoor werken we samen met een dakwerker die ervaring heeft met dit soort reparaties.

WAAR KAN IK INFO VOOR OMWONENDEN TERUGVINDEN?

Woon je in de buurt? Vergeet dan zeker niet onze [buurtinformatiepagina](#) te bekijken.

Deze rubriek houdt je op de hoogte van luchthavenontwikkelingen, maatregelen tegen geluid- en geurhinder, trainings- en kalibratievluchten, werkzaamheden in de omgeving en vogelbestrijding. We streven ernaar om proactief te zijn en kiezen daarom voor een open en gestructureerde aanpak richting onze gemeenschap. Communicatie met jou, onze buur, is essentieel, want je maakt deel uit van de omgeving van onze luchthaven. Voor algemene vragen staan we altijd paraat via info@ostendairport.aero.

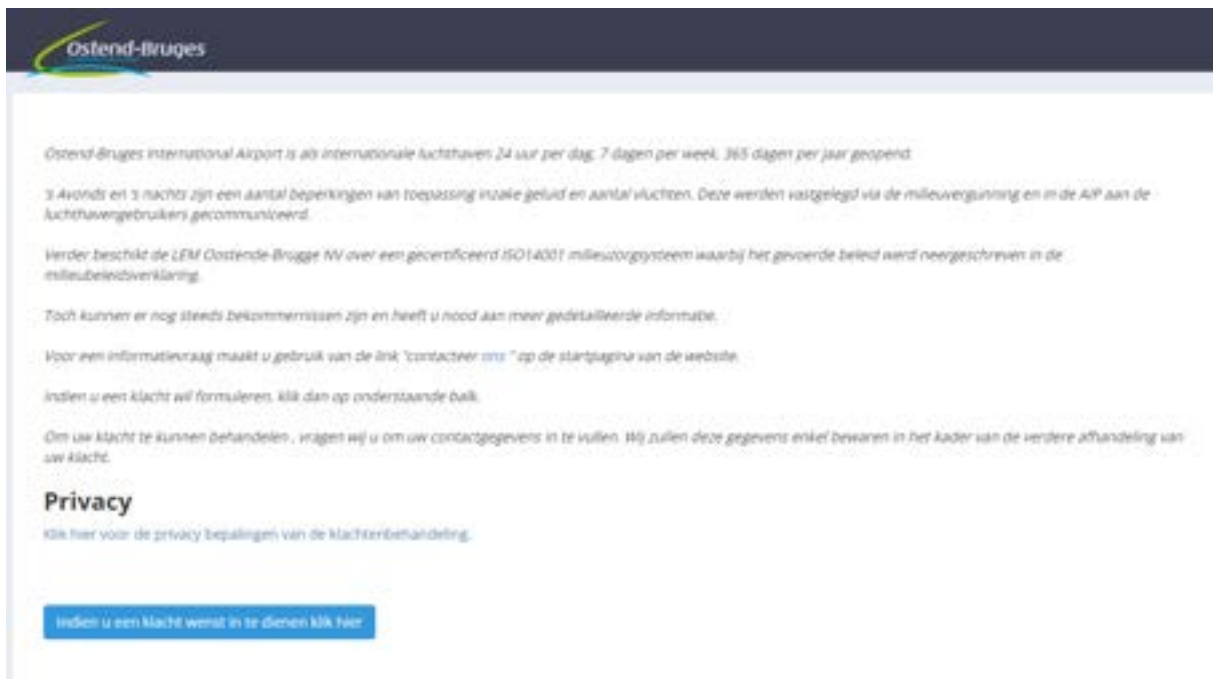
Figuur 2 Infoscherm klachten en vragen website luchthaven Oostende - Brugge (vervolg)

Klachtenbehandeling – procedure

Bij het indienen van een klacht via het online klachtenregister op de website moet de bezoeker eerst zijn of haar 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 of haar 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 omgevingsvergunning 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.

3 Avonds en 3 nachts zijn een aantal beperkingen van toepassing inzake geluid en aantal vluchten. Deze worden vastgelegd via de milieuvergunning en in de AIP aan de luchthavengebruikers gecommuniceerd.

Verder beschikt de LEM Oostende-Brugge NV over een gecertificeerd ISO 14001 milieuzorgstelsel waarbij het gevoerde beleid wordt neergeschreven in de milieubeleidsverklaring.

Toch kunnen er nog steeds bezwaarsmissen 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

Communicatie medewerker: eerstelijnsklachtenbehandelaar (sinds 2024) , verantwoordelijke klachten ingediend via Stad Oostende, contactformulier en social media.

Milieucoördinator : tweedelijns klachtenbehandelaar, coördinator klachten binnen ISO14001 en omgevingsvergunning 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 24/04/2024.

Klachten van Personeelsleden

Een personeelslid kan met klachten terecht bij personeelsdienst, vertrouwenspersoon, rechtstreekse manager of vakbond. Deze klachten maken geen onderdeel uit van onderstaand rapport.

Cijfers

Via het online klachtenregistratiesysteem werden vorig jaar klachten 88 ingediend waarvan 5 niet milieu gerelateerd (5 aangaande dienstverlening).

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 2024 ook een groot aantal 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 klachtenrapport enkel op hetgeen via ons digitaal klachtenregister heeft bereikt.

Klachten dienstverlening en luchthavenfaciliteiten en digitale info

Binnen deze categorie zijn er 5 klachten ingediend in 2024.

Bij het begin van de werken voor de renovatie van de runway maakte een buurtbewoner melding van hinder door een lichtmast, in overleg met de betrokken aannemer werd dit aangepast. De douane heeft vorige zomer bij een avondvlucht een volledige screening gedaan van de bagage van alle aankomende passagiers, het ongemak dat hierdoor werd ervaren, werd door één van de passagiers als klacht doorgegeven. De werking van de douanedienssten behoort niet tot de bevoegdheid van de luchthaven.

Eén passagier maakte melding van ongepast taalgebruik bij de security controle na grondiger screening van de handbagage. Dergelijke meldingen worden intern direct nagegaan om het passagierswelbevinden te vrijwaren.

Door de werken van Aquafin is parking 3 minder goed verlicht. Een persoon heeft hiervan melding gemaakt en in overleg met de aannemer werd een bijkomende lichtmast geplaatst om een betere zichtbaarheid te creëren en het onveiligheidsgevoel weg te nemen.

Klachten milieu

Binnen de **categorie milieu** werden er **82 klachten** genoteerd.

Geur

Er was 1 klacht over geur wellicht te koppelen aan het vertrek van een business jet.

Nachtvluchten

In 2024 was er 1 klacht over een vlucht tijdens de nacht: een buurtbewoner meldde hinder door een landende helikopter om 23u20.

Trainingen

Er waren 2 klachten omtrent trainingen met kleine toestellen. Een bewoner uit Raversijde was in de veronderstelling dat overvliegen van dit gebied verboden was maar dit is niet gereguleerd. Verder was er ook een melding omtrent touch & go's (avonduren) met een kleiner toestel dat niet op de website is opgenomen. Dit betrof een toestel met minder dan 6 ton MTOW dus wordt dit niet gemeld op de buurtpagina van de luchthaven.

Verder was er een klacht over een training met grote toestellen omtrent onder meer luchtemissies. Ook de tijdspanne die gemeld was op de buurtpagina werd als foutief ervaren gezien de training later was gestart dan voorzien en dus langer doorliep dan eerder ingeschat (training afgelopen om 16u52 in de plaats van 16u15).

Helikopters, draaiende motoren en overvluchten

Bijna alle overige milieumeldingen gingen over helikopterkeer en hinder van draaiende motoren hiermee gepaard gaande. We merken 2 grote concentraties van deze meldingen: 17 januari (12 meldingen) en 19-22 augustus (31 meldingen).

Ter voorbereiding van de mogelijke verhuis van SAR van defensie naar de luchthaven werden op zondag 17 januari 2024 enkele testvluchten uitgevoerd, gecombineerd met een uitgebreide geluidsmonitoring in opdracht van defensie. Door de geplande sluiting van de luchthaven (renovatie runway) kon enkel worden ingepland op de vermelde zondag. Dit heeft heel wat onrust en hinder veroorzaakt. Er werden zowel bij de luchthaven als bij de Stad Oostende een groot aantal klachten ingediend. Dit heeft er eveneens voor gezorgd dat lange tijd heel wat hindermeldingen werden ingestuurd gerelateerd aan de activiteiten van NHV.

Na het indienen van het omgevingsdossier werd in juni 2024 een openbaar onderzoek opgestart. Deze periode werd eveneens als een periode met meldingen omtrent hinder gekenmerkt.

Tenslotte werd de periode van 19 tot 21 augustus ook als extra hinderlijk ervaren: door werken aan de loods van NHV in de haven van Rotterdam waren de beloodsingsactiviteiten tijdelijk heropgestart vanuit de luchthaven Oostende - Brugge waardoor er extra activiteiten waren, onder meer tijdens de nacht, met deze helikopters.

Er waren eveneens enkele klachten over het heliverkeer van de heliport van NHV ten zuidwesten van de luchthaven.

Bij de categorie overvluchten was er verder een melding over geluidshinder van een passerende F16. Ook was er een bewoner uit Brugge die het aanvliegen via Brugge als hinderlijk ervaarde, nochtans werd na terugkoppeling met skeyes aangegeven dat dit een bestaande route was.

Er was eveneens een geluidsklacht over lijnvluchten vanuit Aalter. Gezien dit werd geformuleerd tijdens de sluiting van de luchthaven begin maart werd formeel doorverwezen naar Eurocontrol.

▪ Verbeteracties

Sinds 2017 communiceren we proactief omtrent trainingen met grote toestellen op de eigen website^a. In de nieuwe omgevingsvergunning zijn er meer bewegingen toegestaan met grote toestellen maar zijn de tijdstippen afgebakend (niet tijdens de avond en niet tijdens het weekend). Ook is het aantal bewegingen met kleine toestellen (max 6 ton MTOW) dat tijdens de avonduren mag trainen (dus na 19u) beperkt tot 1.000 op jaarbasis.

De periodieke kalibratievluchten die in opdracht van skeyes worden uitgevoerd, worden eveneens via de vermelde buurtinformatiepagina bekendgemaakt hoewel deze niet tot klachten aanleiding geven. Transparantie omtrent deze bijzondere vluchten vinden we zelf noodzakelijk.

NHV heeft op apron 3 een onderhoudsloods waar heli's worden onderhouden en hersteld. Na het uitvoeren van dergelijke werkzaamheden is vaak een proefdraaisessie nodig. Deze powertesten worden eveneens bijgehouden in een register zodat bij eventuele meldingen van hinder de oorzaak kan worden achterhaald. NHV heeft vorig jaar de community Wij Raversijde uitgenodigd voor bezoek en overleg aangaande hun activiteiten. Daar werd onder meer afgesproken dat wekelijks een mail wordt bezorgd met de geplande proefdraaisessies en maintenance vluchten. Sindsdien zijn er bijna geen klachten over deze activiteit meer gemeld.

In overleg met NHV heeft de luchthaven de periode waarin proefdraaimomenten mogelijk zijn afgebakend. Deze kunnen enkel plaats vinden van maandag tot zaterdag 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 conform de bepalingen in de omgevingsvergunning.

Tenslotte hebben we ook afgestemd om bij hun maintenance vluchten het overvliegen van de bewoning ter hoogte van Raversijde maximaal te vermijden. Uiteraard is dit enkel mogelijk in overleg met skeyes in verband met het andere vliegverkeer.



Figuur 3 Voorbeeld wekelijkse mailing omtrent geplande groudruns en maintenance vluchten door NHV

^a <https://www.luchthaven-oostendebrugge.com/buurtinfo/>

Weekly groundrun overview



Week No.

Groundruns

	Ground runs	Helicopter type
Monday	Possible within normal operating hours	H175
Tuesday	Possible within normal operating hours	H175
Wednesday	/	/
Thursday	/	/
Friday	/	/
Saturday	/	/
Sunday	/	/

Flights

	Flights	Helicopter type
Monday	/	/
Tuesday	/	/
Wednesday	/	/
Thursday	/	/
Friday	/	/
Saturday	/	/
Sunday	/	/

Figuur 4 Voorbeeld planningsdocument NHV dat wekelijks wordt gecommuniceerd

Tenslotte zullen we ook de informatiepagina op de website uitbreiden met andere contacten voor materie waarbij we de klagers steeds moesten doorverwijzen. Het vermelden van de contactgegevens van derde partijen gebeurt met het oog op een directe eerstelijnsbehandeling van de klacht. We stemmen nog af met de betrokken derden om op jaarbasis dan wel een totaal overzicht te bewaren van de ingediende klachten.

Klachtenrapportering 2024

Autokeuring en Rijbewijsexaminering

Versie: V01.00

Datum: 08/02/2025

1	Voorwoord	3
2	Autokeuring.....	4
2.1	De autokeuring in 2024: de kerncijfers	4
2.1.1	Personenwagens.....	4
2.1.2	Lichte bedrijfsvoertuigen	4
2.1.3	Zware bedrijfsvoertuigen.....	5
2.1.4	Autobus en autocar	5
2.1.5	Zware aanhangwagens en opleggers.....	6
2.1.6	Lichte aanhangwagens	6
2.2	De motorfietskeuring	7
2.3	Klachtenrapportering autokeuring 2024	8
2.3.1	Overzicht klachten autokeuring.....	8
2.3.2	Onderwerp van de klachten	8
2.3.3	Detailanalyse “niet akkoord met het keuringsresultaat”	9
2.3.4	Maatregelen naar aanleiding van de klantenklachten	10
2.4	Deeltjestest.....	15
2.4.1	Inleiding	15
2.4.2	Vervangen van de roetfilter is niet altijd voldoende	16
2.4.3	Verschillende keuringscriteria in de gewesten	16
2.4.4	Conclusies en aanbevelingen.....	17
3	Rijbewijsexamens	19
3.1	De rijbewijsexaminering in kerncijfers (2024).	19
3.2	Overzicht klachten examencentra 2024.....	19
3.3	Onderwerp van de klachten	20
3.4	Detail “niet akkoord met het resultaat van het praktijkexamen”	21
3.5	Bereikbaarheid	21
3.6	Klantvriendelijkheid.....	22
3.7	Retributies	22
3.8	Detail “niet akkoord met het resultaat van het theorie-examen”.	22
3.9	Beroepscommissie.....	23
3.10	Besluit.....	23

1 Voorwoord

Bij de erkende ondernemingen voor autokeuring en examinering voor het rijbewijs hechten we veel belang aan transparantie, kwaliteit en klanttevredenheid in de dienstverlening. Het proces van autokeuring en rijbewijsexaminering speelt een cruciale rol in de verkeersveiligheid en is een verantwoordelijkheid die we met de grootste zorgvuldigheid dragen. In het kader van onze voortdurende inzet voor verbetering en betrouwbaarheid hebben we een duidelijk en toegankelijk kader ontwikkeld voor klachtenrapportering.

Dit document biedt een uitgebreide toelichting op ons klachtenrapportagesysteem. Daarnaast schetsen we hoe de ontvangen feedback ons helpt bij het identificeren van verbeterpunten en het versterken van onze diensten.

Onze aanpak is gestoeld op de principes van respect, rechtvaardigheid en efficiëntie. We streven ernaar om elke klacht zorgvuldig en objectief te onderzoeken, gepaste oplossingen te bieden en lessen te trekken uit de ervaringen van onze klanten. Dit versterkt niet alleen ons intern proces, maar draagt ook bij aan het vertrouwen en de tevredenheid van onze klanten.

2 Autokeuring

2.1 De autokeuring in 2024: de kerncijfers

In 2024 werden in de 43 Vlaamse keuringscentra 3,6 miljoen volledige keuringen uitgevoerd.

2.1.1 Personenwagens

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2024	
Aantal volledige keuringen	2.640.308	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	2.137.535	81,0 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	70.725	2,7 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	397.200	15,0 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	34.848	1,3 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 4.1.2.a Afstelling van koplampen
- 8.2 Uitlaatemissies
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten
- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 4.3.1.a Werking van stoplichten
- 5.3.2.1.a Demping symmetrie
- 5.2.3.d Staat van banden
- 1.2.1.b Symmetrie van bedrijfsrem
- 5.3.2.1.b Demping efficiëntie
- 5.2.3.a Maat, draagvermogen, goedkeuringsmerk en snelheidscategorie van banden
- 8.4.1 Vloeistoflekken

2.1.2 Lichte bedrijfsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2024	
Aantal volledige keuringen	595.708	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	456.035	76,6 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	18.252	3,1 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	112.776	18,9 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	8.645	1,4 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 4.1.2.a Afstelling van koplampen
- 4.3.1.a Werking van stoplichten
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten

- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 5.3.2.1.b Demping efficiëntie
- 5.3.2.1.a Demping symmetrie
- 8.2 Uitlaatemissies
- 1.2.1.b Symmetrie van bedrijfsrem
- 3.5 Ruitensproeiers
- 8.4.1 Vloeistoflekken

2.1.3 Zware bedrijfsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2024	
Aantal volledige keuringen	98.080	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	75.564	77,0 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.097	1,1 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	19.046	19,4 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	2.373	2,4 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 4.1.2.a Afstelling van koplampen
- 7.10.e Controleplaatje van snelheidsbegrenzer
- 2.1.3.a Speling in stuuroverbrenging
- 1.2.1.b Symmetrie van bedrijfsremkracht
- 7.9.d Installatieplaatje van tachograaf
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten
- 1.2.2 Efficiëntie van bedrijfsrem
- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 5.3.4.a Slijtage van draaipunten van wielophanging
- 4.8.2 Inrichting, kleur en positie reflectoren, opvallende markeringen en markeringsplaten
- 8.4.1 Vloeistoflekken

2.1.4 Autobus en autocar

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2024	
Aantal volledige keuringen	18.498	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	14.737	79,7 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	189	1,0 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	3.161	17,1 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	411	2,22 %

Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering - 2024

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 4.1.2.a Afstelling van koplampen
- 1.2.1.b Symmetrie van bedrijfsrem
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten
- 5.3.4.a Slijtage van draaipunten van wielophanging
- 2.1.3.a Speling in stuuroverbrenging
- 7.10.e Controleplaatje van snelheidsbegrenzer
- 7.9.d Installatieplaatje van tachograaf
- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 8.4.1 Vloeistoflekken
- 1.2.2 Efficiëntie van bedrijfsrem

2.1.5 Zware aanhangwagens en opleggers

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2024	
Aantal volledige keuringen	95.720	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	81.505	85,1 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	830	0,9 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	9.748	10,2%
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	3.637	3,8 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 1.2.1.b Symmetrie van bedrijfsremkracht
- 1.2.2 Efficiëntie van bedrijfsrem
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten
- 4.8.2 Inrichting, kleur en positie reflectoren, opvallende markeringen en markeringsplaten
- 6.1.6.b Slijtage van mechanische koppeling en trekrichting
- 5.3.4.a Slijtage van draaipunten van wielophanging
- 4.5.1.a Werking van mistvoor- en mistachterlichten
- 5.2.3.d Staat van banden
- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 5.2.3.a Maat, draagvermogen, goedkeuringsmerk en snelheidscategorie van banden

2.1.6 Lichte aanhangwagens

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2024	
Aantal volledige keuringen	133.874	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	108.500	81,0 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	978	0,7 %

Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering - 2024

Rood keuringsbewijs (15 dagen)	15.495	11,6 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	8.901	6,7 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 1.1.23 Efficiëntie oloprem
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten
- 4.3.1.a Werking van stoplichten
- 4.5.1.a Werking van mistvoor- en mistachterlichten
- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 4.5.4.a Licht, uitgestraalde kleur, positie, helderheid of markering van mistvoor- en mistachterlichten
- 4.8.2 Inrichting, kleur en positie reflectoren, opvallende markeringen en markeringsplaten
- 1.2.2 Efficiëntie van bedrijfsrem
- 6.1.6.b Slijtage van mechanische koppeling en trekrichting
- 4.2.1.b Lens van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten
- 5.2.3.d Staat van banden

2.2 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:

	2024	
Aantal volledige keuringen	27.624	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	21.405	77,5 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.337	4,8 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	4.630	16,8 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	252	0,9 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken (grote en gevaarlijke gebreken):

- 4.1.2.a Afstelling van koplampen
- 4.8.1.a Staat van retroreflectoren, opvallende markering en achtermarkeringsplaten
- 8.2 Uitlaatemissies
- 4.7.1.b Werking van achterkentekenplaatverlichting
- 5.2.3.e Profieldiepte van banden
- 8.1.1.a Bevestiging, staat, aanwezigheid en modificaties van geluidsonderdrukkingssysteem
- 4.3.2.b Functionering van schakelaar van stoplichten
- 4.3.1.a Werking van stoplichten

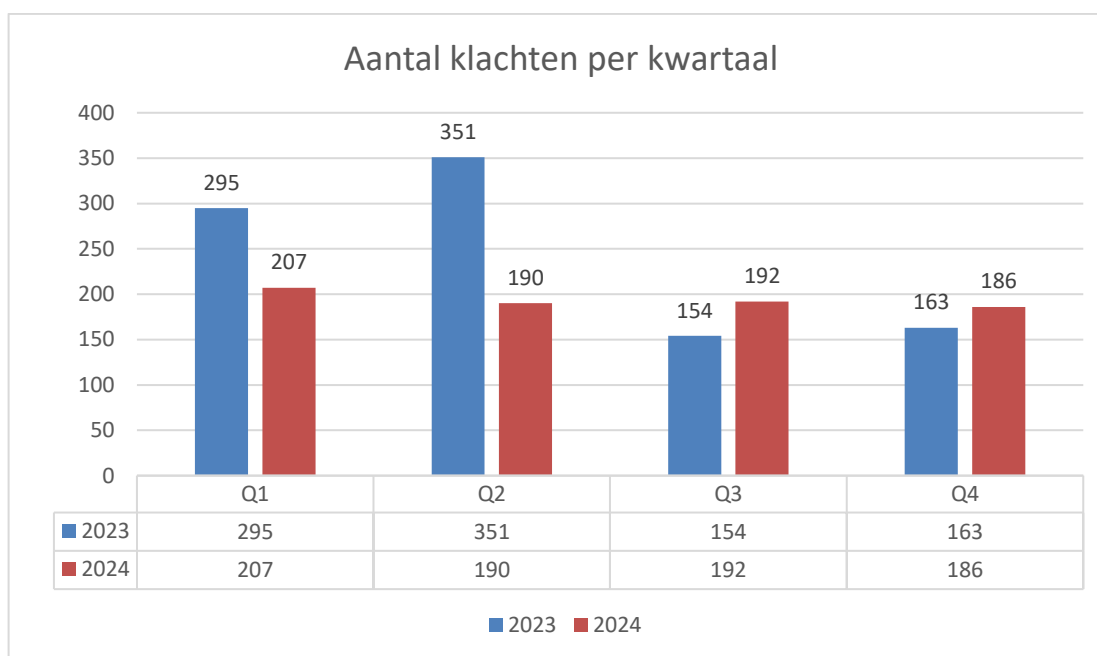
Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering - 2024

- 4.4.3 Licht, uitgestraalde kleur, positie, helderheid of markering van richtingaanwijzers
- 4.2.1.a Werking van breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten

2.3 Klachtenrapportering autokeuring 2024

2.3.1 Overzicht klachten autokeuring

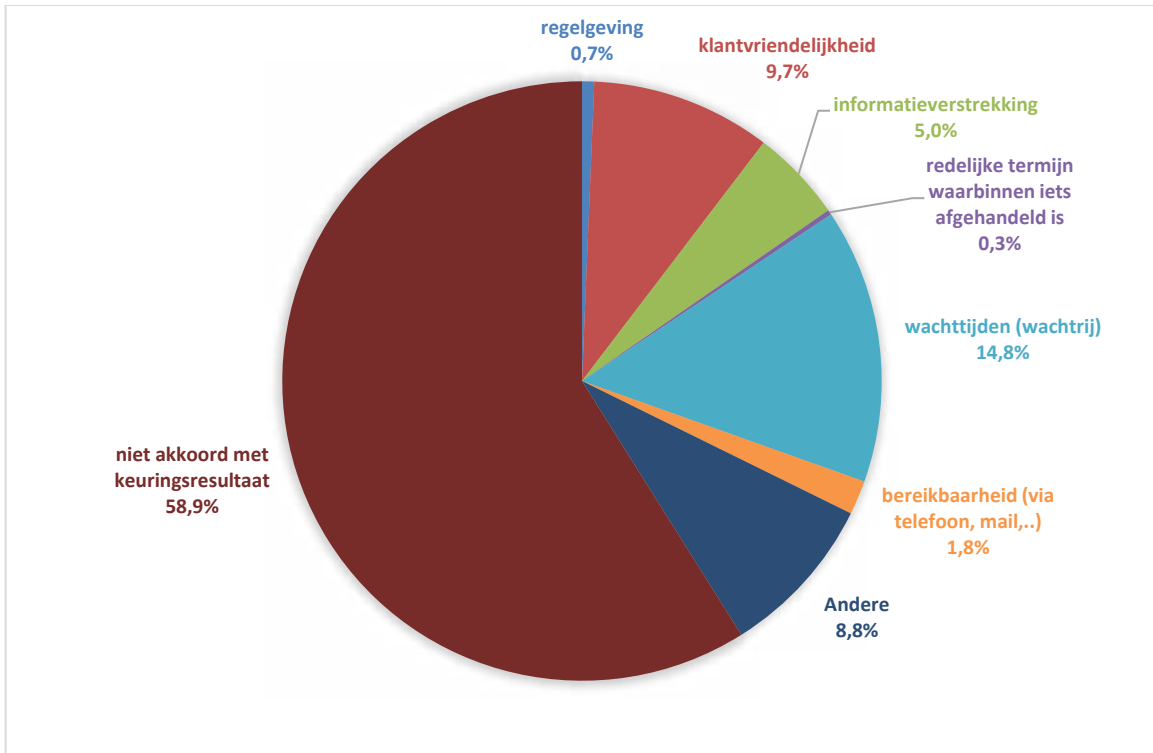
Onderstaand overzicht betreft alle klachten die de 6 erkende ondernemingen op kwartaalbasis hebben ontvangen in 2023 en 2024 (periode van 1 januari tot en met eind december). In 2024 werden in totaal 775 klachten ontvangen, dit is een daling van 24% ten opzichte van de 963 klachten in 2023.



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: 59 %
- 2) De klant vindt de wachttijden/wachtrijen te lang: 15 %
- 3) De klant klaagt over de klantvriendelijkheid in de keuringscentra: 10 %
- 4) De informatieverstrekking wordt ontoereikend geacht: 5 %
- 5) De keuringscentra zijn onvoldoende of moeilijk bereikbaar: 2 %

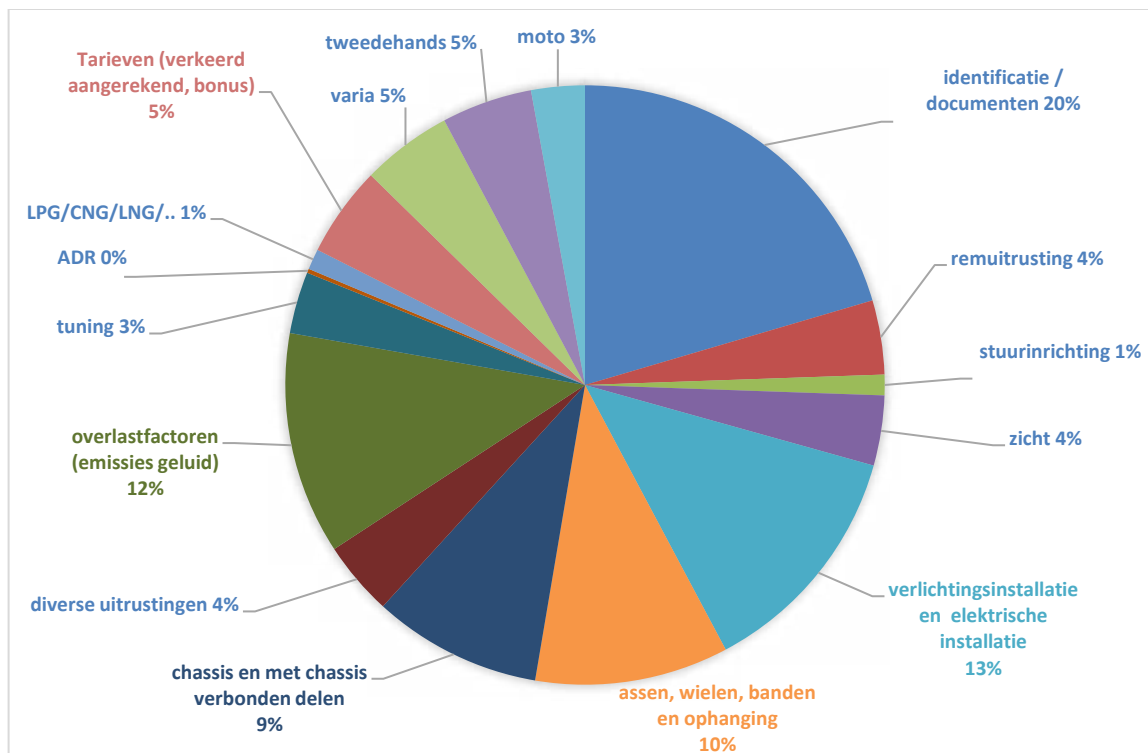


Figuur 1: Overzicht per type klacht

2.3.3 Detailanalyse “niet akkoord met het keuringsresultaat”

Bijna 60% van alle klachten komt van klanten die niet akkoord zijn met het keuringsresultaat na een afkeuring. Een meer gedetailleerde analyse van deze klachten toont de volgende indeling:

1. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot de **identificatie en documenten van het voertuig**: 20 %
2. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **lichten en elektrische installaties**: 13 %
3. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **de overlastfactoren**, 12 %
4. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **de assen, wielen, banden en ophanging**: 10 %



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 ook in 2024 bijkomende initiatieven genomen om meer en duidelijk te communiceren met de klant.

- Handboek technische keuring: transparant en duidelijk

De instructies voor de auto- en motorfietskeuring worden meer en meer gecentraliseerd in één handboek, dat bovendien digitaal ter beschikking wordt gesteld. Dit maakt het zowel voor de particuliere als professionele klant zeer eenvoudig om te weten welke keuringsregels op zijn of haar voertuig van toepassing zijn. Daarbij wordt ernaar gestreefd om de keuringseisen zo eenvoudig en duidelijk mogelijk te beschrijven.

Sinds 1 december 2024 is hoofdstuk 5 toegevoegd aan het handboek PTI. Hierin worden de keuringseisen van de banden, assen en het ophangingsysteem gedetailleerd beschreven. In het verleden is gebleken dat het verspreiden van een nieuw hoofdstuk aanleiding kan geven tot vragen, onduidelijkheden of klachten. Is dit het geval dan

zullen na grondige evaluatie de nodige bijstellingen en aanpassingen aan het handboek PTI worden doorgevoerd.

Ook in 2025 is het de bedoeling om het handboek PTI verder aan te vullen met bijkomende hoofdstukken.

- **Goed voorbereid naar de keuring: vermijd een herkeuring**

Uit data-analyse van de keuringsresultaten bleek dat voertuigen regelmatig worden afgekeurd op basis van keuringspunten die mits enige aandacht van de klant vóór de keuring gemakkelijk zelf kunnen worden vastgesteld. Het gaat bijvoorbeeld om de werking van de lichten, barsten in de voorruit of de aanwezigheid van de nodige documenten. Idealiter worden deze punten in orde gebracht teneinde herkeuringen te vermijden.

Eind 2024 werd opnieuw een animatievideo gemaakt die de klanten attent maakt op deze te vermijden afkeurpunten. Deze animatiefilm zal begin 2025 verspreid worden naar het grote publiek.

Animatievideo: Tips voor een groene kaart



[Tips om een groene kaart te bekomen!](#)

- **Informatiesessies voor professionele klant**

In de eerste helft van 2024 werden in de verschillende Vlaamse provincies informatiesessies georganiseerd voor professionele vervoerders. Met een positieve en constructieve benadering werd het keuringproces van vrachtwagens en aanhangwagens toegelicht. Het belangrijkste doel was om de professionele klant meer inzicht te geven in het keuringsproces en de voornaamste redenen voor afkeur, zodat rode kaarten en herkeuringen voorkomen kunnen worden. De informatiesessies werden zeer positief onthaald.

- **Afstelling van de lichten en deeltjesteller**

De fijnstofmeting met de deeltjesteller en de afstelling van de lichten, twee thema's die ook al in 2023 aan bod kwamen, scoorden ook in 2024 nog steeds hoog qua klachtenbeeld. Daarom heeft de sector in 2023 twee animatievideo's uitgebracht over deze twee veel voorkomende klachtenonderwerpen. Deze video's worden nog steeds via de informatieschermen in de keuringscentra, de websites van de erkende ondernemingen en de sociale media verspreid.

Animatievideo: afstelling van de lichten



[Hoe de koplampen van mijn auto afstellen - ondertiteld \(youtube.com\)](#)

- **Samenwerking met Kijk Uit: Check up voor je kampeervakantie**

In samenwerking met Kijk Uit werd ook een sensibiliseringsfilm gemaakt over het verloop van keuring van een kampeerwagen of kampeeraanhangwagen. Ook in 2024 kon je in verschillende keuringscentra gratis een veiligheidscheck-up doen van je camper, caravan of camping-car. Daarbij werden de technische aspecten nagekeken en worden advies en tips gegeven om veilig op vakantie te vertrekken.

[Video | Facebook](#)

2.3.4.2 Maatregelen om de wachttijden/wachtrijen terug te dringen

Een aantal van de ingediende klachten gaat over de wachttijden en wachtrijen. Om dit klachtenpatroon verder terug te dringen werden verschillende maatregelen in de praktijk gebracht.

- **De groene herinneringskaart valt nu 2 maanden op voorhand in de bus**

Klanten gaven regelmatig aan dat zij, na het ontvangen van de groene herinneringskaart, geen afspraak meer konden maken vóór het verstrijken van de geldigheid van hun keuringsbewijs.

Om dergelijke situaties te vermijden worden de herinneringskaarten sinds november 2024 twee maanden op voorhand verstuurd. Dit geeft de klant meer tijd om een afspraak voor de keuring in te plannen.

- **Ook de digitale uitnodigingen via EBOX en Mijn Burgerprofiel worden 2 maanden op voorhand verstuurd.**

Het project om naast de papieren herinneringskaart ook een digitale herinnering te versturen werd in 2023 afgerond en in 2024 verder uitgerold. Ook de elektronische uitnodiging wordt nu, net zoals de groene herinneringskaart, 2 maanden op voorhand verstuurd. Alle klanten krijgen nu zowel een groene herinneringskaart via Bpost als een digitale uitnodiging via EBOX of Mijn Burgerprofiel.

- **Naast een druktebarometer, nu ook een uniform afsprakenplatform**
 - o 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 plannen.

[Keuringscentra | GOCA Vlaanderen](#)

- o **Uniform afsprakenplatform sinds begin 2024**

De sector creëerde via www.autokeuring.be alvast een unieke toegangspoort tot de 43 keuringscentra in Vlaanderen. De klant kan via deze weg snel doorklikken op het keuringscentrum naar keuze en een afspraak maken.

Via dit portaal wordt een stap verder gegaan met een overkoepelend systeem dat boven de afsprakensystemen van de verschillende ondernemingen staat. Op een eenvoudige manier kunnen gebruikers hier beschikbare tijdslots vinden en snel een afspraak boeken voor de autokeuring in hun directe omgeving. Dit uniforme afsprakenplatform is sinds begin 2024 operationeel.

- **Meer dan 100 extra medewerkers sinds begin 2023.**

De voortdurende aanwerving van meer inspecteurs moet ervoor zorgen dat de keuringsactiviteiten vlot kunnen blijven verlopen. De keuringsondernemingen worden, net als andere sectoren, geconfronteerd met de krapte op de arbeidsmarkt voor technische profielen bij het invullen van hun vacatures.

De doelstelling was om 100 nieuwe medewerkers aan te werven. De inspanningen om nieuwe medewerkers aan te werven werden in 2024 verdergezet. Begin 2025 klokte de teller af op 109 extra medewerkers.

- Keuring op verplaatsing (KOV) nu ook voor personenwagens en lichte vrachtwagens

De erkende keuringsondernemingen in Vlaanderen voeren op jaarbasis 3,6 miljoen keuringen uit. Sinds 2012 zijn ook 'keuringen op verplaatsing' (KOV) mogelijk. Deze KOV-lijnen 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. Hierdoor worden zowel de keuringscentra als het verkeer minder belast. De keuring op verplaatsing richt zich expliciet op klanttevredenheid doordat er in samenwerking met de klant gezocht wordt naar de meest efficiënte oplossingen.

In 2024 werd 1 nieuwe KOV-lijn in gebruik genomen. Een verdere uitbreiding van het aantal sites is een permanent aandachtspunt voor de keuringsondernemingen. Zij nemen gericht contact op met bedrijven die aan de voorwaarden voldoen om deze opportuniteit aan te kaarten.

	Aantal KOV keuringen
2021	18.557
2022	22.914
2023	26.530
2024	29.500

KOV nu ook voor personenwagen, lichte vracht en kampeerwagens

De keuring op verplaatsing was tot voor kort enkel mogelijk voor vrachtwagens, aanhangwagens en bussen. Midden 2024 is het wettelijk kader aangepast waardoor KOV-keuringen nu ook mogelijk zijn voor personenwagens, lichte vrachtwagens en kampeerwagens. Bij de opmaak van dit rapport zijn er nog geen KOV-lijnen operationeel waar deze nieuwe categorie voertuigen gekeurd kunnen worden. Er worden echter wel gesprekken gevoerd met geïnteresseerde bedrijven. De verwachting is dat de eerste KOV-lijnen voor personenwagens in 2025 in gebruik worden genomen.

2.3.4.3 Maatregelen om de klantvriendelijkheid te verhogen

Nogal wat klanten klagen over het gebrek aan klantvriendelijkheid in de keuringscentra. In het kader van dit werkpunt werden de volgende initiatieven genomen:

- De focus op klantvriendelijkheid zal verhoogd worden bij de uitvoering van functionerings- en evaluatiegesprekken met de medewerkers. Er zal tevens tijdens de sollicitatiegesprekken bijkomend meer aandacht zijn voor de "soft skills".
- 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.

- Beter 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 ook de meetresultaten van de lichtmeter én de deeltjesteller op het keuringsbewijs vermeld. Deze aanvullende en objectieve informatie biedt niet alleen de klant, maar ook de herstellere extra inzicht in de technische staat van het voertuig.

De keuringsondernemingen stellen vast dat bepaalde klachten sneller worden opgelost door het feit dat de meetresultaten beschikbaar zijn én ter beschikking van de klant worden gesteld. Dit bevordert de transparantie en professionele uitstraling. Bovendien is een objectieve beoordeling mogelijk en kan de klant de meetresultaten zelf beoordelen.

2.4 Deeltjestest

2.4.1 Inleiding

Op 1 juli 2022 werd de nieuwe emissiemeting van fijnstof geïntegreerd in het keuringsproces. In een eerste fase is de zogenaamde 'deeltjesteller' ingevoerd bij de emissiemeting van dieselmotoren van personenwagens en lichte vrachtwagens met een euronorm 5 en 6. Bij deze motoren zijn de roetdeeltjes bijzonder klein waardoor ze niet gemeten kunnen worden met de klassieke roetest of opaciteitsmeting.

In 2024 werd relatief gezien een groter aantal klachten over de deeltjestest genoteerd dan in 2023 (12% in plaats van 8% het voorgaande jaar). Daarom is er een grondige evaluatie uitgevoerd om beter inzicht te krijgen in dit klachtenpatroon.

Eenmaal een rode kaart omwille van een gefaalde deeltjestest wordt uitgereikt, dient de klant de nodige herstellingen te laten uitvoeren. De belangrijkste vaststellingen naar aanleiding van een negatieve deeltjestest vatten we hieronder samen.

2.4.2 Vervangen van de roetfilter is niet altijd voldoende

Van bij de opstart in 2022 was de herstelling naar aanleiding van een gefaalde deeltjestest een moeilijke opgave voor bepaalde herstellende. De noodzakelijke vervangingsroetfilters bleken niet altijd voldoende of tijdig beschikbaar. Daarnaast waren herstellende soms niet op de hoogte van de vereiste werkzaamheden om het probleem met de roetfilter structureel op te lossen. In sommige gevallen was het gebrek aan een roetfilter het gevolg van één of meerdere andere problemen die eveneens opgelost moesten worden.

2.4.3 Verschillende keuringscriteria in de gewesten

Omzeilen van het systeem

In Wallonië zijn de keuringseisen voor een dieselveertuig met euronorm 5a minder streng. Een dieselveertuig met euronorm 5a wordt in Wallonië niet getest met een deeltjesteller, maar wel met een minder strenge opaciteitstest. Een voertuig met een defecte of verwijderde roetfilter wordt in Vlaanderen afgekeurd, terwijl hetzelfde voertuig in Wallonië mogelijk een groen keuringsbewijs krijgt, waardoor een dure herstelling niet noodzakelijk is.

Sociale media en persaandacht

Regelmatig wijzen de klanten de keuringscentra op deze situatie die louter te wijten is aan het verschil in keuringscriteria tussen de gewesten. In de pers en op sociale media worden dergelijke voorvallen breed uitgesmeerd en niet altijd volledig of correct geïdentificeerd.

Toename van het aantal klachten

De klanten staan eerder sceptisch tegenover de deeltjestest. Bij afkeur hebben de klanten dan ook de neiging om de resultaten in twijfel te trekken en een klacht in te dienen. Dit is duidelijk vast te stellen in de klachtenopvolging van 2023 en 2024 waar de deeltjestest een prominente rol speelt.

Herstellingen

Er worden regelmatig frauduleuze herstellingen vastgesteld die het probleem niet effectief oplossen. Onder dergelijke herstelling wordt verstaan dat herstellende op zoek gaan naar allerlei obscure technieken om (al dan niet tijdelijk) minder dan 1.000.000 deeltjes/cm³ te genereren. Uiteraard is dat geen structurele oplossing van het probleem.

Enkele voorbeelden:

- Het spoelen van de uitlaat met een hogedrukreiniger waardoor de uitlaat vol water komt te zitten. Dit is uiteraard geen structurele oplossing en bovendien schadelijk voor de deeltjestellers, die het water opzuigen en daardoor de meetcel van de deeltjesteller onherstelbaar beschadigen.
- Het plaatsen van allerlei "artisanale filterelementen" in de achterste uitlaatpot zoals schuursponsjes, textiel, metaalsponsje,...
- Het uitlaatsysteem zodanig monteren of aanpassen dat de uitlaatgassen onder het voertuig het uitlaatsysteem verlaten en niet achteraan het voertuig. Daardoor wordt maar een gedeelte van de roetuitstoot gemeten door de deeltjesteller.

2.4.4 Conclusies en aanbevelingen

Onderstaande conclusies en aanbevelingen werden op 20 januari 2025 door GOCA Vlaanderen aan de bevoegde overheid overgemaakt met de vraag voor bijsturing van de reglementering in Vlaanderen.

De deeltjestest is een absolute meerwaarde voor het milieu

De deeltjestest is uitermate geschikt om verwijderde en defecte roetfilters te detecteren.

Verschillen tussen de regio's en binnen Europa

Het toepassingsgebied voor de deeltjestest is in Vlaanderen en Wallonië verschillend. Euro 5a voertuigen worden in Wallonië, Duitsland en Zwitserland niet aan de deeltjestest onderworpen. Idealiter wordt het toepassingsgebied ook in Vlaanderen opnieuw in vraag gesteld.

Concreet bestaat het voorstel erin dat de deeltjestest in Vlaanderen wordt toegepast op alle personenwagens en lichte vrachtwagens met dieselmotoren vanaf een euronorm 5b en hoger (zie ook de aanbeveling van de Europese Commissie en andere Europese landen). En dus niet meer vanaf een euronorm 5a, zoals vandaag het geval is.

Aanbeveling van de Europese Commissie

Volgens de aanbeveling van de Europese Commissie moet de deeltjestest worden toegepast op lichte voertuigen met een eerste inschrijving vanaf 1 januari 2013 (Euro 5b en nieuwer) en op zware bedrijfsvoertuigen met een eerste inschrijving vanaf 1 januari 2014 (Euro 6 en nieuwer). Idealiter wordt het toepassingsgebied ook in Vlaanderen opnieuw geëvalueerd, rekening houdend met de adviezen van de Europese Commissie.

Uitbreiden van de deeltjestest naar andere categorieën van voertuigen

Na het saneren van het voertuigenpark binnen de huidige scope, behoort het uitbreiden van de deeltjestest naar andere voertuigcategorieën, zoals in andere Europese landen, tot de mogelijkheden. Het is daarbij wel aan te raden om het toepassingsgebied af te stemmen op de aanbevelingen van de Europese Commissie.

Aanpassen van de beoordeling indien > 250.000 deeltjes/cm³

De deeltjestest wordt als gefaald beschouwd als meer dan 1.000.000 deeltjes/cm³ worden gemeten. Deze beoordeling kan behouden blijven.

De test is geslaagd, maar er wordt een opmerking op het keuringsbewijs geplaatst als meer dan 250.000 deeltjes/cm³ worden gemeten. De boodschap naar de klant zou in dit geval moeten zijn dat niet alles naar behoren werkt. Daarom adviseren wij om meer dan een informatieve boodschap op het keuringsbewijs te plaatsen. In dit geval is een code 5 (te herstellen zonder herkeuring) een betere boodschap. De klant dient de herstelling wel degelijk uit te voeren, maar de uitgevoerde herstelling zal pas opnieuw beoordeeld worden bij de volgende periodieke keuring (een of twee jaar later).



[Nieuwe fijnstofmeting bij de autokeuring - ondertiteld - YouTube](#)

3 Rijbewijsexamens

3.1 De rijbewijsexaminering in kerncijfers (2024).

3.1.1. Aantal theorie-examens.

Motor (A)	13.986
Bromfiets (AM)	16.713
Auto (B)	230.735
Vrachtwagen (C, CE)	16.210
Bus (D, DE)	2.931
Tractor (G)	3.090
ADR (gevaarlijke stoffen)	2.257

Totaal werden er 285.922 theoretische examens afgelegd.

3.1.2. Aantal praktijkexamens.

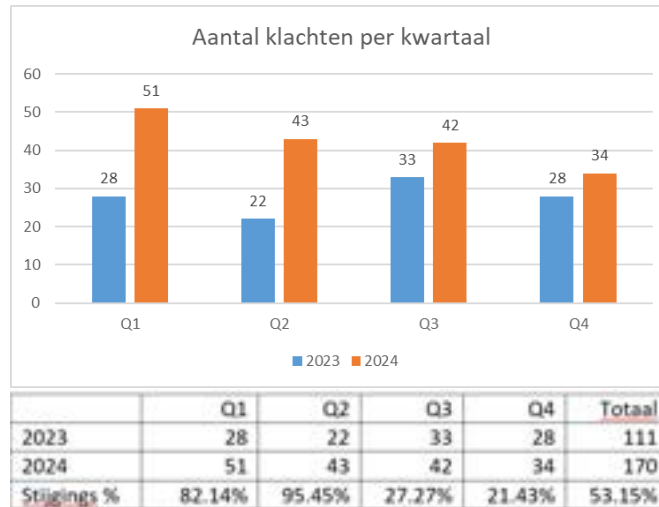
Motor (A)	20.371
Bromfiets (AM)	7.069
Auto (B)	141.005
Auto + aanhangwagen (BE)	16.387
Vrachtwagen (C, CE)	20.882
Bus (D, DE)	2.430
Tractor (G)	2.926

Totaal werden er 211.070 praktijkexamens afgelegd.

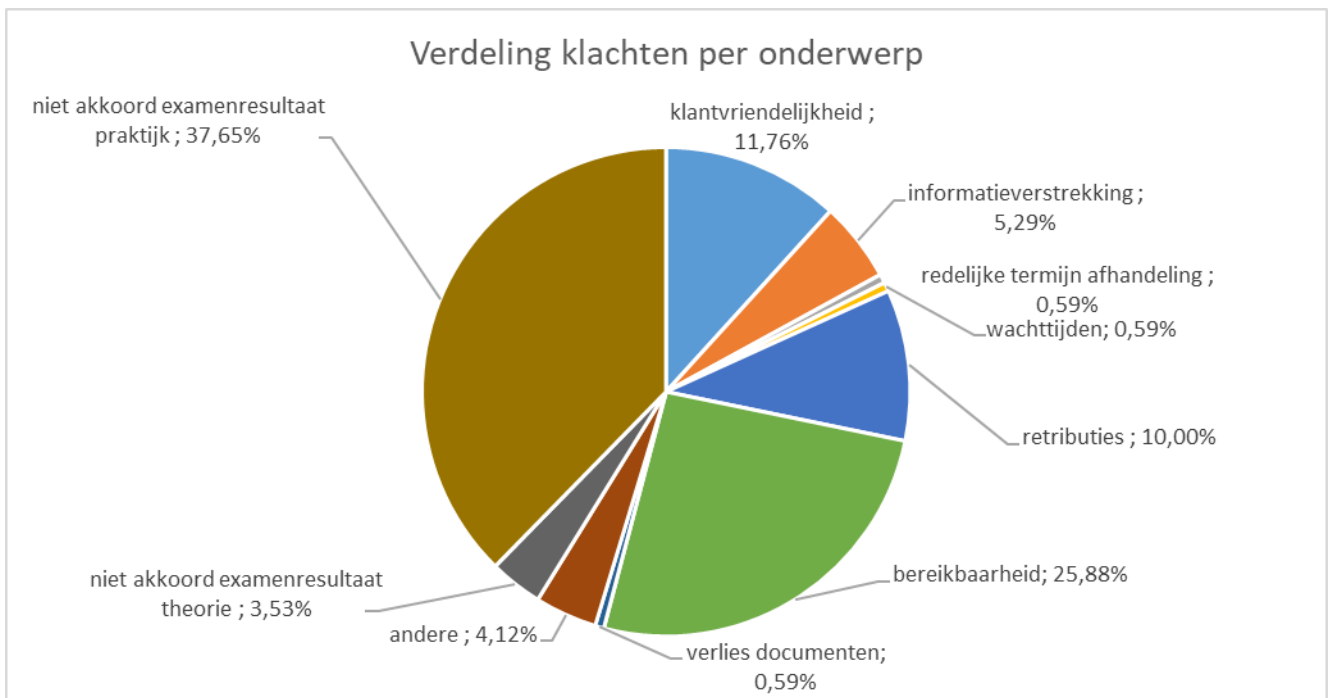
3.2 Overzicht klachten examencentra 2024

In 2024 werden 170 klachten ontvangen in vergelijking met 111 in 2023. Onderstaand overzicht betreft alle klachten die de 6 erkende ondernemingen op kwartaalbasis hebben ontvangen in de periode van 1 januari 2024 tot en met eind december 2024. In vergelijking met 2023 is dit een stijging van 53%, waarvan 74% van de stijging zich situeert in de eerste twee kwartalen.

Klachtenrapportering autokeuring en rijbewijsexaminering - 2024



3.3 Onderwerp van de klachten



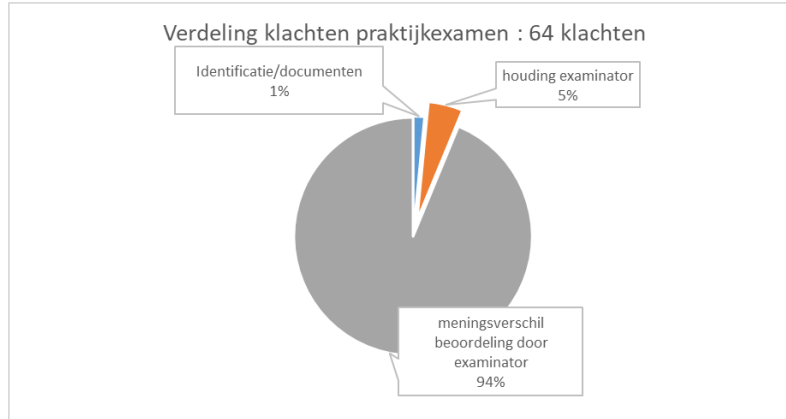
Toelichting:

De belangrijkste oorzaken van klachten zijn:

1. Niet akkoord met het examenresultaat praktijk (64 klachten)
2. Bereikbaarheid (44 klachten)
3. Klantvriendelijkheid (20 klachten)
4. Retributies (17 klachten)
5. Niet akkoord met het examenresultaat theorie (6 klachten)

Hieronder gaan we in detail de belangrijkste reden van klachten verder bekijken.

3.4 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 elke klacht die we hierover ontvangen wordt steeds de nodige toelichting gegeven en de procedure rond de beroepscommissie uitgelegd.

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 dus ook verloren gaat voor een andere kandidaat.

- Ontbreken ID-kaart of (voorlopig) rijbewijs.
- Ontbreken gegevens begeleider.
- Geen verplichte opleiding gevolgd.

Om dit te vermijden wordt hierover regelmatig gecommuniceerd en werd ook een [filmpje](#) gemaakt dat zeer praktisch toont waar de kandidaat moet aan denken.

3.5 Bereikbaarheid

In 2024 werden 44 klachten geregistreerd i.v.m. bereikbaarheid. 70% van deze klachten werden geregistreerd in het examen centrum van Asse/Mollem. Deze klachten situeren zich vooral einde eerste en begin tweede kwartaal waarbij de oorzaak ligt bij het overschakelen naar een nieuw online boekingsysteem voor zowel theorie- als praktijkexamens. Hierdoor konden sommige kandidaten nog niet online boeken, wat een telefonische overbelasting creëerde in het examen centrum. Samen met de software

leverancier werden deze problemen opgelost, waardoor dit type klachten in het derde en vierde kwartaal terug wegvielen.

3.6 Klantvriendelijkheid

Klantvriendelijkheid is één van de basisonderdelen van onze dienstverlening en behoort tot de kwaliteitsdoelstellingen van de ondernemingen. Desondanks kregen we toch 20 klachten rond een gebrek aan klantvriendelijkheid.

In praktijk is klantvriendelijkheid een continu aandachtspunt dat start van bij de aanwerving, en waar op deze eigenschap sterk de nadruk gelegd wordt in het selectieproces.

In de opleiding tot examinator zit een volledige dag “omgaan met klanten” in de basisplanning, en wordt hier verder op gefocust tijdens de stageperiode van de examinator, door zowel de hoofdexaminator als peter of meter. Na het behalen van het brevet van examinator wordt de nieuwe kandidaat ook nog één jaar intensief opgevolgd door zijn peter of meter.

Daarnaast worden op basis van individuele begeleidingsmomenten en eventuele klachten (dit geldt voor alle examinatoren), eveneens de klantvriendelijkheid van de examinator besproken tijdens één op één gesprekken, en bij terugkerende klachten zelfs een eind gemaakt aan de samenwerking met betrokken examinator(en).

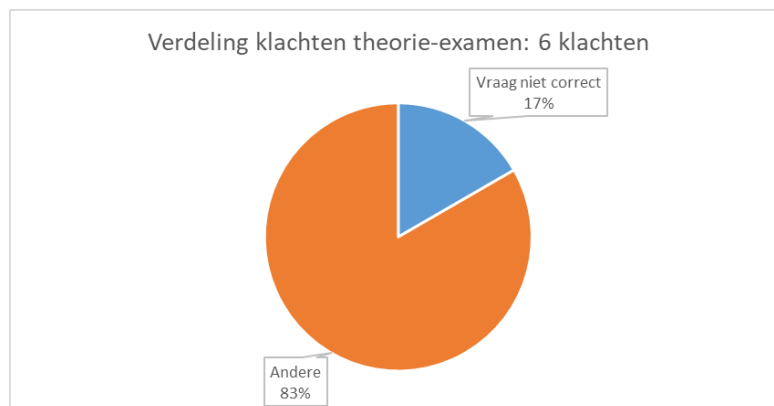
Daarnaast namen in 2024 ook nog 57 examinatoren deel aan opleidingen omgaan met diversiteit en omgaan met (fysieke) agressie.

3.7 Retributies

Net zoals de klachten over bereikbaarheid, situeert dit probleem zich eveneens in het examencentrum van Asse/Mollem en was eveneens te wijten aan een fout in het nieuwe online boekingssysteem waardoor er een aantal terugbetalingen dienden te gebeuren van onterecht dubbel aangerekende voorafbetalingen.

Ook dit probleem werd onmiddellijk aangepakt en opgelost en leverde geen nieuwe klachten op in het vierde kwartaal.

3.8 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.

De belangrijkste klachten die in 2024 geregistreerd werden, gaan over de audiovertaling waarbij anderstalige kandidaten het niet logisch vinden om eerst de tekst in het Nederlands te moeten horen en dan pas in de taal van hun keuze (FR, ENG, DE) of de vraag stellen om ook de examenvraag in het FR, ENG of DE op het scherm te kunnen zien i.p.v. enkel in het Nederlands.

Ter informatie: er werden in 2024 285.922 theorie-examens afgelegd (alle categorieën samen) waarvan 230.735 enkel cat. B.

Aanbeveling:

Tekst in de gekozen taal (FR, ENG, DE) van de kandidaat op het scherm tonen, samen met de audiovertaling.

Een ander voorbeeld van klacht rond het theorie-examen, is het examen in vertraagde zitting met doventolk, waar de tolk klacht indiende omdat zij niet naar behoren kunnen tolken indien zij enkel de tekst van de vraag zien en niet de bijhorende foto of afbeelding. Achtergrondinformatie: in het verleden werd voor alle examens met tolk (voor het bestaan van de audiovertaling) enkel de vraag getoond die diende vertaald, en kon de tolk de foto niet zien, dit om fraude tegen te gaan.

Aangezien voor het tolken met gebaren meer informatie nodig is, en wij deze klacht als terecht beschouwden, werd beslist (in overleg met de Vlaamse overheid) om de procedure te wijzigen en tolken gebarentaal de totale vraag te laten zien met tekst en foto.

3.9 Beroepscommissie

In 2024 werden door 66 kandidaten beroep aangetekend tegen hun examenresultaat. Dit zijn bijna allemaal examens cat. B. In 2024 werden 141.005 praktijkexamens cat. B afgelegd. In 2023 waren dit er 75, in vergelijking met 2023 is dit een daling van 12%.

Deze beroepscommissies werden allemaal behandeld door het departement Mobiliteit en Openbare werken, waarna de beslissingen werden meegedeeld aan de ondernemingen.

3.10 Besluit

3.10.1 Soort klachten:

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 communicatie tussen examinator en kandidaat waarbij ernaar wordt gestreefd om zoveel mogelijk informatie te geven en klachten waar mogelijk te vermijden.

Teneinde de huidige beroepsprocedure verder te ondersteunen met objectieve gegevens, werd in 2024 een proefproject op gezet rond het filmen van de praktijkexamens.

Tijdens het praktijkexamen beoordeelt een examiner een kandidaat op zijn rijvaardigheid tijdens zijn proef op de openbare weg. De beoordeling speelt zich af in een gesloten ruimte – het examenvoertuig, waarbij enkel de kandidaat, de examiner en (meestal) een begeleider of rijschoolinstructeur aanwezig zijn. Zij zijn de enige die zicht hebben op het verloop van dit proces. Behalve de IPad die de gereden route vastlegt via gps, is er geen andere objectieve meting of controle op de beoordeling. Met het filmen van het examen door het gebruik van een mobiele dashcam werd hiervoor een oplossing gezocht.

Om het gebruik van de dashcam verder in praktijk om te zetten, dient in 2025 hiervoor het nodige wettelijke kader gecreëerd.

3.10.2 Aantal klachten:

De grootste stijging (74%) van het aantal klachten situeert zich vooral in de eerste twee kwartalen van 2024, en was vooral te wijten aan een tijdelijk technisch probleem in één van de ondernemingen dat snel kon worden opgelost.



Rue de Koninckstraat 40 pb 19- 1080 Brussels

www.viapass.be

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 2024 haar negende operationele werkingsjaar in.

Viapass staat in voor een correcte werking en opvolging van het tolsysteem voor vrachtwagens boven 3500 kg. Per werkdag rijden er gemiddeld 150.000 vrachtwagens over de wegen van de drie gewesten, goed voor bijna 4 miljoen EUR per werkdag aan gehoffen tol. In 2024 bedroeg de totale geïnde tol 1015.9 M EUR (voor de 3 gewesten samen). De cijfers in dit rapport gelden eveneens 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. In 2024 hebben we via deze mailbox 320 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 (4 in 2024), deze werden allemaal verder opgevolgd in samenwerking met de verbaliserende overheid.

De mailbox exemptions@viapass.be ontvangt bijna uitsluitend vrijstellingsaanvragen (92 in 2024). Het is (soms) een complexe procedure vanwege de verschillende Europese voertuigcategorieën. Deze aanvragen worden behandeld, binnen de 2 werkdagen, samen met de gewesten die deze voertuigen op de vrijstellingslijst moeten plaatsen.

Sinds 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 2024 heeft Viapass 3 klachten ontvangen via het feedbackformulier. Een had verband met de teruggave van een OBU, het andere een klacht over de indexering van de tarieven en de laatste over de plaatsing van de mobiele controletoeu-
stelen. Ze werden alle drie behandeld.

Doorheen de jaren krijgen we minder vragen en minder klachten, een derde van de vragen gaan over vrijstellingsaanvragen. Het systeem is inmiddels goed ingeburgerd en de website bevat zeer veel relevante informatie. Begin Februari 2025 is de nieuwe website www.viapass.be gelanceerd met een nieuw en nog overzichtelijker design, met focus op de gebruiker zodat deze de informatie nog makkelijker kunnen terugvinden. Viapass heeft ook gekozen voor één gecentraliseerde contactmethode. Niet alleen om de gebruiker nog beter te hulp te staan, maar ook opdat de doorlooptijd van vragen nog kan worden verkort.

Viapass is doorlopend beschikbaar via de telefoon van 8:30 tot 16:30 (maandag tot vrijdag behalve weekends en feestdagen). Het aantal oproepen rechtstreeks voor Viapass bedoeld ligt op een gemiddelde van 2 per dag. De vragen zijn voornamelijk OBU-gerelateerd en algemene vragen van occasionele gebruikers.

Satelllic, onze nationale dienstverlener, bezorgt ons per kwartaal de cijfers omtrent vragen aan de klantendienst. In 2024 hebben ze 68.813 telefonische aanvragen beantwoord met een 90,03% positieve gebruikersbeoordeling. Een totaal van 44.397 e-mails werd ontvangen. Volgens een survey van 6.166 deelnemers heeft Satelllic hierop een 87,87% tevredenheidsratio.

Op datum van 31/01/2025 zijn er geen onbehandelde, onopgeloste of openstaande klachten bekend voor 2024 (noch andere jaren) in het systeem.

Energie, Water, Omgeving en Wonen

KLACHTENRAPPORT

Beleidsdomein Omgeving 2024

DEPARTEMENT
OMGEVING

AGENTSCHAP
WONEN-VLAANDEREN

AGENTSCHAP
NATUUR & BOS

VLAAMSE
LAND
MAATSCHAPPIJ

VLAAMS
ENERGIE- &
KLIMAATAGENTSCHAP

INSTITUUT
NATUUR- EN
BOSONDERZOEK

Agentschap
Onroerend
Erfgoed

VLAAMSE
MILIEUMAATSCHAPPIJ

inverde 

SAMEN MAKEN WE
MORGEN MOOIER
OVAM



Inhoudstafel

1	Klachtenrapport werkjaar 2024	4
2	Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving.....	5
	2.1 Cijfergegevens.....	5
3	Bespreking per organisatie.....	6
	3.1 Departement Omgeving	6
	3.1.1 Cijfergegevens.....	6
	3.1.2 Toelichting.....	6
	3.1.3 Klachtenmanagement	12
	3.2 Wonen in Vlaanderen.....	14
	3.2.1 Cijfergegevens.....	14
	3.2.2 Toelichting.....	15
	3.2.3 Klachtenmanagement	18
	3.2.4 Niveau beleidsdomein	18
	3.3 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.....	19
	3.3.1 Cijfergegevens.....	19
	3.3.2 Toelichting : bespreking klachtenbeeld algemeen.....	19
	3.3.3 Klachtenmanagement	21
	3.4 Agentschap voor Natuur en Bos.....	23
	3.4.1 Cijfergegevens.....	23
	3.4.2 Toelichting.....	23
	3.4.3 Klachtenmanagement	27
	3.4.4 Niveau beleidsdomein	28
	3.5 Agentschap Onroerend Erfgoed	29
	3.5.1 Cijfergegevens.....	29
	3.5.2 Toelichting.....	29
	3.5.3 Klachtenmanagement	31
	3.6 Vlaamse Landmaatschappij.....	32
	3.6.1 Cijfergegevens.....	32
	3.6.2 Toelichting.....	32
	3.6.3 Klachtenmanagement	48
	3.7 Vlaamse Milieumaatschappij	51
	3.7.1 Cijfergegevens.....	51
	3.7.2 Toelichting.....	51

3.7.3	Klachtenmanagement	52
3.7.4	Beleidsdomein	52
3.8	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap	53
3.8.1	Cijfergegevens	53
3.8.2	Toelichting.....	53
3.8.3	Klachtenmanagement	62
3.8.4	Niveau beleidsdomein	63
3.9	Aquafin.....	64
3.9.1	Cijfergegevens	64
3.9.2	Toelichting.....	64
3.9.3	Klachtenmanagement	90
3.10	De Watergroep	97
3.10.1	Cijfergegevens	97
3.10.2	Toelichting	98
3.10.3	Klachtenmanagement	117
3.10.4	Beleidsdomein	118
3.11	Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek.....	119
3.11.1	Cijfergegevens	119
3.11.2	Toelichting.....	119
3.11.3	Klachtenmanagement	120
3.11.4	Beleidsdomein	120
3.12	Inverde	121
3.12.1	Cijfergegevens.....	121
3.12.2	Toelichting.....	121
3.12.3	Klachtenmanagement	122
3.12.4	Beleidsdomein.....	122
3.13	MijnVerbouwpremie	123
3.13.1	Cijfergegevens	123
3.13.2	Toelichting.....	124
3.13.3	Klachtenmanagement	126
3.13.4	Beleidsdomein.....	127

1 Klachtenrapport werkjaar 2024

Dit rapport is een bundeling van alle klachtenrapporten vanuit het beleidsdomein Omgeving. Het gaat dit in totaal om **dertien rapporten**, één minder dan in 2023. De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen rapporteert vanaf 2024 niet langer apart, maar is opgenomen bij Wonen in Vlaanderen. In dit klachtenrapport zijn twaalf entiteiten van het beleidsdomein Omgeving opgenomen en één agentschapoverschrijdende dienst nl. MijnVerbouwPremie, een gezamenlijk initiatief van Wonen in Vlaanderen, VEKA en Fluvius.

- Departement Omgeving
- Agentschap Wonen in Vlaanderen
- Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
- Agentschap voor Natuur en Bos
- Agentschap Onroerend Erfgoed
- Vlaamse Landmaatschappij
- Vlaamse Milieumaatschappij
- Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
- Aquafin
- De Watergroep
- Instituut voor Natuur en Bosonderzoek
- Inverde
- MijnVerbouwPremie

Gelet op de eigenheid van de verschillende entiteiten bevat dit klachtenrapport een breed scala aan maatschappelijke thema's.

Ik wens de klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten te feliciteren voor het professionele werk dat bij een degelijke klachtenbehandeling verricht wordt, evenals voor de voortreffelijke rapportering.

Namens het Klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,

Brigitte Borgmans

Klachtencoördinator Departement Omgeving

2 Globale bespreking Beleidsdomein Omgeving

2.1 Cijfergegevens

Hieronder staat het overzicht van het aantal klachten per entiteit. Zoals elk jaar zijn de meeste klachten voor entiteiten die veel contact hebben met burgers, veel klanten hebben en veel op het terrein aan het werk zijn. Ook voor entiteiten die minder klachten hebben, geldt dat contact met burgers tot klachten aanleiding kan geven. We zien dat bijvoorbeeld bij inspecties dierenwelzijn of bij natuurinspectie, ook al gaat het daar om beperkte aantallen.

Bij de meeste entiteiten zijn er geen echt grote schommelingen tussen het aantal klachten 2023 en 2024. Bij MijnVerbouwPremie en De Watergroep zien we echter wel een spectaculaire stijging van het aantal klachten. Bij MijnVerbouwpremie ging het aantal klachten in 2024 maal drie. De Watergroep kreeg bijna dubbel zoveel klachten als in 2023. Toelichting over de oorzaken en de aanpak van deze grote instroom, is te vinden in de individuele jaarrapporten.

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	39	30	11	11	0
Wonen	189	139	32	/	3
OVAM	17	16	1	1	0
ANB	80	68	37	33	0
OE	26	25	3	3	0
VLM	24	19	10	9	1
VMM	56x ²	11	3	3	0
VEKA	39	32	5	4	1
Aquafin	391	360	263	/	/
Watergroep	3889	3876	17509	1727	23
INBO	4	3	2	3	1
Inverde	7	4	4	4	0
MijnVerbouwpremie	899	751	187	/	/

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	Brigitte Borgmans
Contactgegevens klachtencoördinator	Brigitte.borgmans@vlaanderen.be

3.1.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 39
- Aantal ontvankelijke klachten: 30
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 11
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Niet-correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	6
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening:	2
Andere (goede uitvoeringspraktijk)	1

- Aantal opgeloste klachten: 11
- Aantal onopgeloste klachten: 0

3.1.2 Toelichting

3.1.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het Departement Omgeving registreerde 39 klachten in het werkjaar 2024. Dat zijn er twintig minder dan in 2023. Een stevige daling, vooral voor Dierenwelzijn. Waren er in 2023 nog 22 klachten over Dierenwelzijn, dan is dat aantal gedaald naar tien klachten in 2024.

Negen klachten waren onontvankelijk. Die klachten waren voor een andere entiteit van het beleidsdomein Omgeving bestemd of voor de lokale overheid. Ook bij niet

ontvankelijke klachten helpen medewerkers mensen soms op weg. Zo diende een man uit Willebroek een klacht in bij het Departement Omgeving omdat hij bij de gemeentelijke dienst Omgeving geen antwoord kreeg op een klacht wegens geluidsoverlast op een bedrijvensite. Alhoewel de klacht voor de lokale overheid was, heeft een toezichthouder van de afdeling Handhaving contact opgenomen met de gemeente Willebroek. De gemeente had de melding wel degelijk ontvangen maar die was zo omvangrijk dat het tijd vergde om te antwoorden. Kort nadien kreeg de klager een antwoord van de gemeente Willebroek en de klacht werd verder lokaal opgevolgd.

Van de **30 ontvankelijke klachten** waren er uiteindelijk **elf (deels) gegrond**. Enkele klachten worden verder uitgediept in het onderdeel 'inhoud klachten'.

De klachten werden steeds binnen de wettelijke termijn van 45 dagen behandeld. Bij ontvangst van een klacht, wordt een ontvangstbericht gestuurd. Vervolgens start de interne behandeling. De klachten worden geregistreerd in het interne project- en opvolgingssysteem JIRA. Het is de bedoeling dat in de toekomst de klachtenmailbox gekoppeld wordt aan JIRA en klachten onmiddellijk in JIRA geregistreerd worden. Dat zal efficiënter zijn dan ze achteraf manueel toe te voegen en bovendien kan de interne behandeling makkelijker gevolgd worden.

3.1.2.2 Inhoud klachten

Van de 39 klachten die het Departement Omgeving in 2024 ontving, waren er tien klachten die betrekking hadden op dierenwelzijn, tien klachten met betrekking tot omgevingshandhaving en beboeting, en zes klachten in verband met het Omgevingsloket. De overige klachten waren zeer divers van aard.

Hieronder worden enkele klachten besproken.

Dierenwelzijn

Het Departement Omgeving ontving in 2024 tien klachten die betrekking hadden op het thema Dierenwelzijn. Daarvan waren er acht ontvankelijk, één klacht over de werking van de afdeling Dierenwelzijn werd als gegrond beschouwd. Waren er in 2023 nog 22 klachten over dierenwelzijn, dan is dat aantal afgenomen tot tien klachten in 2024.

Twee klachten over het verwaarlozen van dieren die via de klachtenmailbox van het Departement Omgeving ingediend werden, werden als ontvankelijk beschouwd maar ongegrond. De klachtenbehandelaar verwijst naar het invulformulier op de website [Huisdierinfo.be](https://huisdierinfo.be) waar een melding over dierenverwaarlozing kan ingediend worden. De meeste mensen vinden ook dit invulformulier. Dierenwelzijn Vlaanderen kreeg in 2024 zo'n 7.000 meldingen rond dierenwelzijn die uiteindelijk aanleiding gaven tot een kleine 700 administratieve controles en ca. 3450 effectieve controles op het terrein.

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen we een klacht over verwaarloosde paarden. Het ging over een gekend dossier bij de afdeling Dierenwelzijn waarbij n.a.v. eerdere al verschillende inspecties uitgevoerd werden. Bij het indienen van de klacht vermeldde de vrouw in kwestie ook al eerdere meldingen. De klacht werd als ontvankelijk beschouwd maar ongegrond aangezien in dit dossier wel degelijk al opgetreden werd door Dierenwelzijn Vlaanderen. Ook de lokale politie deed controles en vroeg daarbij advies aan een inspecteur van Dierenwelzijn Vlaanderen.

Drie klachten gingen over het optreden van een inspecteur van de afdeling Dierenwelzijn. Bij twee verschillende klachten vroeg de betrokkene om een andere inspecteur. Deze ontvankelijke klachten werden onderzocht maar als ongegrond beschouwd omdat intern onderzoek aantoonde dat het inspectiewerk correct uitgevoerd werd.

Een vrouw vond dat naar aanleiding van een inbeslagname en een daaraan verbonden proces-verbaal, een medewerker zich dwangmatig en arrogant gedragen had. Bovendien vond ze dat het proces-verbaal vol leugens stond. Deze ontvankelijke klacht werd na onderzoek als ongegrond beschouwd. We begrijpen dat een inbeslagname ingrijpend is, maar nooit onbezonnen gebeurt door de inspectiedienst.

Bij de inbeslagname van dieren wordt nu bovendien ook een brief overhandigd met informatie over de inbeslagname, het verdere verloop van de procedure en welke stappen de verantwoordelijke of eigenaar kan ondernemen tijdens deze procedure.

In 2023 was er een klacht van een kweker die een aanvraag tot erkenning had ingediend. Binnen de voorziene wachttijd van maximum vier maanden vond er toen geen controlebezoek van de inspectiedienst Dierenwelzijn plaats. Bovendien ontving hij geen informatie.

Ondertussen streeft de afdeling Dierenwelzijn ernaar om alle erkenningsaanvragen steeds binnen de vooropgestelde termijn te behandelen. In 2024 waren daarover dan ook geen klachten. Dierenwelzijn Vlaanderen heeft in het voorjaar van 2024 een nieuwe structuur ingevoerd die tot gevolg had dat er geschoven moest worden met heel wat taken en processen of onderdelen daarvan om die op een logische wijze onder te brengen bij de juiste teams met het oog op een zo efficiënt mogelijke werking. Tijdens deze transitiefase die momenteel nog lopende is, wordt er volop werk gemaakt van het opstellen van uniforme procedures, handleidingen en richtlijnen voor al deze taken en processen. Dit moet in het specifieke geval van de erkenningsaanvragen nog meer garanties bieden dat deze ook in de toekomst steeds binnen de voorziene termijn behandeld kunnen worden.

Omgevingshandhaving en beboeting

In 2024 ontving het departement Omgeving tien klachten die verband hielden met omgevingshandhaving en de gewestelijke beboetingsentiteit. Vier klachten waren onontvankelijk en zes klachten ontvankelijk (vier over handhaving en twee voor beboeting). Geen enkele klacht werd als gegrond beschouwd. Zowel de omgevingshandhaving als de gewestelijke beboetingsentiteit behoren tot de afdeling Handhaving.

We bespreken hierbij volgende klacht over een bestuurlijke transactie die we ontvingen via de Vlaamse Ombudsdienst.

Een man kreeg via eBox een voorstel tot betaling van een geldboete. De broer van de ontvanger diende een klacht in omdat zijn broer per ongeluk eBox geactiveerd had maar verder niet op de hoogte was van het bestaan ervan en geen notificaties kreeg op zijn mailadres. De documenten zijn per toeval en te laat ontdekt.

Deze klacht werd als ontvankelijk maar ongegrond beschouwd. De kennisgeving van het voorstel van bestuurlijke transactie en van de bestuurlijke geldboete via eBox worden beschouwd als 'elektronisch aangetekende zending'.

Nadien volgde nog communicatie met de Vlaamse Ombudsdienst die zich tevreden toonde met een bijsturing. De gewestelijke beboetingsentiteit had er immers ondertussen voor gekozen om elke opstartbrief opnieuw tweeledig (per eBox en per post) te verzenden indien de eBox geactiveerd werd. Meer concreet wordt sinds begin 2024 elke kennisgevingsbrief waarmee aan de vermoedelijke overtreder wordt aangegeven dat de gewestelijke beboetingsentiteit het voornemen heeft om een bestuurlijke geldboete op te leggen en elke kennisgevingsbrief waarmee zij bij de opstart meteen een voorstel tot betaling van een geldsom doet (bestuurlijke transactie), tweeledig verzonden indien de eBox is geactiveerd. Ook de boetebeslissingen volgend op deze kennisgevingen worden tweeledig verzonden. Boetebeslissingen in dossiers waarvoor de opstart van voor 2024 dateert worden niet standaard tweeledig verzonden. Het feit dat de gewestelijke beboetingsentiteit momenteel in de opstartfase standaard een dubbele verzending hanteert, doet geen afbreuk aan de rechtsgeldigheid van het gebruik van de eBox als enig communicatiemiddel. De gewestelijke beboetingsentiteit voorziet op termijn om de tweeledige zending terug los te laten, maar dan wel een herinnering per post te verzenden indien de eBox niet gelezen zou zijn binnen een bepaalde termijn.

Omgevingsloket

In 2024 waren er zes klachten die verband hielden met de werking van het Omgevingsloket. Die waren allen ontvankelijk, twee klachten waren gegrond.

In het Omgevingsloket worden jaarlijks circa 100.000 dossiers (aanvragen en meldingen) begeleid. Dit omvat o.a. het opstellen van de aanvraag, indienen van een bezwaar of beroep, opladen van een beslissing enz. Ontzettend veel professionele en particuliere gebruikers raadplegen en/of werken in het Omgevingsloket. Er is een uitgebouwde helpdeskfunctie die regelmatig gecontacteerd wordt en mensen verder helpt. De algemene tevredenheid van de helpdesk wordt permanent gemonitord en daarbij wordt een tevredenheidsscore van ruim 90 procent gehaald.

Ten opzichte van het veelvuldig gebruik van het Omgevingsloket zijn er dus slechts weinig klachten.

Twee klachten uit 2024 over de helpdeskfunctie bleken na onderzoek gegrond. We bespreken hierbij volgende case:

In mei 2024 vroeg een dame assistentie aan de helpdesk om een wijzigingsverzoek (PIV3) in te trekken zodat zij kon verder werken op de eerdere versie (PIV2). Hiervoor vroeg zij ondersteuning bij de helpdesk.

De persoon van de helpdesk heeft een verantwoordelijke geconsulteerd en onder begeleiding van de helpdesk werd aangegeven welke acties moesten uitgevoerd worden. Het liep echter fout en vanuit het Omgevingsloket kon er geen rechtzetting meer gebeuren. Dat kon enkel nog gebeuren door de lokale overheid. Aangezien het grote gevolgen had voor het dossier, diende de vrouw een klacht in.

Uit onderzoek van de klachtenbehandelaar bleek dat een verantwoordelijke van het Omgevingsloket snel en correct gereageerd had en aan de lokale overheid uitgelegd had hoe het dossier in het Omgevingsloket opnieuw vlot kon getrokken worden. Aangezien het probleem potentieel een impact had op het efficiënte verloop van het dossier, beschouwen we de klacht als gegrond. Er liep wel degelijk iets mis bij de begeleiding door de helpdesk. De dame kreeg excuses aangeboden en het gebeurde werd met de betrokken helpdeskmedewerker opgenomen.

Beleid en regelgeving

Een discussie tussen een lokale overheid en een architect leidde in 2024 tot volgende klacht:

Een architect is van mening dat hij voor de sloop van een bedrijfsgebouw vrijgesteld kan worden van vergunning. Volgens het betrokken gemeentebestuur moet er wel een slopingsvergunning, met een sloopopvolgingsplan, aangevraagd worden.

De architect doet navraag en vraagt naar het standpunt van het departement Omgeving bij de afdeling Beleids- en Juridische Ondersteuning (BJO). Hij krijgt als antwoord dat hij best contact opneemt met zijn gemeente omdat zij best geplaatst is om de concrete situatie te beoordelen. Vervolgens dient de architect een klacht in via de klachtenmailbox van het departement. Hij vindt het onbegrijpelijk dat hij enkel een antwoord krijgt dat hij met de betrokken gemeente contact moet opnemen.

Op die klacht hebben we geantwoord dat het departement Omgeving niet tussenbeide komt in geschillen tussen particulieren en de lokale overheid. Eventueel kan men zich laten bijstaan door een raadsman. Klachten over een lokaal bestuur kan men indienen bij het Agentschap Binnenlands Bestuur.

Volgens de klachtenmanager was het antwoord op de klacht beter meteen meegegeven aan de architect bij het eerste antwoord. Het zegt direct waar het op het staat nl. het departement Omgeving, afdeling Beleidsontwikkeling en Juridische Ondersteuning (BJO), kan niet ingeschakeld worden om in een lokaal dossier tussenbeide te komen over de interpretatie van regelgeving tussen particulieren en lokale besturen. Omdat het eerste antwoord geen duidelijkheid gaf, beschouwen we deze klacht als gegrond.

Ondertussen heeft de betrokken afdeling de antwoorden op dergelijke vragen aangepast.

Onderzoek en informatie

Een man die mede-eigenaar is van een appartementsblok met zeven woonegelegenheden, vraagt zich af of de plaatsing van 21 digitale meters in een meterlokaal impact kan hebben op de gezondheid. In de eerste plaats voor de bewoners van de drie appartementen die aan het meterlokaal palen. Hij contacteert daarvoor het departement Omgeving via de algemene mailbox. Hij krijgt een antwoord van de dienst Omgeving en Gezondheid maar hij vindt dat het antwoord onvoldoende ingaat op het feit dat er 21 meters geplaatst worden. Hij stelt daarover bijkomende vragen en stuurt verschillende mails naar het algemene mailadres van het departement. Omdat hij geen antwoord krijgt op zijn bijkomende vragen, dient hij een klacht in.

De interne flow met de bijkomende mails gestuurd naar de algemene mailbox van het departement bleek niet goed doorgestroomd te zijn naar de betrokken dienst. Dit werd intern bekeken. Inhoudelijk kreeg de man nog eens het geruststellende antwoord dat beschikbare gegevens duidelijk maken dat de blootstelling in de omgeving van die meters erg beperkt zal zijn, zelfs als er 21 meters geplaatst worden. Al die meters hebben immers een laag zendvermogen en zenden niet zo vaak uit, waardoor ook dan nog de straling beperkt blijft.

Om nog eens extra te controleren, loopt er een meetstudie van het Departement Omgeving en Imec waarbij o.a. metingen zullen uitgevoerd in lokalen met veel digitale meters. Betrokkene wordt uitgenodigd om deel te nemen aan de studie. Daarop reageert hij positief. Na installatie van de digitale meters voor elektriciteit, gas en water zullen op die locatie metingen uitgevoerd worden. Deze klacht heeft dus geleid tot een win-win voor particulier en overheid.

Bereikbaarheid en website

We ontvingen in 2024 drie klachten over links die niet werkten op websites van het departement Omgeving. Twee klachten gingen over de kaart van de zendantennes die niet werkte. De kaart werd terug online geplaatst. In een derde klacht meldde iemand dat de link naar de inspiratiegids 'Hoe onthard ik een weg?' niet werkte. De gids werd bezorgd en de link werd hersteld. Deze drie klachten waren gegrond.

Het departement Omgeving ontsluit via website zeer veel nuttige informatie. Dat die ook geraadpleegd wordt, tonen de klachten over niet-werkende links aan. Het is aan te raden dat de websitebeheerders de ontsloten informatie regelmatig te checken.

Een andere klacht dateert van midden de zomer 2024. Het algemene telefoonnummer van het departement Omgeving is normaal bereikbaar van 8.30 u tot 17 u. Een man diende een klacht in omdat hij op vrijdag 19 juli 2024 telefonisch het departement niet had kunnen bereiken. Het klopt dat op die dag gedurende enkele uren de telefoon van het Omgeving Vlaanderen niet beantwoord werd als gevolg van een lage personeelsbezetting in de vakantieperiode.

De klachtenmanager wil hierbij opmerken dat het algemene nummer van het departement Omgeving dagelijks veelvuldig gebeld wordt voor tal van issues waarvoor het departement Omgeving niet bevoegd is. De oorzaak is het verschijnen van het nummer bij zoekfuncties op internet naar 'de Vlaamse overheid'. Eerst verschijnt 1700 en vervolgens het nummer van het departement. Het is passend dat een overheidsentiteit vlot bereikbaar is en dat is bij het departement Omgeving zeker

het geval. Een vergissing kan altijd, maar voor het structurele dagelijks telefonisch contacteren voor thema's zoals bijvoorbeeld de jobbonus, de examencommissie, belastingen enz., beveelt de klachtenmanager aan om een oplossing te zoeken.

3.1.3 Klachtenmanagement

3.1.3.1 Knelpunten

Bestuurlijke beboeting – personeelsuitbreiding noodzakelijk

Bestuurlijke sanctionering vormt het ultiem sluitstuk van de Vlaamse én lokale handhavingsopdracht inzake omgeving. De bestuurlijke en strafrechtelijke handhaving vullen elkaar hierbij aan zodat er tegenover elke schending een gepaste sanctie kan geplaatst worden. Bestuurlijke boetes en bestuurlijke transacties zijn daarbij de instrumenten bij uitstek om een punitief sanctiebeleid te voeren als burgers, bedrijven of overheden weigeren de regelgeving te volgen. Zij worden ook beleidsmatig gehanteerd als ontradingsmiddel om zo toekomstige misdrijven of inbreuken te voorkomen. De bedragen die voor de boetedossiers geïnd worden, zijn ten voordele van het Mina- en BRV-fonds en de lokale besturen.

In 2024 is de dossierinstroom beduidend verhoogd en ook in 2025 wordt een verdere stijging van het aantal bestuurlijke boetedossiers verwacht. De gewestelijke beboetingsentiteit heeft de afgelopen jaren heel wat interne efficiëntiewinsten gerealiseerd, maar kan met de beschikbare capaciteit niet meer alle bestuurlijke boetedossiers (tijdig) behandelen.

3.1.3.2 Realisaties

Toepassing kader kordate handhaving

De afdeling Handhaving past vanaf 2024 haar aangescherpt intern kader 'kordate handhaving' toe. De focus hierbij ligt op een uniforme en consequente inzet van haar handhavingsinstrumentarium, in functie van een kordate handhaving gericht op zowel herstel als bestraffing. De cijfers over de inzet van het handhavingsinstrumentarium (bv. het aantal aanmaningen, processen-verbaal, bestuurlijke maatregelen, ..) worden jaarlijks gepubliceerd in het digitaal ontsloten Omgevingshandhavingsrapport ([www. Omgevingshandhavingsrapportage.omgeving.vlaanderen.be](http://www.Omgevingshandhavingsrapportage.omgeving.vlaanderen.be)) en wijzen o.a. op een stijging van het aantal bestuurlijke herstelmaatregelen opgelegd door de Omgevingsinspectie.

Vlaams Handhavingsplatform

Een performante gegevensuitwisseling met betrekking tot omgevingshandhavingsmaterie is cruciaal om doelgericht te handhaven. Het Vlaams Handhavingsplatform heeft tot doel de Vlaamse handhaving (verder) te digitaliseren en informatiedeling toe te laten. De afdeling Handhaving heeft dit platform begin 2024 in gebruik genomen, waarbij alle processen-verbaal, boetes en bestuurlijke transacties in het platform ingevoerd worden. Daarnaast draagt de afdeling Handhaving bij tot het voeden van de website Omgevingsinformatie Vlaanderen door samenvattingen van inspectieverslagen raadpleegbaar te maken voor het grote publiek.

3.1.3.3 Aanbevelingen

We zijn verheugd dat de Vlaamse Ombudsdienst op 1 april 2025 een Netwerk Klachtenmanagement organiseert. De vraag naar netwerkvorming had het departement Omgeving hier vorig jaar als aanbeveling opgenomen.

3.2 Wonen in Vlaanderen

Entiteit	Wonen in Vlaanderen
Klachtencoördinator	Frederik Van Wonterghem Greetje Van Loock (02 505 42 84)
Contactgegevens klachtencoördinator	klachten.wonen@vlaanderen.be

3.2.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal communicaties: 301¹ – waarvan 189 klachten
- Aantal ontvankelijke klachten: 139
 - Twee ontvangen klachten worden momenteel nog onderzocht.
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 32

3.2.1.1 Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Ombudsnorm	1ste norm	2de norm
Niet-correcte beslissing:	20	0
Te lange behandeltermijn:	5	0
Ontoereikende informatieverstrekking	5	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0	0
Onheuse bejegening:	1	0
Goede uitvoeringspraktijk en .administratieve nauwkeurigheid	1	0
Andere	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: 23²

- 4 klachten zijn nog verder te herstellen
- 3 klachten zijn niet opgelost

¹ waarvan 3 anonieme communicaties maar geen van hen waren klachten

² 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/wachlijst SHM	49	6
Huursubsidie	59	14
Woningkwaliteitsbewaking	7	0
Private huur	0	0
Renovatiepremie	0	1
Sociaal verhuurkantoor	14	9
Sociale huur	0	0
Sociale koop	0	0
Verbeteringspremie	7	3
Andere	3	0

3.2.2 Toelichting

3.2.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het werkjaar 2024 bedraagt het aantal geregistreerde communicaties binnen het agentschap Wonen in Vlaanderen 301. Van deze communicaties werd $\pm 46\%$ beschouwd als ontvankelijke klacht en na onderzoek bleek hiervan 23% gegrond te zijn.

Niet alle ontvangen geregistreerde communicaties waren dus klachten. Naast 189 ontvangen klachten (ontvankelijke en niet ontvankelijke) werden 42 vragen om informatie en 45 vragen om hulp gesteld, werden 23 meldingen gemaakt en 2 aanbevelingen geformuleerd.

Het merendeel van de geregistreerde communicaties werd per mail ontvangen (291), met uitzondering van 6 communicaties die we per brief ontvingen en 2 vragen om informatie die we telefonisch en/of mondeling

De beperkte communicaties die het agentschap ontving over de Vlaamse Woonlening werden doorgestuurd naar het Vlaams Woningfonds (VWF) dat sinds eind 2022 hiervoor bevoegd is.

3.2.2.2 Inhoud klachten

In 2024 ontving het agentschap Wonen in Vlaanderen **50 onontvankelijke klachten**.

Het grootste aantal ($\pm 80\%$) van de onontvankelijke klachten zijn klachten over de huurpremie en de -subsidie, klachten over de wachtlijst voor een sociale woning en klachten van huurders of kandidaat-huurders over hun sociale verhuurder.

Daarnaast ontvingen we een klein aantal onontvankelijke klachten ($\pm 20\%$) over de behandeling van de woningkwaliteit, sociale koop, private huur, de renovatiepremie, leningen en hypotheeken en andere (vb. Woonsurvey en reclamecampagne).

Soms bevatten de klachten meer dan één onderwerp.

Het agentschap Wonen in Vlaanderen ontving **139 ontvankelijke klachten** in 2024. We kunnen stellen dat er een daling merkbaar is van $\pm 9\%$ tegenover 2023 (152 aantal ontvankelijke klachten).

102 van de ontvankelijke klachten werden na onderzoek door het agentschap **ongegron**d bevonden of er was geen oordeel over mogelijk of de klacht werd ingetrokken.

32 van de ontvankelijke klachten werden na onderzoek door het agentschap **gegron**d bevonden.

2 van de ontvankelijke klachten vormden een terechte opmerking die nuttig was voor de dienstverlening.

3 ontvankelijke klachten worden momenteel nog onderzocht.

Klachten sociale huur

Het merendeel van de klachten binnen het thema sociale huur gaan over de werking van het centraal inschrijvingsregister (CIR). Het CIR ging in het voorjaar van 2024 in productie, waarbij er in de beginperiode een aantal problemen met de toepassing naar boven kwamen. De meeste problemen werden door de helpdesk van het agentschap opgevangen en er werd getracht zo snel mogelijk een oplossing aan te bieden. De helpdesk CIR van het agentschap is de eerstelijns ondersteuning voor de woonmaatschappijen. De woonmaatschappijen helpen de burger verder met problemen in de concrete dossiers.

Er werden een 9-tal gegronde klachten ontvangen. Deze klachten gingen hoofdzakelijk over het niet zichtbaar zijn van de plaats op de wachtlijst. Er was hiervoor van bij aanvang een knop voorzien in de applicatie, terwijl de analyse hiervoor nog niet kon gebeuren en de functionaliteit dus (nog) niet ontwikkeld kon worden. Door de complexiteit van het sociale toewijssysteem, waarbij men via drie pijlers kan instromen in een sociale woning, moet het agentschap immers eerst grondig analyseren of deze informatie voor de burger duidelijk interpreteerbaar is, effectief een meerwaarde is en niet voor meer onduidelijk zorgt. De knop schepte bij de burger onterecht de verwachting dat hij zijn plaats op de wachtlijst kon zien. In afwachting van de analyse ten gronde wordt de knop nu weggehaald zodat er bij de burger geen valse verwachtingen worden geschept. Op onze webpagina's (zowel voor de woonmaatschappijen als voor de burger) wordt dit duidelijk toegelicht.

Naast het niet kunnen raadplegen van de wachttijd waren er in het begin van het jaar een aantal klachten rond inlog-problemen. We stelden vast dat cookies of het werken vanop een smartphone het inloggen bemoeilijkten. De klagers werden hierover voldoende geïnformeerd en konden zich allemaal registreren.

Bijkomend waren er ook problemen bij het splitsen van kandidaten-dossiers. Oorspronkelijk stond er een melding dat als één van beide partners het dossier wilde splitsen dit na 30 dagen zou worden uitgevoerd. Dit bleek niet altijd het geval te zijn. Hiervoor werd snel een workaroud opgesteld waarmee de medewerkers van de woonmaatschappijen de kandidaten konden verder helpen.

Klachten huurpremie, huursubsidie

Het globale aantal klachten omtrent de huurpremie is stabiel gebleven t.o.v. het voorgaande jaar, ook het aantal gegronde klachten blijft in verhouding (12%). De daling van klachten over een te lange behandeltermijn bij de huurpremie zette zich ook in 2024 verder. Waar er in 2022 nog 11 gegronde klachten waren en in 2023 nog 8 was er in 2024 maar 1 burger die een gegronde klacht indiende wegens het te lang uitblijven van een volledigheidsbrief in zijn dossier.

Bij de huursubsidie is er een substantiële daling van het aantal ontvankelijke klachten (van 71 naar 59). Het aantal gegronde klachten blijft wel stabiel waardoor er verhoudingsgewijs een stijging is.

Het inhoudelijk klachtenbeeld voor de huurpremie en huursubsidie is zeer diffuus, er zijn weinig opvallende types of motieven die er boven uit springen.

Opvallend is wel dat een, relatief, groot aandeel van de gegronde klachten gaat over de informatie waarop het agentschap zich baseert voor de dossierbehandeling. Deze informatie werd ofwel opgevraagd via authentieke bronnen ofwel bij de burger zelf. Deze informatie bleek nadien in een aantal dossiers foutief waardoor deze dossiers rechtgezet moesten worden. Zo was er bijvoorbeeld in verschillende dossiers een fout in de belastingaangifte die nadien door de FOD Financiën werd gecorrigeerd. Na deze correctie kwamen deze dossiers bij het agentschap ook opnieuw in aanmerking voor een premie of een hogere uitbetaling.

Om ervoor te zorgen dat het voor de burger zo laagdrempelig mogelijk is om zijn dossier te laten heropenen werd de dossierbehandeling hierop aangepast. Burgers die tijdens de behandeling in eerste aanleg of beroep reeds wijzen op een geschil met een andere overheid kunnen hun dossier laten heropenen zodra ze een bewijs aanleveren dat de data gecorrigeerd is. Zo vermijden we dat de burger een klacht moet indienen om een correctie te bekomen.

Ook technisch worden in de applicatie aanpassingen voorzien om te vermijden dat men zich, in uitzonderlijke gevallen, baseert op foutieve data tijdens de dossierbehandeling.

Bij de huursubsidie blijft de woningkwaliteit van de verlaten of nieuwe woning een vaak voorkomend thema. In tegenstelling tot vorig jaar waar de hersteltermijn van 6 maanden een uitschieter was is het klachtenbeeld hierrond nu diffuser. Een aantal klachten betreffen de weigering van de huursubsidie omwille van het missen van de afspraak met de woningcontroleur. Via de klachtenprocedure werd in die gevallen alsnog een nieuw conformiteitsonderzoek aangevraagd indien de burger nog geen twee afspraken had gehad. Ook indien niet met zekerheid vaststond dat de woningcontroleur aan het juiste adres had aangebeld werd een nieuwe controle ingepland. Zo waren er 3 gegronde klachten waarbij de busnummers voor mogelijke verwarring zorgden.

Voldoende duidelijke communicatie naar de burger toe blijft een doelstelling van het agentschap. Klachten waarbij deze communicatie niet voldoende duidelijk of tijdig gebeurde werden dan ook ingewilligd en de dossiers werden gecorrigeerd ten voordele van de burger.

41 van de 108 klachten werden ingediend door een vertegenwoordiger. Dat ligt in lijn met vorig jaar waarbij een stijging werd vastgesteld.

3.2.3 Klachtenmanagement

3.2.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.2.3.2 Realisaties

De CIR-helpdesk heeft als specifieke taak om de woonmaatschappijen te helpen bij het oplossen van problemen die ze ondervinden in hun dossierbeheer. Voor bepaalde aanpassingen is er immers een tussenkomst van het agentschap nodig.

Het agentschap zal in de toekomst nog korter op de bal spelen als een dossier geblokkeerd is of er een probleem opduikt, door rechtstreekse samenwerking tussen een specifiek ICT-supportteam en de CIR-helpdesk.

3.2.3.3 Aanbevelingen

Er werden geen concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd voor het beleid (Vlaamse Regering, minister, ...).

3.2.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.3 Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Entiteit	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)
Klachtencoördinator	Jiska Coart
Contactgegevens klachtencoördinator	jiska.coart@ovam.be 015/28.43.60 Stationsstraat 110 2800 Mechelen

3.3.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 17
- Aantal ontvankelijke klachten: 16
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Alle registraties van vermeende klachten over de werking van de OVAM die in 2024 toekwamen bij het team klantenbeheer (via alle mogelijke interne en externe kanalen) werden systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. De onontvankelijke klacht was geen klacht over de werking van de OVAM, maar een uiting van ontevredenheid over het huidige beleid en regelgeving met betrekking tot het heffen van de afvaltax. Deze onontvankelijke klacht werd ook afgehandeld door de OVAM maar maakt verder geen onderdeel uit van onderstaande rapportage.

- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 1, ongegronde klachten 15

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	1
Ontoereikende informatieverstrekking	0
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening	0
Andere	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 1

3.3.2 Toelichting : bespreking klachtenbeeld algemeen

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten is historisch laag (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2024 is ook de dalende tendens van het aantal klachten tout court (cf. 66 in 2022 en 35 in 2023). 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 2024 enkele procesverbeteringen voort: verbeterde selectie voor inhoudelijke klachten vs. klachten over de werking van de OVAM, verbeterde inzet op proactieve ontwerpantwoorden voor gelijksoortige klachten, verbeterde inzet op communicatiekanalen (bv. webformulieren) ter preventie van klachten, verbeterde inzet op themamailboxen (bvb. asbest) daar waar relevant, enzovoort. Bovendien is er de toenemende tendens om de rol van de klachtenbehandeling ook binnen de relevante beheersorganismen te laten opnemen. Ook dat kan een verklaring zijn voor de afname in het aantal klachten tout court.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten is gestegen in 2024 en bedraagt 9,7 kalenderdagen. De gemiddelde doorlooptijd ligt nog net binnen de interne vooropgestelde behandelingstermijn van maximum 10 kalenderdagen. De stijgende evolutie tov de voorbije 2 jaar vraagt extra aandacht (en eventuele daaraan gekoppelde acties) in 2025.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
TOTAAL	17	18	17	21	23	17	11	6	1
Thema afval- en materialenbeheer	5	2	4	6	6	4	1	3	0
Thema Bodembeheer	6	13	12	14	10	6	1	2	0
Algemene werking	6	3	1	1	7	7	9	1	1
Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)	7,0	5,2	4,6	10,3	4,4	7,2	8	8	9,7

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2024	2024
Niet correcte beslissing	0%	0%
Te lange behandeltermijn	16%	100%
Ontoereikende informatieverstrekking	25%	0%
Onvoldoende bereikbaarheid	23%	0%
Onheuse bejegening	1%	0%
Andere	34%	0%

Voor 2024 is het aantal ontvankelijke en (deels) gegronde klachten het laagste sinds 2016. Er zijn geen significante trends waar te nemen aangezien alle categorieën niet of slechts beperkt verschenen in 2024 in de klachtenregistratie en -rapportage van de OVAM.

Voor **2024** zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- De klacht rond de categorie “te lange behandeltermijn” had betrekking op het uitblijven van een tijdig antwoord ondanks reminders van de vraagsteller zelf. Bij nazicht bleek dat de vraag intern werd doorgestuurd en een ontwerp van antwoord werd opgemaakt, maar niet doorgestuurd. Om dergelijke menselijke vergissingen in de toekomst te vermijden, implementeert team klantenbeheer in het voorjaar van 2025 een ticketingsysteem dat o.a. het uitblijven van een antwoord automatisch ondervangt.
- Er wordt de laatste twee jaar een tendens waargenomen van “repressieve” vraagstellers, d.i. vraagstellers waarvan de klacht objectief onderzocht en behandeld werd maar waarbij de vraagsteller niet tevreden is met het gegeven antwoord en blijft aanhouden in de hoop een ander antwoord te ontvangen.
- Ook opvallend in 2024 waren verschillende warrige uitingen van ontevredenheid over beleid en regelgeving die amper klachten over de werking van de OVAM zijn, bvb. een burger die geen afvaltak wil betalen, een ontevreden eigenaar van een risicoground, een familiaal geschil over een risicoground, enzovoort.

3.3.3 Klachtenmanagement

3.3.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten te melden.

3.3.3.2 Concrete realisaties algemeen

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 geen opvallende tendens of toename te onderscheiden in het aantal meldingen of klachten over die andere organisaties.

3.3.3.3 Concrete realisaties intern

In het jaarverslag 2023 van de Vlaamse Ombudsdienst staat geen aanbeveling voor de OVAM.

Er werd in 2024 nauw samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van drie klachten:

- Twee klachten mbt een heldere communicatie op het bodemattest. De communicatie op het bodemattest werd uitgelegd en geduid aan beide vraagstellers. Alsook het traject ter optimalisatie van het bodemattest (cf. Klachtenrapport 2023).
- Een klacht mbt de voortgang van een bodemsaneringsproject. Er werd contact opgenomen met de betrokkenen om de voortgang van de bodemsanering te bespreken.

3.4 Agentschap voor Natuur en Bos

Entiteit	Agentschap voor Natuur en Bos (ANB)
Klachtencoördinator	Annelien Meeremans
Contactgegevens klachtencoördinator	Klachten.anb@vlaanderen.be 0491/92.08.05

3.4.1 Cijfergegevens

In totaal zijn er 80 klachten geregistreerd waarvan 68 ontvankelijk. Hiervan waren er 37 klachten gegrond of deels gegrond en 31 klachten ongegrond. De overige 12 klachten zijn als onontvankelijk geregistreerd. Van de 68 klachten werden tot op heden 64 klachten afgehandeld. 4 klachten zijn nog in behandeling.

- Totaal aantal klachten: 80
- Aantal ontvankelijke klachten: 68
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 37
- Aantal ongegronde klachten: 31

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing	8
Te lange behandeltermijn	2
Ontoereikende informatieverstrekking	11
Onvoldoende bereikbaarheid	6
Onheuse bejegening	9
Andere	1

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 37

3.4.2 Toelichting

3.4.2.1 Algemeen klachtenbeeld

In onderstaande tabel wordt het aantal klachten per jaar weergegeven.

2021	100
2022	89
2023	70
2024	80

Voor het werkjaar 2024 zien we een stijging van het aantal klachten tegenover 2023. In vergelijking met vorig jaar toen 70 klachten geregistreerd werden, is er een stijging van 14% of 10 klachten. Een mogelijke verklaring hiervoor is het in voege treden van het algemeen mailadres klachten.anb@vlaanderen.be vanaf 1 januari 2024 en de verhoogde bewustwording en mondigheid van de burgers.

In onderstaande opsomming wordt een beeld gegeven van de klachtenonderwerpen: ontbossing door ANB in Balen, project Dunia, herstel weg met recht van doorgang, inbreuken op wetgeving kappen van bomen, beslissing praktisch Jachtexamen, geen antwoord op aangetekend schrijven, stikstofbeleid, verwaarsloosde varkens in bosgebied, ongeval met schade aan wagen ANB en betrokkene, prikkeldraad Knokke-Heist, overlast Japanse duizendknoop, toegankelijkheid domeinen Malokhof Lembeek en Neigembos te Ninove, schade door marters, geluidsoverlast schrikkanon domein Nieuwdonk, overlast kunstproject Prinsenbos te Grimbergen, inbreuken visserijwetgeving domein De Volharding te Rijkevorsel, fouten verkoopovereenkomst, marterplaag, inbreuk vissen op kanaal Ham, aanval everzwijnen te Oud-Heverlee, klacht onbeleefde medewerkers, afsluiten deel Osbroekpark te Aalst, overlast duiven, onderhoud park Krankveld te Beersel, overwoekering onkruid Middelkerke, vraag voor onderhoud De Balokken, illegale jacht reebokken, onderhoud Cotthembos te Sint-Lievens-Houtem, gebrek vrije toegang tot openbaar water, illegale ontbossing te Leopoldsburg, hulp tegen aanvraag gemeentelijke kapvergunning, ingebrekestelling schadegeval, ontoegankelijkheid Floordambos te Steenokkerzeel, overtreding en schade door auto aan Oude Durme te Hamme, verkleinde hondenloopzone De Teut te Zonhoven, schending taalwetgeving Meerdaalwoud, niet uitbetalen inkomenscompensatie, overlast everzwijnen Zoniënwoud, niet goedkeuren PSS, vraag heropenen dossier PV Natuurinspectie, bezwaar jachtplan, onjuiste info krantenartikel Aziatische hoornaar, natuurbegraafplek te Retie, loslopende honden Vordenstein, De Teut en Zoniënwoud, vergiftiging hond te Serskamp, foutieve omgevingsinfo gebied Inafzo te Zonnebeke, niet navolgen voorwaarde heraanplanting kapmachtiging, inspraak NBP Ijzer en Handzamevallei, beslissing examen kogelschieten, betaald visverlof niet ontvangen, geen beslissing kapvergunning, schade door omgevallen boom, bomenkap Ten Haagdoornheide te Houthalen, te weinig MTB ruimte in ANB gebieden, putboringen grondwater en werken ANB nabij installatie Fluxys.

Net als alle voorgaande jaren wordt het klachtenbeeld van ANB vooral gekenmerkt door een aantal praktische bekommernissen van burgers. De volgende tabel geeft een overzicht van de onderwerpen die meer dan 1 keer aan bod kwamen.

Loslopende honden	4
Toegankelijkheid domeinen	4
Schadegevallen	3
Praktisch jachtexamen	2
Onderhoud domeinen	7
Overlast marters, everzwijnen, duiven	5

We zien een sterke afname van de klachten over loslopende honden. Onze campagnes rond honden aan de leiband werpen blijkbaar vruchten af. Voor de campagne honden aan de leiband was er zowel op terrein visuele aanwezigheid via posters en borden alsook mediaposts en persberichten 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, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen eerstelijnsklachten meer ontvangen. Ook hier merken we dat onze campagnes rond zwerfvuil hun vruchten afwerpen. We hebben voornamelijk via sociale media campagne gevoerd en hebben we kunnen meeliften met de campagne Mooimakers. Ook rond de wolf en omgaan met wilde dieren hebben we dit jaar ingezet net als aandacht voor een aantal soortenbeschermingsprogramma's (SBP's).

Er zijn ook enkele klachten binnengekomen over de telefoonpermanentie bij AVES (Adviezen, Vergunningen, Erkenningen en Subsidies). Volgens de indieners zou de dienst AVES niet altijd beschikbaar zijn tijdens de vooropgestelde afgesproken tijdstippen. AVES is momenteel steeds bereikbaar in de voormiddag, enkel van 9u tot 12u, doorgegeven aan 1700 lijn en ANB onthaal. Om betrokkenen in de toekomst van een nog betere dienstverlening te voorzien zullen we een antwoordapparaat als back-up installeren, zodat we oproepen kunnen registreren en later contact kunnen opnemen, zelfs wanneer een collega tijdelijk niet beschikbaar is of in gesprek is met een andere vraagsteller.

Naar aanleiding van meerdere klachten van Fluxys over het uitvoeren van werken in de buurt van leidingen werd een procedure uitgewerkt om deze communicatie te centraliseren door het aanduiden van een SPOC. Deze SPOC neemt de nodige initiatieven om vragen van Fluxys snel intern te kunnen behandelen, maar er werd ook een pro-actieve communicatie uitgewerkt binnen ANB om deze klachten structureel te voorkomen.

3.4.2.2 Inhoud klachten

Hieronder worden enkele specifieke klachten en hun aanpak als voorbeeld toegelicht.

Klacht Praktisch Jachtexamen

Klacht waarbij betrokkene melding maakte dat er tijdens de uitvoering van de laatste proef tijdens het Jachtexamen iets is misgelopen dat volgens de examinator tot de uitsluiting heeft geleid van het examen.

Betrokkene beweerde dat hij binnen de termijn een klacht ingediend had per aangetekend schrijven. Niet om de herziening van de beslissing maar op de manier waarop ANB tot de beslissing is gekomen. Hierbij had hij enkele specifieke vragen nl. waarom zijn klacht als te laat werd beschouwd en waarom er geen uittreksel uit het verslag van de zitting jachtexamencommissie versterkt werd met de aanwezige leden, datum, plaats,...

Na interne controle en het in detail bekijken van het dossier werd vastgesteld dat het dossier volgens de reglementaire voorziene procedure werd afgehandeld.

Betrokkene nam deel aan het examen op 31 juli 2023. Volgens art. 57 van het jachtadministratiebesluit van 25 april 2014 moeten geschillen uiterlijk 1 week na het examen via aangetekend schrijven aan ANB bezorgd worden. Betrokkene zijn brief was gedateerd op 21 augustus 2023 en heeft ANB bereikt op 28 augustus 2023.

Op 28 augustus 2023, dezelfde dag van ontvangst van zijn brief, vergaderde de jachtexamencommissie waarvan de samenstelling in het Belgisch Staatsblad is verschenen. De commissie heeft de klacht, ondanks deze niet geagendeerd stond, toch behandeld. Een uittreksel van het verslag hebben wij dan ook bezorgd aan betrokkene.

Toegankelijkheid domeinen in Lembeek en Ninove

Melding dat het domein in Ninove en Lembeek niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers en kinderwagens wegens het in de weg zitten van hekken en bossluizen. Volgens betrokkene zou het volstaan om de ingang breder te maken om zo de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers te vergroten.

Voor het domein in Lembeek werd er door ANB beslist om een fietssluis te plaatsen om de problematiek van fietsers die zich niet aan de toegankelijkheidsregeling houden aan te pakken. Voor 2 domeinen in de buurt (Beersel) waren we echter wel in de mogelijkheid om een rolstoelvriendelijke fietssluis te plaatsen.

Ook wat betreft het domein in Ninove zitten we met dezelfde problematiek rond fietsers en werd beslist om ook hier de bestaande infrastructuur aan te passen en zoveel mogelijk fietsers te weren.

In de toekomst zijn we van plan om zoveel mogelijk fietsers te weren en te investeren in sluisen die (standaard)rolstoelen toelaten maar de toegang voor fietsers beperken. Omwille van de strenge normen die Toegankelijk Vlaanderen hanteert, is het niet altijd mogelijk om in elk natuurdomein een pad in te richten voor mensen met een beperking.

Loslopende honden in Zoniënwoud

Ondanks onze inspanningen op het terrein en de sensibilisering door campagnes hebben we dit jaar toch ook een paar meldingen ontvangen over loslopende honden in onze domeinen.

Zo was er een melding van meerdere loslopende honden in het Zoniënwoud. Betrokkene vraagt nog meer controles op het terrein.

Sommige hondeneigenaars nemen het spijtig genoeg niet nauw en laten hun hond vrij rondlopen. We zien dit fenomeen in verschillende van onze natuurdomeinen verspreid over Vlaanderen.

In 2023 hebben onze boswachters, in samenwerking met de lokale politiezones en Natuurinspectie verbaliserend opgetreden. Ook in 2024 werd er nationaal een nieuwe hoffelijkheidscampagne gelanceerd en hebben er controles plaatsgevonden waarbij verbaliserend werd opgetreden. We hopen op deze manier een mentaliteitswijziging teweeg te brengen.

Overlast duiven

Melding over overlast van houtduiven. Betrokkene vraagt om aanpassing van het beleid en

de mogelijkheid om tijdens bepaalde periodes gedurende het jaar de overlast aan te pakken. Betrokkene maakt ook melding van overlast door stadsduiven en vraagt ook hiervan de herziening van de wetgeving.

In de melding van betrokkene sprak hij over zowel houtduiven als stadsduiven. Het is belangrijk om te weten dat deze duivensoorten onderverdeeld worden in verschillende categorieën die telkens andere implicaties hebben wat betreft de acties die ondernomen moeten worden.

Houtduiven vallen onder de categorie jachtwild. Jaarrond is er jacht op deze soort mogelijk. In sommige gevallen is ook bestrijding mogelijk. Dit dient te gebeuren in overeenstemming met de voorwaarden en regels die in de jachtwetgeving beschreven staan. Gezien de sterk stedelijke context waarover betrokkene sprak is het vermoeden dat het gaat over overlast door stadsduiven. Vangen en doden van stadsduiven kan zonder vergunning mits het respecteren van algemeen geldende regels zoals dierenwelzijn en wapenwetgeving. Hiervoor dient betrokkene contact op te nemen met de stad waar hij gedomicilieerd is zodat de nodige vangkooien voorzien kunnen worden. Ook raden wij aan om voor het gebruik van vangkooien een vergunning bij ANB aan te vragen.

Inbreuken op de visserijwetgeving

Betrokkene maakt melding van inbreuken aangaande de visserijwetgeving in een natuurgebied. Hoofdzakelijk gaat het over visserij tijdens de gesloten tijd. Betrokkene vraagt meer controle, strenger optreden en bewustwording van de wetgeving.

ANB betreurt dat een aantal vissers de visserijwetgeving nog steeds niet ter harte nemen. Wat betreft de visserijcontroles doet ANB regelmatig gecoördineerde acties met de lokale politiezones. Natuurinspectie moet echter zijn aandacht verdelen over meerdere thema's waaronder illegale ontbossing en wijzigingen van kleine landschapselementen. ANB neemt deze melding echter serieus en brengt Natuurinspectie op de hoogte van deze aanhoudende problematiek.

3.4.3 Klachtenmanagement

3.4.3.1 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.

3.4.3.2 Realisaties

Momenteel zijn we binnen de organisatie aan het werk om de processen met betrekking tot

klachtenverwerking uit te schrijven. Tevens wordt de integratie van deze dossierstroom binnen de CRM van de organisatie vooropgesteld.

3.4.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

3.4.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en/of klachten een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.5 Agentschap Onroerend Erfgoed

Entiteit	Agentschap Onroerend Erfgoed
Klachtencoördinator	Anthony Suykens
Contactgegevens klachtencoördinator	anthony.suykens@vlaanderen.be

3.5.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 26
- Aantal ontvankelijke klachten: 25
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 3
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Overeenstemming met het recht	24
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	0
Deugdelijke correspondentie	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3

3.5.2 Toelichting

3.5.2.1 Algemeen klachtenbeeld

De klachten in 2024 zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Applicaties Onroerend Erfgoed	0
Werking medewerker(s)	0
Verwaarlozing onroerend erfgoed	0
Premies	12
Financiering	9
Advisering	3
Archeologie	1
Auteursrechten	0
Andere	1

3.5.2.2 Inhoud klachten

De klachtendossiers die in 2024 werden behandeld kunnen grosso modo worden ingedeeld in **2 categorieën**: dossiers over de terugvordering van onterecht verkregen vermindering verkooprechten en dossiers over de weigering van uitbetaling erfgoedpremies (standaardprocedure).

Wat betreft de dossiers over de **terugvordering van onterecht verkregen vermindering verkooprechten** bij de aankoop van onroerend erfgoed stelt de klachtencoördinator vast dat telkens de beslissing tot terugvordering van het agentschap moet worden bevestigd. De voorwaarden voor het verkrijgen van de vermindering werden meermaals ter kennis gebracht aan de verkrijger ervan. In vorige klachtenrapporten werd al vermeld dat het agentschap op zijn website zeer uitgebreid alle fiscale maatregelen vermeld én de voorwaarden voor het verkrijgen ervan uiteenzet. Daarenboven worden de voorwaarden voor het verkrijgen van de vermindering vermeld bij het afsluiten van de authentieke akte tot aankoop én normalerwijze ook hierin opgenomen. Tussentijds zorgt het agentschap ook voor herinneringsbrieven aan de verkrijgers van de fictieve subsidie om te voldoen aan hun voorwaarden.

Desalniettemin stelt de klachtencoördinator ook vast dat het systeem van de vermindering verkooprechten (en ruimer het volledige pakket van fiscale maatregelen met betrekking tot onroerend erfgoed) zijn doel vaak voorbijschiet en ingewikkelde constructies bevat die, ook voor de medewerkers van het agentschap, vaak leiden tot onduidelijkheden of misverstanden. **De klachtencoördinator juicht dan ook toe dat in uitvoering van de Beleidsnota Onroerend Erfgoed voor 2024-2029 de fiscale voordelen met betrekking tot onroerend erfgoed vanaf 1 januari 2025 afgeschaft werden.** Dit betekent evenwel niet dat potentiële klachtendossiers in de nabije toekomst niet meer zullen opduiken. Het agentschap kan immers nog voor de komende periode van 5 jaar terugvorderingen opstarten bij verkrijgers van een fiscaal voordeel die niet aan de voorwaarden uit de wetgeving hebben voldaan.

Wat betreft de premiedossiers waarbij de uitbetaling geweigerd wordt gaat het in het grote deel van de gevallen om de toepassing van de regel die stelt dat de **werken niet mogen worden gestart voor de formele toekenning van de premie** en dit op straffe van verval van de volledige premie. De regelgeving laat hier momenteel geen enkele flexibiliteit voor het agentschap. De klachtencoördinator volgt in de meeste gevallen dan ook de beslissing van het agentschap om de uitbetaling van de volledige premie te weigeren als de werken te vroeg zijn opgestart.

Evenwel valt vast te stellen dat in bepaalde gevallen de sanctie niet opweegt tegen de overtreding. In bepaalde dossiers vervalt de volledige premie, hoewel de te vroeg gestarte werken slechts een marginaal deel vormen van het volledige pakket aan geplande werken. In dit geval zou het niet slecht zijn moest het agentschap de mogelijkheid krijgen om terug te grijpen naar enige flexibiliteit in de regelgeving om,

bijvoorbeeld, de premie percentsgewijs te verminderen.

Een andere categorie betreft de weigering van uitbetaling van de premie als de **vraag tot uitbetaling te laat** werd ingediend bij het agentschap. De klachtencoördinator toetst deze dossiers enkel aan de algemene regel van overmacht. Als voorbeeld hiervan kan dossier KL0022 worden aangestipt, waarbij de premienemer buiten zijn toedoen zeer veel problemen kende met het aanbesteden van het dossier en dit ook een impact had op de periode waarin de werken konden worden uitgevoerd. In dit geval ging het agentschap akkoord met het alsnog uitbetalen van de volledige premie. De klachtencoördinator stelt vast dat het agentschap hier zelf ook het initiatief nam om waar mogelijk de nodige flexibiliteit toe te passen.

3.5.3 Klachtenmanagement

3.5.3.1 Knelpunten en aanbevelingen

Het is wenselijk de regelgeving inzake weigeringsgronden voor erfgoedpremies te evalueren en de opportuniteit te onderzoeken voor het inschrijven van **meer flexibiliteit** in de regelgeving zelf. Op deze manier is het voor het agentschap beheersmatig makkelijker om mogelijke fouten van de burger (zonder kwaadwillige intentie) niet meteen streng af te straffen. Dit geldt a priori voor de regel dat de werken niet mogen worden gestart voor de formele toekenning van de premie, die soms tot disproportionele resultaten leidt.

Bovenstaand voornemen **wordt meegenomen** in de globale oefening om de regelgeving, het administratieve instrumentarium, de procedures en de praktijken te screenen met het oog op administratieve vereenvoudiging en het ontzorgen van erfgoedbeheerders, zoals aangekondigd door de bevoegde minister in de Beleidsnota 2024-2029.

3.6.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.6 Vlaamse Landmaatschappij

Entiteit	Vlaamse Landmaatschappij (VLM)
Klachtencoördinator	Hilde Janssens
Contactgegevens klachtencoördinator	klachten@vlm.be

3.6.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 24
- Aantal ontvankelijke klachten: 19
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
(Deels) gegronde klachten: 10 (7 gegronde, 3 deels gegronde)
- Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman (per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden aangeduid)

Niet-correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Efficiënte coördinatie	0
Gelijkheid & onpartijdigheid	0
Overeenstemming met het recht	3
Deugdelijke correspondentie	2

- Opgeloste klachten: 9
- Deels opgeloste klachten: 1

3.6.2 Toelichting

3.6.2.1 Algemeen klachtenbeeld 2024

Er werden 24 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2024 tot 31 december 2024.

Van de 24 klachten zijn 19 klachten ontvankelijk en 5 klachten onontvankelijk. Bij de onontvankelijke klachten is de reden: "VLM niet bevoegd" (4) en "beleid en regelgeving" (1).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) is

quasi gelijk: 9 ongegronde en 10 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: de 10 (deels) gegronde klachten werden deels opgelost (1) en volledig opgelost (9).

Wat betreft de verdeling van de ontvankelijke klachten over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Projectrealisatie (Natuurinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank) en de Stafdiensten. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorieën beheerovereenkomsten en Leaderprojecten.

De ontvankelijke klachten (totaal 19) werden ongeveer gelijk verdeeld over de volgende inhoudelijke categorieën Mestbank en Mestbeleid (5), Platteland (5), Projectrealisatie (6) en de Stafdiensten (3).

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.

3.6.2.2 Inhoud klachten

Meldingen

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat eraan gegeven werd door de bevoegde diensten. Het gaat om 7 meldingen o.a. over de algemene werking van de VLM (2), over de afdeling Landinrichting (1) en over de afdeling Platteland (2).

Daarnaast werden er ook meldingen ingediend waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn (2). Het klachtenmailadres is een van de vele kanalen via dewelke de burger zich tot de VLM kan wenden. Langs dit kanaal worden ook meldingen ontvangen. Deze meldingen worden overgemaakt aan de betrokken diensten die rechtstreeks contact opnemen met de melder. Dit zorgt ervoor dat deze meldingen efficiënter afgehandeld worden door medewerkers met kennis ter zake. 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 zodat een goede opvolging onontbeerlijk is.

In het jaar 2024 zijn verschillende Vlaamse overheidsinstanties, waaronder de VLM, overgeschakeld naar het Digipost-systeem voor de verdeling van fysieke poststukken. Met de digitalisering van de inkomende (analoge) post via Digipost, biedt Het Facilitair Bedrijf een gemeenschappelijke dienstverlening aan voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid. Analoge poststukken worden centraal in Brussel ontvangen door Het Facilitair Bedrijf, ingescand en digitaal doorgestuurd naar de bestemming.

De VLM sloot hiervoor twee contracten met Bpost waardoor de post die vroeger ontvangen werd op de VLM-kantoren te Brugge en te Herentals voortaan in Brussel aangeboden dient te worden. Voor de VLM is het belangrijk dat deze contracten goed worden uitgevoerd aangezien klanten regelmatig dossiergebonden documenten in allerlei procedures dienen te bezorgen binnen welbepaalde deadlines. De VLM mocht begin 2024 enkele meldingen ontvangen waarbij haar klanten de poststukken, die ze verzonden naar Brugge of Herentals, terug hadden ontvangen al dan niet met een sticker 'de VLM ontvangt geen post meer op het aangegeven adres'. Daarnaast legden sommige poststukken een lange weg af tussen de regionale kantoren van de VLM en het postkantoor om zo uiteindelijk laattijdig bij Het Facilitair Bedrijf in Brussel aan te komen. De VLM heeft de laattijdig ingediende poststukken van klanten wel behandeld aangezien deze konden aantonen, via het bewijs van aangetekende zending, dat de poststukken tijdig aan Bpost werden aangeboden.

Voor de VLM is het van belang om vlot bereikbaar te zijn voor haar klanten. De gebrekkige uitvoering van de gesloten contracten is dus niet wenselijk voor de VLM en dient opgelost te worden. De VLM heeft daarom meermaals een klacht ingediend via het klachtenformulier van Bpost bij problemen. Bpost reageerde dat de werking zou verscherpt worden, maar desondanks diende de VLM nog een aantal klachten over te maken over de uitvoering van de contracten. Hierdoor besliste de VLM in augustus om de problemen aan te kaarten bij de Ombudsdienst voor de Postsector. De VLM bezorgde haar logboek van problemen aan deze ombudsdienst. Na onderzoek liet de ombudsdienst weten dat Bpost de zendingen enige tijd heeft opgevolgd en geen fouten meer mocht noteren.

Daarnaast zouden volgens Bpost en de Ombudsdienst voor de Postsector enkele problemen te wijten zijn aan zendingen die door Het Facilitair Bedrijf zelf teruggezonden zijn naar Bpost met als reden 'Retour onduidelijk geadresseerd'. De VLM heeft dit teruggekoppeld met Het Facilitair Bedrijf en na verder onderzoek is gebleken dat de oorzaak toch bij Bpost lag.

Via de Ombudsdienst voor de Postsector ontving de VLM uiteindelijk de gegevens van een rechtstreekse contactpersoon bij Bpost mochten nieuwe problemen zich voordoen. De VLM ontving eind oktober nog een melding van foute doorzending en heeft deze doorgegeven aan deze contactpersoon. Er kan voorlopig geconcludeerd worden dat na de tussenkomst van de Ombudsdienst voor de Postsector de uitvoering van de contracten beter verloopt maar wel nog opvolging vereist in het komende jaar.

Een melding die via het klachtenmailadres ontvangen werd, ging over de onkruidoverlast die verzoekers ervoeren van een akker in eigendom van de VLM waaraan hun perceel grenst. Verzoekers vroegen of de VLM kon voorzien in een regelmatig onderhoud van het onkruid langs de perceelsgrens. Verzoekers contacteerden de VLM in 2023 met eenzelfde melding die toen werd opgelost. De VLM nam ook dit jaar na de melding contact op met de landbouwer die het perceel in gebruik heeft. De landbouwer gaf aan reeds met een klepelmaaier gemaaid te hebben, maar deze kwam volgens de melders onvoldoende tot tegen de perceelsgrens waarna de landbouwer instemde om nog eens met een bosmaaier langs te gaan. De VLM heeft aan de landbouwer gevraagd om dit tijdens het jaar te herhalen. Het bovenstaande werd meegedeeld aan de verzoekers. De VLM mocht geen verder bericht ontvangen over deze melding.

Een andere melding die de VLM ontving, kwam vanuit de dienst Infrastructuur van een gemeente. De

dienst had een melding ontvangen dat de berm van een smalle weg kapotgereden was door zwaar werfverkeer. De dienst vermoedde dat het werfverkeer kwam van werken in opdracht van de VLM. De bevoegde collega's binnen de VLM deelden mee aan de dienst dat er inderdaad werken werden uitgevoerd in het gebied, maar de aannemer gaf aan niet door de berm gereden te hebben. Daarnaast werd al het werkmateriaal reeds voor de melding geleverd in het gebied en reed de aannemer enkel nog met een bestelwagen ter plaatse. De VLM maakte zelf ook al melding van rijsporen die regelmatig gemaakt werden in de betrokken straat, maar mocht hierover nog geen antwoord ontvangen van de dienst. De dienst Infrastructuur ging alle informatie intern bespreken en rechtstreeks contact opnemen met de bevoegde collega's binnen de VLM indien nodig.

Via het klachtenmailadres mocht de VLM ook een melding ontvangen van twee verzoekers die een project wilden indienen binnen de oproep Volkstuinen in het kader van Leader. Tijdens het ingeven van hun project kregen verzoekers foutmeldingen in het Plattelandsloket en kwamen ze niet onmiddellijk bij de juiste personen terecht voor een oplossing. Deze melding werd doorgestuurd naar het algemeen mailadres Plattelandsloket@vlm.be. Uit onderzoek bleek dat verzoekers ook rechtstreeks contact opnamen met de Leader-contactpersoon binnen de provincie, die hen reeds een antwoord bezorgde in verband met de foutmeldingen. De foutmeldingen zouden niet te wijten zijn aan de werking van het Plattelandsloket, maar aan het foutief ingeven van de nodige gegevens in het loket. Het antwoord dat de Leader-contactpersoon bezorgde was opgesteld in samenspraak met de betrokken collega's binnen de VLM. Vanuit de VLM werd daarom meegedeeld dat de melding als behandeld beschouwd werd. Als reactie hierop gaf de verzoeker aan dat de VLM zich hier verschool achter het antwoord van een andere persoon om zo de melding af te schuiven zonder verder onderzoek. De verzoeker deelde dit mee in een bericht aan de VLM en de Vlaamse Ombudsdienst, met een aantal verwijten aan het adres van de klachtenbehandelaar van de VLM. Vanuit de VLM werd daarom een bericht bezorgd waarin stond welke acties de VLM allemaal ondernomen had naar aanleiding van de melding. Zo had de VLM intern de bevoegde collega's bevraagd en de Leader-contactpersoon, hieruit bleek dat het antwoord dat de Leader-contactpersoon aan de verzoeker bezorgde volledig gevormd werd door informatie afkomstig van de diensten van de VLM. De bevindingen van de VLM en het antwoord van de Leader-contactpersoon hadden dus eenzelfde inhoud. Dit werd meegedeeld aan de verzoeker samen met de vraag om personeelsleden van de VLM in de toekomst met meer respect te behandelen. Verzoeker heeft geen nieuw bericht bezorgd.

In een andere melding haalde verzoeker de gebrekkige opvolging en onderhoud aan van een opvangbekken gelegen binnen een ruilverkaveling. De verzoeker kreeg geen gehoor bij de gemeente die instaat voor het beheer van het wachtbekken. De melding van verzoeker werd daarom overgemaakt aan de secretaris van het ruilverkavelingscomité met de vraag om de gemeente te wijzen op de berichten van verzoeker en een antwoord te bezorgen. De VLM bracht de verzoeker hiervan op de hoogte en mocht geen nieuw bericht meer ontvangen.

Naast meldingen ontvangt de VLM ook informatievragen via haar klachtenmailadres. Een vraag om informatie kan erop wijzen dat er onvoldoende met de burger gecommuniceerd wordt binnen projecten. Informatievragen komen echter weinig voor op het klachtenmailadres van de VLM aangezien het mailadres info@vlm.be bestaat en omdat belanghebbenden vaak beschikken over de contactgegevens van de dossierbehandelaar binnen de VLM.

Een voorbeeld van een informatievraag die via het klachtenmailadres ontvangen werd ging over ruilverkavelingsverrichtingen. De belanghebbende vroeg of het mogelijk was om een private weg die niet opgenomen werd in een vroegere verkoopovereenkomst nu wel op te nemen in het overzicht van de eigendommen bij de ruilverkaveling. Aangezien het ruilverkavelingscomité hierover een beslissing dient te nemen werd het bericht doorgestuurd naar hun secretaris met de vraag om het bericht verder te behandelen en contact op te nemen met de belanghebbende.

Zo ontving de VLM ook, op verschillende momenten, de vraag van 2 verzoekers om een nieuw aangelegde veldweg te maaien. De VLM contacteerde de aannemer en deze maakte de veldweg vrij. Verzoekers bedankten voor de snelle afhandeling van hun vraag. Uit deze vragen blijkt dat de burger niet altijd de juiste communicatiekanalen gebruikt om zich tot de VLM te wenden. Zo begint het bericht van een van de verzoekers ook met 'dit is geen klacht, maar een vriendelijk verzoek'. Het mailadres info@vlm.be is meer geschikt voor het ontvangen en registreren van dergelijke vragen. Naar aanleiding van dit soort berichten zal in het volgende jaar nader bekeken worden of de informatie op de website van de VLM over haar communicatiekanalen voldoende duidelijk is voor de burger.

Daarnaast kreeg de VLM ook een melding in verband met stukken van een akker die via een beheerovereenkomst werden ingezaaid. Volgens verzoeker wandelden veel personen met hond of paard over de ingezaaide stukken, hetgeen verzoeker toch even wou melden aan de VLM. Deze melding werd binnen de VLM overgemaakt aan de bevoegde dienst met de vraag om de melding te onderzoeken en na te gaan welke mogelijkheden er zijn om de ingezaaide stukken beter te beschermen. De bevoegde dienst nam rechtstreeks contact op met de verzoeker.

De VLM ontving ook een telefonische melding van een verzoeker die wateroverlast wenste aan te kaarten die men ervaarde door een wachtbekken. Na interne rondvraag blijkt dat de VLM geen projecten in het gebied had en het wachtbekken niet plaatste. De VLM heeft daarom de vraag van verzoeker overgemaakt aan de secretaris van de bevoegde Watering en het bekkensecretariaat van de Maas. Telefonisch heeft de VLM meegedeeld aan de verzoeker dat deze instanties op de hoogte werden gebracht van de overlast, maar dat de VLM zelf geen maatregelen kon nemen in het gebied. Verzoeker bedankte voor het antwoord en zou een telefoontje van de bevoegde instanties afwachten. Later kreeg de VLM bericht dat de VMM contact had opgenomen met de verzoeker. De melding werd dan ook afgesloten bij de VLM.

Op het klachtenadres worden ook meldingen ontvangen met betrekking tot mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Deze meldingen worden niet geregistreerd in het klachtensysteem maar veel van deze meldingen hebben betrekking op de dienst Handhaving en worden onmiddellijk overgemaakt aan de bevoegde dienst van de Mestbank voor verder gevolg. Tevens wordt via de site www.milieuhandhaving.be de burger die een milieuovertreding wil melden, de mogelijkheid geboden meteen bij de bevoegde dienst terecht te kunnen aan de hand van een aantal concrete en gerichte

vragen. 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 2024

In totaal werden in 2024 6 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Van de 6 klachten was 1 klacht onontvankelijk en 5 klachten ontvankelijk. Van de 5 ontvankelijk verklaarde klachten waren er 1 gegrond en 4 ongegrond.

De cijfers duiden op een verderzetting van de vermindering van het aantal behandelde klachten in vergelijking met de voorgaande jaren. In 2019 werden er 96 klachten behandeld die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid. Dit aantal zakte tot 42 in 2020 en verminderde nog verder in 2021. Ook in 2022 en 2023 zette deze vermindering zich voort en werden er respectievelijk 7 en 11 klachten geregistreerd die betrekking hadden op de Mestbank en het Mestbeleid.

Een eenduidige verklaring voor het dalende aantal klachten is er niet meteen. Verschillende elementen lijken hierbij een impact gehad te hebben.

Eén van die aspecten, die ongetwijfeld zijn impact heeft op het aantal geregistreerde klachten, heeft betrekking op het feit dat de VLM op verschillende manieren omgaat met de eventuele klachten en opmerkingen die er zijn rond haar werking en haar kerntaken.

De activiteiten van de VLM maken namelijk dat veel van de medewerkers van de VLM in rechtstreeks contact staan met de burger. Zo zijn bijvoorbeeld een aantal van onze medewerkers regelmatig op het terrein aanwezig, is de VLM vertegenwoordigd op landbouwbeurzen, organiseren we toelichtingen, gaan we regelmatig in overleg met de diverse stakeholders en middenveldorganisaties, Kortom, de VLM gaat op allerlei wijzen in dialoog met de betrokken burgers.

Deze permanente interactie met de betrokkenen maakt dat bezorgdheden, eventuele ongenoegens, ontevredenheid, die leven op het terrein, door de medewerkers snel en op een informele manier gedetecteerd kunnen worden.

Deze informelere manier van klachtenbehandeling komt in de rapportering naar de ombudsdienst minder naar voor, maar maakt wel een wezenlijk onderdeel uit van de werking en dienstverlening van de VLM.

Met een luisterend oor en extra duiding kunnen vaak al veel van de zorgen weggenomen worden. De signalen die onze medewerkers op het terrein doorkrijgen, kunnen ook leiden tot bijstellingen in onze werking of aanpassingen in het gevoerde beleid.

Zo wordt er bijvoorbeeld al gedurende verschillende jaren intensief gewerkt rond communicatie. In het verleden bleek nl. dat veel klachten hun oorsprong vonden in communicatie die gemist werd, die niet correct begrepen werd of waarop (te) laat gereageerd werd. Om dergelijke klachten te

vermijden, zijn er verschillende aanpassingen gebeurd aan de wijze waarop door de Mestbank gecommuniceerd wordt. Zo bijvoorbeeld wordt de communicatie voorafgaand gescreend aan de “heerlijk helder” criteria. De heel technische en complexe aard van de materie maakt dat ook de te voeren communicatie vaak ingewikkeld is. Desondanks wordt er steeds getracht om zo helder en eenvoudig mogelijk te communiceren, zodat de boodschap voor eenieder verstaanbaar is. Sinds enkele jaren kan de landbouwer al de aan hem gerichte communicatie ook terugvinden in zijn berichtenbox op het Mestbankloket. Als er een nieuw bericht op het loket geplaatst wordt, wordt de landbouwer hier ook met een mail op geattendeerd. Veel communicatie gebeurt ook in bulk en met een zekere regelmaat (veelal jaarlijks). Dit laat toe om de individuele en gerichte communicatie vergezeld te laten gaan van bijvoorbeeld een persbericht in de gespecialiseerde vakpers. Ook worden de vertegenwoordigers van het middenveld (o.a. de landbouwconsulenten) voorafgaand geïnformeerd, aangezien landbouwers voor hun administratieve verplichtingen vaak op hen een beroep doen.

Specifiek voor het afgelopen jaar kan de aandacht wel gevestigd worden op het gegeven dat de landbouwer wel degelijk zijn ongenoegen heeft laten blijken, maar dat dit ongenoegen gekanaliseerd werd via andere procedures of acties. In de eerste plaats gaat het dan over de protesten met betrekking tot het Stikstofdecreet en meer in het algemeen de boerenprotesten van begin 2024.

Zo werd voor wat betreft het Stikstofdecreet, veel ongenoegen gecapteerd via het openbaar onderzoek in 2023 met betrekking tot de PAS (Programmatische Aanpak Stikstof). In 2024 werden hieromtrent ook een aantal webinars georganiseerd. Daarnaast was er ook een specifieke webpagina, beheerd door het Departement Omgeving, met onder meer een rubriek “vragen en antwoorden” en een apart mailadres (stikstof@vlaanderen.be).

Het is niet onlogisch te denken dat deze massale uiting van ongenoegen via deze specifieke procedure geleid heeft tot een verminderd aantal klachten, ook in 2024, via de klachtenprocedure.

Daarnaast werd 2024 ook gekenmerkt door verschillende boerenprotesten. In februari 2024 werd de Europese wijk in Brussel tijdelijk bezet door, naar schatting, 1000 tractoren. De onvrede onder de landbouwers had betrekking op onder meer de ingewikkelde regelgeving, vanuit Europese maar ook vanuit Belgische hoek. Dit ongenoegen werd niet zozeer geventileerd via de klachtenprocedure maar wel via meer andere kanalen, zoals straatprotesten en demonstraties. In reactie hierop werd door de beleidsmakers overleg gepleegd met vertegenwoordigers van de landbouworganisaties en werden in dat kader een aantal afspraken gemaakt. Dit heeft onder meer geleid tot de bijsturing van het Mestdecreet via het decreet van 29 maart 2024 tot wijziging van het Mestdecreet van 22 december 2006.

Tenslotte en niet onbelangrijk, kan ook verwezen worden naar de bezwaren die werden ingediend via de bezwaarprocedure in het kader van de annulering van de niet-ingevulde nutriëntenemissierechten (hierna: NER). Kort samengevat had deze maatregel tot gevolg dat de NER die niet gebruikt werden voor het houden van dieren (slapende NER), geannuleerd werden. Deze maatregel kaderde in het realiseren van de doelstellingen van de Nitraatrichtlijn en van het Stikstofdecreet en was controversieel binnen de landbouwsector. Het algemene ongenoegen dat bestond binnen de landbouwsector over deze maatregel werd gecapteerd door de

bezwaarprocedure, waar er ongeveer 2000 bezwaren werden ontvangen. Binnen de klachtenprocedure werden hier geen klachten over ontvangen. Voortgaand op deze vaststelling kan dus niet gesteld worden dat het feit dat er geen klachten waren over de annulering van de slapende NER leidt tot de conclusie dat er hieromtrent geen ongenoegen bestond. Er bestond wel degelijk ongenoegen over deze maatregel, maar dit ongenoegen werd geuit via de bezwaarprocedure van de maatregel in kwestie.

Het is mogelijk dat eenzelfde redenering ook opgaat voor andere aspecten van de werking van de Mestbank of van het mestbeleid. In 2023 werd er bijvoorbeeld veel ongenoegen gecapteerd via het openbaar onderzoek met betrekking tot het Stikstofdecreet. Het is niet onlogisch te denken dat deze massale uiting van ongenoegen via deze specifieke procedure geleid heeft tot een verminderd aantal klachten over het Mestdecreet, ook in 2024, via de klachtenprocedure.

Via het klachtenadres werden in 2024 6 klachten ontvangen en behandeld die betrekking hadden op de werking van de Mestbank of op het Mestbeleid. Van deze klachten werd er één klacht gegrond verklaard. De klacht betrof een situatie waarbij een administratieve fout in het kader van de mestverwerkingsplicht geleid had tot een hoge boete. In overleg met de betrokken administratie werd besloten dat, onder meer ook omwille van het feit dat er zich vanuit milieukundig oogpunt geen problemen stelden, de boete kwijtgescholden werd.

De overige klachten werden onontvankelijk of ongegrond beschouwd. Drie van deze klachten hadden betrekking op een boete wegens aangifteverzuim of wegens het laattijdig indienen van de aangifte. Deze boete bedraagt 250 euro, in recidive 500 euro. Kort samengevat hadden deze klachten onder meer betrekking op het gegeven dat de boete onevenredig hoog was voor een, volgens de verzoekers, administratieve fout. Al deze klachten werden ongegrond verklaard. Echter, naar aanleiding van de boerenprotesten werden er, in overleg met de landbouwsector, wijzigingen voorgesteld aan de betreffende mestregelgeving. Met deze wijzigingen werd ook een soort van waarschuwingssysteem geïntroduceerd. Voor het niet voldoen aan bepaalde administratieve verplichtingen werd er niet langer voorzien in een onmiddellijke boeteoplegging, maar wordt er, onder bepaalde voorwaarden, eerst een waarschuwing gegeven. In dit geval waren de drie klachten in kwestie een indicatie van het algemene ongenoegen binnen de landbouwsector over de hoogtes van de boetes betreffende bepaalde administratieve verplichtingen.

Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2024

In totaal werden 9 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie waaronder de Grondenbank, de ruilverkaveling en natuurinrichting en 2 klachten in de categorie "Andere". Van de 9 klachten werden 3 onontvankelijk bevonden (1 klacht met betrekking tot de Grondenbank en 2 klachten in de categorie "Andere"). Bij de 6 ontvankelijke klachten waren 3 klachten ongegrond (2 klachten met betrekking tot de Grondenbank en 1 klacht met betrekking tot de ruilverkaveling), 1 klacht was gegrond (met betrekking tot de categorie Grondenbank) en 2 klachten waren deels gegrond (1 klacht met betrekking tot de categorie natuurinrichting en 1 klacht met betrekking tot de categorie ruilverkaveling).

Binnen de categorie **ruilverkaveling** werden 2 ontvankelijke klachten geregistreerd waarvan 1

klacht deels gegrond was en de behandeling van 1 klacht werd voorlopig ongegrond verklaard.

Bij de deels gegronde klacht liet een verzoeker aan de VLM weten dat er wateroverlast ontstond kort na de aanleg van een fiets- en wandelverbinding tussen het centrum van een gemeente en een park. Het water van hoger gelegen gronden zocht een weg over het pad waardoor dit glad werd bij vriesweer en zorgde voor de groei van bruine glibberige algen. Dit maakte het pad onveilig voor gebruikers. Doordat het fietspad werd aangelegd binnen een ruilverkaveling werd het bericht van verzoeker doorgestuurd naar het betrokken ruilverkavelingscomité. In samenspraak met de gemeente werd beslist om de verbinding te reinigen en de nodige maatregelen te nemen om het water te laten afvloeien. De verzoeker werd op de hoogte gebracht van deze bemiddeling en werd voor verder contact doorverwezen naar de gemeente als uitvoerder van de werken.

Een tweede klacht binnen de categorie ruilverkaveling, mocht de VLM ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Verzoekers waren het niet eens met de voorgestelde toedeling van de eigendommen binnen de ruilverkaveling en met de manier waarop dit aan hen gecommuniceerd werd. De Vlaamse ombudsman vroeg daarom verhaal bij de VLM over de feiten alsook over de fase van de ruilverkaveling. Op het moment van de klacht bevond de ruilverkaveling zich in de fase van bezwaarbehandeling in verband met de toedeling. Verzoekers hadden ook een bezwaar ingediend met hierin dezelfde ontevredenheden als deze in het bericht aan de Vlaamse ombudsman. Hierdoor werd beslist om de procedure van bezwaarbehandeling niet te doorkruisen met deze van de klachtenbehandeling, en de klachtenbehandeling dus op te schorten totdat verzoeker de behandeling van zijn bezwaar mocht ontvangen. Verzoeker werd aangeraden om rechtstreeks contact op te nemen met de leden van het ruilverkavelingscomité om zijn situatie te bespreken. Omdat verzoeker aanhaalde niet tevreden te zijn met de manier waarop door de projectleider gecommuniceerd werd, werd ook de mogelijkheid meegegeven om met andere leden van het ruilverkavelingscomité of medewerkers van de VLM in gesprek te gaan. Voorlopig werd de klachtenbehandeling niet verdergezet.

Met betrekking tot de categorie **grondzaken** werden 4 klachten geregistreerd waarvan 1 klacht onontvankelijk en 3 klachten ontvankelijk zijn. Van de ontvankelijke klachten was 1 klacht gegrond en 2 klachten ongegrond.

Een klacht diende onontvankelijk verklaard te worden wegens onbevoegdheid van de VLM. Verzoekster deelde mee aan de VLM dat er verschillende wegenwerken gelijktijdig werden uitgevoerd rond haar bedrijf. Door de verschillende omleidingen hierbij werd haar bedrijf ingesloten door files en was het bijna onbereikbaar. Na intern onderzoek blijkt dat één van de opgesomde werken inderdaad uitgevoerd werd door de VLM, maar dat de VLM niet verantwoordelijk was voor de verkeerssituatie die hierdoor ontstond. De VLM heeft daarom de klacht van verzoekster overgemaakt aan de gemeente en de stad waar de werken plaatsvonden aangezien zij elk voor hun grondgebied verantwoordelijk waren voor de omleiding en de nodige signalisatievergunningen verleend hebben voor de werken. Daarnaast werd het bericht van verzoekster ook overgemaakt aan het Agentschap Wegen en Verkeer als wegbeheerder van de betrokken weg. De stad liet weten deze klacht verder op te nemen.

Later werd de VLM nog op de hoogte gebracht dat verzoekster de door de stad genomen acties onvoldoende vond. De stad antwoordde de situatie nog verder te bekijken met de bevoegde afdeling. De VLM werd niet betrokken bij verder mailverkeer hierover.

De gegronde klacht betrof een dossier waarbij een kapitaalschadecompensatie werd aangevraagd. Verzoeker is ontevreden omdat er niet tijdig een beslissing werd genomen over het dossier en omdat de verzoeker, na meermaals de VLM gecontacteerd te hebben, onvoldoende informatie kreeg over de stand van zaken over het dossier. De klacht is gegrond om de volgende redenen:

- De VLM heeft de procedure voor het volledig verklaren van de aanvraag niet correct toegepast.
- De VLM heeft niet tijdig een ontwerpbeslissing genomen over de kapitaalschadecompensatie. Er is geen ontwerpbeslissing genomen binnen de voorgeschreven termijn.
- De VLM heeft niet correct gecommuniceerd met de verzoeker.

De betrokken dienst van de VLM erkende het probleem en excuseerde zich voor de wijze waarop de aanvraag werd behandeld. Doordat de betrokken dienst onderbemand was ten gevolge van langdurige afwezigheden door ziekte en door het vertrek van enkele medewerkers, werd het dossier niet correct afgehandeld. Maar zelfs in dergelijke omstandigheden dient de VLM alles in het werk te stellen om zich aan de vastgestelde termijnen te houden. Aan de betrokken dienst werd gevraagd om de nodige maatregelen te nemen zodat deze aanvraagdossiers tijdig worden behandeld. Het dossier van verzoeker werd ondertussen behandeld en de beslissing over de aanvraag werd bezorgd aan verzoeker. Een ongegronde klacht betrof de vraag van verzoeker om de aankoop van een landbouwgrond door de Grondenbank stop te zetten. Dit omdat het bod van de Grondenbank volgens verzoeker meer bedroeg dan de plaatselijke grondprijzen. Vanuit de VLM werd meegedeeld dat zij haar onderhandelingen niet kon stopzetten omdat er nog andere geïnteresseerde kandidaat-kopers waren. De VLM deed beroep op de Vlaamse Belastingdienst voor een onafhankelijke schatting van de grondprijs. De grond zal ingezet worden als ruilgrond en in landbouwgebruik blijven. Verzoeker heeft geen nieuwe reactie bezorgd.

De tweede ongegronde klacht werd door de verzoeker rechtstreeks bezorgd aan de Vlaamse minister van Omgeving en Landbouw en de Vlaamse ombudsman. De verzoeker was het niet eens met de werkwijze die een medewerker van de VLM had gehanteerd door rechtstreeks contact op te nemen met de pachter van de gronden en niet rechtstreeks met hem als de betrokken makelaar. Verzoeker stelde zich vragen over het gebruik van persoonsgegevens door de VLM via databases, onder andere de raadpleging van de database van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij.

Aangezien de klacht betrekking had op de werking van de VLM heeft het kabinet deze voor verdere behandeling overgemaakt aan de VLM. Overeenkomstig de omzendbrief VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling, behandelen de kabinetten enkel klachten die betrekking hebben op hun eigen werking en maken zij andere klachten over aan de bevoegde overheidsinstantie. Na het uitsturen van de ontvangstmelding door de VLM liet verzoeker zijn

twijfel uitschijnen over de onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling van zijn verzoek aangezien de VLM volgens hem zowel partij als rechter was in deze. Hierop werd aan verzoeker alvast toegelicht dat overheidsinstanties, waaronder de VLM, overeenkomstig o.a. artikel II.81 en II.86 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 dienen te voorzien in een neutrale en onafhankelijke klachtvoorziening in eerste lijn. Indien verzoeker niet akkoord zou zijn met het antwoord dat men na onderzoek ontvangt, dan kan verzoeker zich ook nog tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden in tweede lijn.

Na intern onderzoek van de klacht bleek dat de bevoegde medewerker binnen de VLM de advertentie op een openbare vastgoedwebsite had opgemerkt waarbij gronden werden aangeboden door de verzoeker als makelaar. De VLM was geïnteresseerd in slechts een deel van de gronden en vond de vermelding in verband met het einde van de pacht in de omschrijving van de advertentie onduidelijk. Het leek dan ook opportuun om contact op te nemen met de pachter om hierover meer informatie in te winnen. Verzoeker haalde aan dat de VLM hiervoor onterecht toegang heeft verkregen tot de persoonsgegevens die zij via verschillende databases kan raadplegen. Op basis van de kaart die in de advertentie gebruikt werd, was het echter mogelijk om het adres van het landbouwbedrijf van de pachter te achterhalen alsook zijn naam en telefoonnummer. Deze gegevens waren openbaar beschikbaar via Geopunt in combinatie met een eenvoudige zoekopdracht in Google. Toen de VLM contact opnam met de pachter bleek dat deze nog niet in kennis was gesteld van de advertentie waarin zijn landbouwbedrijf en de omliggende gronden te koop aangeboden werden. Omdat de advertentie reeds openbaar op een vastgoedwebsite werd gepubliceerd ging de medewerker van de VLM ervan uit dat alle betrokken partijen hiervan op de hoogte waren. Het is gebruikelijk dat de medewerkers van de VLM binnen hun wettelijke taak in het kader van de grondverwerving alle nodige informatie inwinnen bij de betrokken partijen alvorens interesse te tonen in de aangeboden gronden. De medewerker van de VLM is hier naar oordeel van de VLM de bevoegdheden niet te buiten gegaan.

Naast het gebruik van de persoonsgegevens van de pachter in het specifieke dossier, stelde verzoeker zich ook vragen bij het algemeen gebruik door medewerkers van de VLM van persoonsgegevens die ze verkrijgen via verschillende databases, waaronder deze van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij en hoe dit zich verhoudt tot de GDPR-wetgeving. De GDPR-Verordening bepaalt dat de instantie over een rechtsgrond dient te beschikken voor de verwerking van persoonsgegevens. Voor de VLM ligt deze rechtsgrond onder andere in het decreet van 16 juni 2006 betreffende het oprichten van de Vlaamse Grondenbank en houdende wijziging van diverse bepalingen. Daar wordt bepaald dat de Vlaamse Grondenbank persoonsgegevens mag gebruiken binnen haar wettelijke taken van 'prospectie van de markt van onroerende goederen' en 'het voeren van de onderhandelingen'. Daarnaast voorziet ook het decreet van 22 december 2006 houdende inrichting van een gemeenschappelijke identificatie van landbouwers, exploitaties en landbouwgrond in het kader van het meststoffenbeleid en van het landbouwbeleid, in een rechtsgrond voor de VLM voor de verwerking van persoonsgegevens van landbouwers in samenwerking met het Agentschap Landbouw en Zeevisserij. Om dit verder uit te werken werd een machtiging verleend door de Vlaamse Toezichtscommissie en sloten beiden instanties een protocol af om zo de uitwisseling van deze persoonsgegevens te regelen. Daarnaast heeft de VLM deze afspraken in verband met de elektronische mededeling van persoonsgegevens verder uitgewerkt in een interne

afsprakennota zodat duidelijk is welke afdeling binnen haar werking, voor welke doeleinden, toegang kan nemen tot deze persoonsgegevens. De betrokken medewerkers van de VLM kunnen bijgevolg gebruik maken van de beschikbare databases om de persoonsgegevens van o.a. een pachter te raadplegen binnen de aan hen toegekende wettelijke taken. Voor de voorliggende klacht was de informatie, zoals hoger vermeld, publiek beschikbaar waardoor de database van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij niet werd geraadpleegd. De klacht van verzoeker werd dan ook als ongegrond beschouwd. Verzoeker reageerde hierop door de klachtenbehandelaar van partijdigheid te beschuldigen. Naast persoonlijke verwijten bevat de reactie geen inhoudelijke tegenargumenten waardoor vanuit de VLM de reactie niet verder behandeld werd.

Binnen de categorie **natuurinrichting** werd 1 ontvankelijke en deels gegronde klacht geregistreerd.

Deze klacht ging over de onderbreking van een lokale GR-verbinding door werken uitgevoerd door de VLM ter hoogte van een gemeente. Verzoeker haalde aan dat voor fietsers een omleiding werd voorzien, maar niet voor wandelaars. Na onderzoek antwoordde de VLM aan verzoeker dat er geen andere omleiding voorzien kon worden voor wandelaars, hierdoor moesten wandelaars gebruik maken van de fietsomleiding. Het bericht van verzoeker werd eerst als een melding beschouwd, maar in zijn vervolgb bericht ging verzoeker verder in op een aantal andere elementen. Hierdoor werd diens vervolgb bericht als een klacht behandeld. Zo bezorgde verzoeker een voorstel van een wandelomleiding die volgens hem wel mogelijk was, was verzoeker van mening dat er duidelijk diende aangegeven te worden ter plaatse dat wandelaars de fietsomleiding dienden te volgen, dienden de werken in de toekomst beter en voldoende lang op voorhand bij de buurtbewoners gecommuniceerd te worden en kon het niet dat de VLM en Natuurpunt een 100-tal bomen kaptten in het gebied zonder de buurtbewoners in te lichten. Na intern onderzoek liet de VLM aan verzoeker weten dat de voorgestelde wandelomleiding geen alternatief was doordat deze deels het militair domein doorkruiste en hierdoor niet toegankelijk was. De VLM had via het stadsmagazine, een persbericht op verschillende nieuwssites en een infobord ter plaatse de nodige inspanningen geleverd om de buurtbewoners op de hoogte te brengen van de werken. Wat betreft de kap van de bomen hadden zowel het projectuitvoeringsplan, het natuurbeheerplan als de omgevingsvergunningaanvraag een openbaar onderzoek doorlopen. De VLM oordeelde dat zij hierdoor voldoende aan haar informatieplichten had voldaan. Verzoeker haalde wel terecht aan dat er bordjes geplaatst konden worden die duidelijk maakten dat wandelaars ook de fietsomleiding dienden te volgen. Deze bordjes werden ondertussen voorzien alsook werden de werken gemeld aan het GR-secretariaat zodat zij hierover verder kunnen communiceren.

In verband met deze werken werd nog een andere klacht ingediend bij de politie. Deze klacht is via de politie en de media tot bij de VLM gekomen en niet via een rechtstreekse klacht bij de VLM. In het kader van een natuurinrichtingsproject dienden, ter bescherming van een eeuwenoud veenpakket, verschillende werken uitgevoerd te worden waaronder het dempen van enkele oude vijvers. Begin september stelde de VLM een firma aan om de vijvers leeg te vissen en sleuven aan te leggen tussen de vijvers en de beek in het gebied. Wanneer de dempingswerken in oktober aanvingen merkte een buurtbewoner op dat er nog vissen in de

vijver zaten, waarop deze de politie contacteerde die de werken liet stilleggen en de VLM hierover contacteerde. De VLM heeft naar aanleiding van deze klacht bij de politie een tweede leegvissing van de vijver georganiseerd waarbij een groep kleinere vissen werd gevonden die zich waarschijnlijk door de eerste leegvissing zich hadden verplaatst naar het oud takkenhout en het slib. De VLM dankte de buurtbewoner en de politie voor het snelle handelen waardoor zij de gepaste maatregelen kon nemen om te verhelpen aan de situatie.

Naast de gebruikelijke categorieën mocht de VLM ook 2 klachten ontvangen in de categorie “**Andere**” in verband met verzekeringen die beide onontvankelijk verklaard zijn wegens onbevoegdheid van de VLM.

Zo contacteerde de verzekeraar van een motorrijder de VLM in verband met een ongeval dat had plaatsgevonden omwille van een lokaal nat wegdek dat waarschijnlijk veroorzaakt werd door een verstopte drainagebuis. De verzekeraar van de gemeente had de verzekeraar van de motorrijder verder doorverwezen naar de VLM, maar na verder onderzoek binnen de VLM kon er geen aanknopingspunt gevonden worden met één van de lopende projecten. De VLM is of was geen eigenaar van de betrokken percelen en heeft geen werken in het gebied uitgevoerd in de periode dat het ongeval plaatsvond. De verzekeraar werd hiervan in kennis gesteld.

In een tweede geval contacteerde een verzekeraar de VLM voor schade aan een woning ten gevolge van een elektrische overspanning die veroorzaakt werd door het gebruik van zware machines om het water in de beek naast de woning te laten circuleren. Ook hier bleek na interne rondvraag dat er geen projecten van de VLM werden uitgevoerd in de omgeving van het schadegeval, alsook bevatten de bijlagen een verwijzing naar de Vlaamse Milieumaatschappij als beheerder van de betrokken beek. Nadat dit gemeld werd aan de verzekeraar mocht de VLM geen nieuw bericht meer ontvangen.

Klachtenbeeld Platteland 2024

In totaal werden 5 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op de categorie **beheerovereenkomsten** (3) en de categorie **Leader** (2). De vijf klachten werden ontvankelijk bevonden. Hiervan werd 1 klacht gegrond bevonden, 2 klachten deels gegrond en 2 klachten ongegrond.

Met betrekking tot de categorie beheerovereenkomsten werden 3 klachten geregistreerd die ontvankelijk waren en waarvan 1 klacht gegrond was en 2 klachten ongegrond.

De gegronde klacht in verband met de categorie **beheerovereenkomsten** ging over de ontevredenheid van verzoekster met de manier waarop haar dossier werd behandeld door een medewerker van de VLM. Verzoekster wenste een beheerovereenkomst af te sluiten. Tijdens de voorbereidende gesprekken in 2023 werd uitgegaan van de situatie dat het betrokken perceel de vereiste status zou verkrijgen in 2024 waardoor de beheerovereenkomst in 2024 kon voorbereid worden. Later deelde de medewerker mee dat pas in 2025 de nodige voorbereidingen getroffen konden worden. Dit gaf verzoekster het gevoel dat ze een jaar van de beheerovereenkomst verloor door een nalatigheid van de

betrokken medewerker. Verzoekster uitte haar ontevredenheid in een bericht via het infomailadres van de VLM waarna het werd overgemaakt aan de klachtenbehandelaars.

Na onderzoek bleek het hier te gaan om een combinatie van miscommunicatie en een gebrek aan informatie. Uit verder onderzoek van de VLM-medewerker bij de bevoegde instanties bleek dat het perceel pas in 2025 de nodige status zou verkrijgen en niet reeds in 2024. Dit betekende dat alle afspraken die gemaakt werden met verzoekster met een jaar zouden opschuiven. Verzoekster werd ingelicht over de verschuiving van de afspraken, maar niet over de reden hiervoor, hetgeen begrijpelijk als onterecht aanvoelde. Nadat verzoekster op de hoogte werd gebracht van de reden dat de beheerovereenkomst pas in 2025 zou afgesloten worden, bedankte verzoekster de VLM voor het antwoord en zou ze de afspraken in 2025 afwachten.

Een ongegronde klacht in verband met beheerovereenkomsten is een jaarlijks terugkerende klacht. Verzoekers wonen achter een perceel waarop een beheerovereenkomst werd afgesloten tussen de betrokken landbouwer en de VLM. Tijdens de zomermaanden maakten verzoekers zich zorgen over het mogelijke brandgevaar van het perceel en de overlast die zij ervaren door het onkruid en ongedierte afkomstig van dit perceel. Net zoals voorgaande jaren heeft de VLM aangegeven dat zij geen handelingen kan stellen op de eigendom van de landbouwer. Wat zij wel kan is de landbouwer contacteren met de vraag om vanaf de wettelijk toegestane datum van 15 augustus het perceel te maaien. De landbouwer gaf aan ook dit jaar zo snel als toegelaten het perceel te maaien. De VLM deelde dit mee aan verzoekers en ontving geen tegenbericht.

In een tweede ongegronde klacht gaf verzoeker aan een beheerovereenkomst te willen sluiten voor een stuk landbouwgrond van zijn bedrijf. Verzoeker was niet akkoord met het feit dat zijn eerder verzoek om een bedrijfsplanner of ecooloog te sturen om het terrein te onderzoeken werd afgewezen door de VLM. Verzoeker verwees o.a. naar “regulitis en bureaucratische absurditeit”.

Uit het onderzoek van de klacht kon geconcludeerd worden dat het antwoord van de bevoegde dienst correct was. De aanvrager van een beheerovereenkomst dient geregistreerd te zijn bij het Agentschap voor Landbouw en Zeevisserij en hoort jaarlijks een verzamelaanvraag in te dienen. Dit wordt bepaald vanuit de Verordening 2021/2116 . Deze voorwaarden hebben als doel om de correcte aanwending van Europese middelen te kunnen controleren. Zonder deze voorwaarden kan men geen subsidies voor een beheerovereenkomst ontvangen. Aangezien het bedrijf van verzoeker sinds 2020 vrijgesteld is van het indienen van een verzamelaanvraag met betrekking tot de aangeboden grond is het dus niet mogelijk om hiervoor een beheerovereenkomst af te sluiten. Indien verzoeker geen gebruik maakt van deze vrijstelling en een verzamelaanvraag indient is het wel mogelijk om een beheerovereenkomst te laten afsluiten. Een bezoek van een bedrijfsplanner of ecooloog heeft enkel tot doel om de graslandfase van een perceel te bepalen terwijl voor het betrokken perceel al bepaald werd welk pakket ontwikkeld kan worden binnen een beheerovereenkomst. Bovenstaande bevindingen werden meegedeeld aan de verzoeker. De VLM mocht geen verder bericht ontvangen.

Met betrekking tot de categorie Leader werden 2 klachten geregistreerd over het indienen van projecten die beiden ontvankelijk en deels gegrond werden bevonden.

Het gaat om twee klachten van eenzelfde verzoeker met eenzelfde inhoud en met betrekking tot eenzelfde softwaresysteem, maar voor verschillende projecten. Hierdoor werd beslist om beide klachten samen te behandelen. Verzoeker probeerde voor de deadline van 1 oktober 12 uur enkele projecten in te dienen in het Plattelandsloket in het kader van een Leader-oproep. Twee projecten konden niet tijdig ingediend worden, hetgeen volgens verzoeker te wijten was aan softwareproblemen in het Plattelandsloket. Verzoeker bezorgde zijn klachten enkele dagen na de indieningsdeadline van 1 oktober en vermeldde hierbij dat men op 30 september en 1 oktober ook een bericht verstuurd had naar het klachtenmailadres van de VLM, maar hier nog geen antwoord op mocht ontvangen. De berichten van 30 september en 1 oktober werden als een melding behandeld, maar doordat verzoeker in zijn latere berichten wijst op het stilzwijgen van de VLM werden deze verder als klacht behandeld. Daarnaast haalde verzoeker aan dat men geregeld een foutmelding mocht ontvangen bij het versturen van berichten naar het klachtenmailadres van de VLM.

Een eerste element dat onderzocht werd door de klachtenbehandelaar is het uitblijven van een antwoord van de VLM op de berichten van verzoeker van 30 september en 1 oktober. Na interne rondvraag bleek dat de twee berichten ontvangen en behandeld werden door de bevoegde collega's. In deze berichten wees verzoeker op mogelijke softwareproblemen in het Plattelandsloket. Intern nam de bevoegde dienst contact op met de Leader-coördinator binnen de betrokken provincie. De Leader-coördinator is de contactpersoon voor projectindieners in verband met vragen over het indienen van hun projecten in het loket. De Leader-coördinator liet aan de VLM weten dat er op 30 september en 1 oktober rechtstreeks contact is geweest met de verzoeker. De inhoud van de berichten die de verzoeker aan de VLM bezorgde, werd behandeld door de Leader-coördinator op deze dagen. Hierop oordeelde de VLM dat de melding van verzoeker voldoende behandeld werd door de Leader-coördinator als meest bevoegde persoon. Verzoeker haalde terecht aan dat hij niet op de hoogte werd gebracht van dit interne onderzoek van de VLM. De VLM bood haar excuses aan voor het onbeantwoord laten van deze berichten langs haar kant. Ondanks dat de melding van verzoeker behandeld werd door de juiste persoon, was het voor verzoeker niet duidelijk welk onderzoek de VLM naar aanleiding van zijn meldingen had gevoerd.

De softwareproblemen die de verzoeker aanhaalde werden verder onderzocht vanuit de VLM samen met de contactpersoon binnen het Leader-gebied. De verzoeker haalde een drietal problemen aan alsook enkele algemene opmerkingen die te maken hadden met de software van het Plattelandsloket. Vanuit de VLM konden geen fouten gevonden worden in het loket. De softwarefouten die verzoeker aanhaalde waren te wijten aan het fout invullen van de gegevens in het loket en niet aan de software. Van andere projectindieners werden geen soortgelijke meldingen ontvangen, alsook kon verzoeker twee andere projecten wel correct indienen in het loket. Zonder concreet bewijs van de melding kon de VLM geen softwareprobleem opsporen.

Als derde element ontving verzoeker regelmatig een foutmelding bij het versturen van zijn berichten naar het klachtenadres van de VLM of naar een individuele medewerker van de VLM. Deze foutmeldingen werden onderzocht door de ICT-dienst, maar deze kon enkel vaststellen dat deze berichten van verzoeker nooit de externe server van de VLM bereikten. De foutmelding kwam dus door een externe oorzaak waar de ICT-dienst geen zicht op heeft. Verzoeker stuurde zijn berichten vanuit verschillende mailadressen. Er werd met verzoeker afgesproken dat alle communicatie van en naar de VLM in verband met de klachten via een welbepaald mailadres van verzoeker zou gebeuren. Via dit mailadres werden geen foutmeldingen meer vastgesteld.

Wat betreft de softwareproblemen bezorgde verzoeker nog enkele opmerkingen na het antwoord van de VLM, maar geen nieuwe informatie of bewijsstukken. De bevoegde dienst en de Leader-coördinator kwamen hierdoor niet tot andere bevindingen. Aan de verzoeker werd gevraagd om specifieke gegevens of printscreens aan te leveren indien hij verder onderzoek wou. Verzoeker bezorgde ook de uitkomst van een test die hij op de software van de VLM had laten lopen. De resultaten van deze test werden opgevraagd en bezorgd aan de ICT-dienst van de VLM. Verzoeker bezorgde naast de resultaten van de test, geen andere gegevens.

Klachtenbeeld Stafdiensten 2024

Voor de Stafdiensten werden 4 klachten ontvangen waarvan 1 klacht onontvankelijk was en de anderen ontvankelijk en gegrond.

Eén ontvankelijke en gegronde klacht had betrekking op het gebruik van afkortingen op de website van de VLM en meer bepaald ergerde verzoeker zich aan het feit dat afkortingen werden gebruikt met betrekking tot het Mestdecreet zonder dat éénmaal de naam of het begrip voluit werd geschreven alvorens de afkorting te gebruiken.

De bevoegde dienst bedankte de verzoeker voor zijn opmerkzaamheid en constructieve opmerking. Afkortingen hebben het voordeel dat ze kernachtig zijn. Ze kunnen kort en precies verwijzen naar een bepaald woord, een bepaalde naam of term. De Mestbank gebruikt diverse afkortingen om naar onderdelen van het Mestbankloket te verwijzen, bijvoorbeeld Staalname-applicatie (SNapp) en het Mest Transport Internet Loket (MTIL). Het zou kunnen dat het hier en daar is fout gelopen en niet alle afkortingen voldoende geduïd werden.

In de communicatie streeft de VLM ernaar om zo weinig mogelijk afkortingen te gebruiken die niet voor iedereen duidelijk zijn. Bij het schrijven van de teksten voor de website wordt de regel gehanteerd om het woord eerst voluit te schrijven, met de afkorting tussen haakjes en daarna pas de afkorting zonder meer. Blijkbaar is dit hier en daar aan de aandacht ontsnapt. In 2024 bestond reeds het voornemen om de website te controleren op dode linken. Die gelegenheid zou nu ook aangegrepen worden om bepaalde afkortingen bijkomend te duiden of te verwijderen door de begrippen voluit te schrijven.

Tijdens de vakantieperiode heeft een jobstudent de meeste pagina's op de website hierop gescreend. Op basis van zijn verslag werden de webpagina's aangepast door de communicatieverantwoordelijken.

De VLM ontving dit jaar ook 2 klachten die betrekking hadden op het gedrag van medewerkers van de VLM ten aanzien van een derde in een werkgerelateerde situatie. Telkens werd door de leidinggevenden het gesprek aangegaan met de betrokken medewerker om deze te horen en duidelijk te maken dat dergelijk gedrag niet aanvaardbaar is.

Eén onontvankelijke klacht had betrekking op een gemeenschappelijke muur tussen twee gebouwen. De verzoeker werd doorverwezen naar de bevoegde stadsdienst.

3.6.3 Klachtenmanagement

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

Daarnaast kunnen de klachtenbehandelaars 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 jaarverslag 2024 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.

3.6.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.6.3.2 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 klachtensysteem 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.

De mogelijkheid bestaat om de klachtenbehandeling binnen de VLM op de agenda te plaatsen van 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 regionale 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.

3.6.3.3 Aanbevelingen en verbeteracties

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 het beleid en 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 Vlaamse Milieumaatschappij

Entiteit	Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)
Klachtencoördinator	Philippe Helon
Contactgegevens klachtencoördinator	p.helon@vmm.be

3.7.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 56
- Aantal ontvankelijke klachten: 11
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 3
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3

3.7.2 Toelichting

3.7.2.1 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 het wettelijk kader betreft. Als naar aanleiding van klacht duidelijk wordt dat de informatie op basis waarvan de beslissing werd genomen niet correct was of bepaalde informatie ontbrak kan dat uiteraard wel leiden tot een aanpassing van de heffing. Dat was dit werkjaar in twee klachtendossiers het geval.

Jaarlijks komen er ook steevast enkele klachten aangaande het onderhoud (of net het gebrek daaraan) van de door VMM beheerde waterlopen, over de overstromingskaarten, en – negatieve – ervaringen van burgers met medewerkers of procedures 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.

3.7.2.2 Inhoud klachten

Zie vorige.

3.7.3 Klachtenmanagement

3.7.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.7.3.2 Realisaties

Het behandelen van klachten verloopt – zoals de voorbije werkjaren – doorgaans binnen een veel kortere tijdspanne in vergelijking met de in de regelgeving voorziene termijnen. Het is dan ook geen uitzondering dat de burger binnen enkele dagen al een antwoord heeft ontvangen.

3.7.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

3.7.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.8 Vlaams Energie- en Klimaatagentschap

Entiteit	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA)
Klachtencoördinator	Frederik Dewaele
Contactgegevens klachtencoördinator	frederik.dewaele@vlaanderen.be

3.8.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 39
- Aantal ontvankelijke klachten: 32
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 5
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere: Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 4

3.8.2 Toelichting

3.8.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Dit rapport over het kalenderjaar 2024 is het vierde 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.

De thema's waarover ontvankelijke klachten werden ontvangen zijn de verschillende REG-premies van de netbeheerders, de batterijpremie, de retroactieve investeringspremie (RAI), de sloop-en-heropbouwpremie (SHP), de toepassing van de EPB-regelgeving, de toepassing van de EPC-regelgeving en de resterende klachten betroffen een allegaartje dat niet in één categorie onder te brengen valt.

Jaarlijks ontvangt het agentschap echter ook nog tienduizenden vragen. Daar waar dit in 2019 nog gemiddeld 17.000 à 18.000 elektronische vragen van burgers, waarvan meer dan de helft specifiek over de energieprestatieregelgeving handelen, is dit gestaag gestegen en bereikte dat in 2024 een toppunt met bijna 61.000 vragen. Bijna 21.000 werden daarvan afgesloten (dubbele vragen, heeft geen antwoord, spam, tegenargumenten in kader van handhavingsprocedures die een formeel antwoord per post ontvingen...), waarvan 93,4% een antwoord binnen de norm van werkdagen ontving.

Jaar	Aantal Ontvangen Vragen	Aantal Beantwoorde Vragen	Percentage Tijdig Beantwoorde Vragen	Aantal Gesloten Vragen
2019	31.210	17.342	95,3%	13.868
2020	37.589	21.402	94,3%	16.187
2021	48.384	29.378	93,5%	19.006
2022	53.139	34.065	93,2%	19.074
2023	57.737	38.459	93,5%	19.278
2024	60.974	40.293	93,4%	20.681
Totaal	289.033	180.939	93,7%	108.094

3.8.2.2 Inhoud klachten

Databanken

Het VEKA beheert een aantal databanken (energieprestatiedatabank, energieprestatiecertificatendatabank) of is betrokken bij de werking van overkoepelende databanken (expertbase voor GSC en WKC, woningpas). Doordat het VEKA bij het team dat instaat voor de behandeling van aanvragen voor groenestroomcertificaten en warmtekrachtcertificaten kampte met een aantal langdurige afwezigheden, werden twee formele klachten ontvangen wegens langdurige behandeltijd bij de toekenning.

Retroactieve investeringspremie

Om het verlies van de terugdraaiende teller door het arrest van het Grondwettelijk Hof (januari 2021) te ondervangen, heeft de Vlaamse Regering uit billijkheidsoverwegingen als flankerend beleid een retroactieve investeringssubsidie voor zonnepanelen ingevoerd voor prosumenten die vóór 2021 in zonnepanelen investeerden. De retroactieve investeringspremie kan enkel worden bekomen als men aan de voorwaarden uit artikel 7.16.1 van het Energiebesluit voldoet.

Wie al voor 2021 een digitale meter geplaatst kreeg, moest voor eind 2021 de retroactieve investeringspremie aanvragen. Daarom zijn er meer dossiers uitbetaald in 2021 en 2022. Het aantal dossiers in 2023 en 2024 ligt veel lager. Vanaf 2021 kwam men in aanmerking voor de retroactieve investeringspremie na het vervangen van de analoge meter door een digitale meter. 2025 is het laatste jaar waarbij zonnepaneleneigenaars die overschakelen van een analoge naar een digitale meter, deze premie kunnen aanvragen.

Sinds 2021 kunnen zonnepaneleneigenaars de plaatsing van de digitale meter uitstellen tot en met 2024. In 2025 kan men het plaatsen van de digitale meter niet meer uitstellen én krijgen alle zonnepaneleneigenaars de digitale meter aangeboden. In 2025 is dus een hoger aantal klachten te verwachten dan in 2022-2024.

	Aantal RAI- dossiers
2021	77881
2022	20657
2023	1651
2024	1846
Totaal	102035

Sinds de tweede helft van 2021, en ook in 2022, ontving het VEKA klachten van personen die menen door de regeling te zijn benadeeld, hetzij doordat ze (niettegenstaande de regularisatieperiode die tot 1 oktober 2021 liep) hun PV-installatie niet tijdig hadden

aangemeld bij de netbeheerder, hetzij omdat ze voor een uitbreiding van hun PV-installatie geen premie ontvangen. In 2022 betroffen de meeste klachten aangaande dit thema evenwel klachten van mensen die de premie te laat aanvroegen: men had immers slechts zes maanden de tijd om de premie aan te vragen. De Vlaamse overheid heeft nochtans hieromtrent actief via nieuwsbrieven, via de website energiesparen.be, via persberichten,... duidelijk, breed en actief gecommuniceerd over de voorwaarden en die zijn ook duidelijk in de geschreven media en het tv-nieuws aan bod gekomen. Ook in de laatste weken voor het verstrijken van de deadline heeft de Vlaamse overheid hierover via de media een waarschuwing uitgezonden, maar die werd spijtig genoeg niet door elke rechthebbende opgepikt. Vanaf 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.

In 2024 is het VEKA echter in het kader van controles onterecht toegekende premies beginnen terugvorderen. Hierover werden een aantal klachten ontvangen.

EPB

Dossiers met omgevingsvergunningaanvragen die EPB-plichtig zijn 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 2024* zijn door het VEKA voor:

- het niet indienen van de startverklaring 650 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 72 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 48 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet indienen van de EPB-aangifte 2.977 (in 2023: 2.238) aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 633 (in 2023: 583) hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 201 administratieve geldboetes opgelegd. De gemiddelde boete voor het niet-tijdig indienen van de EPB-aangifte bedroeg in 2024 ca. 3000 euro.
- Het niet-voldoen aan de EPB-eisen 4.687 (in 2023: 2.886) hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 4.600 boetes opgelegd. De gemiddelde boete voor niet behalen EPB-eisen die in 2024 werd opgelegd bedroeg ca. 1.400 euro.

* Voor sommige boetes die in 2024 werden opgelegd werd de handhavingprocedure in 2023 geïnitieerd. Voor een groot aantal van de verstuurde hoorzittingsbrieven in het najaar van 2023, worden pas boetes begin 2024 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 2024 beschikbaar.

EPC

In het jaar 2024 werden er ongeveer 126.378 EPC's voor residentiële gebouwen opgemaakt (versus 189.084 in 2023, 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 overdracht en verhuur en kan gedurende de geldigheidsperiode dus meermaals worden gebruikt. Tevens werden er 14.040 EPC Gemeenschappelijke Delen, 6.028 EPC Kleine niet-residentiële eenheden en 12.081 EPC grote niet-residentiële eenheden opgemaakt.

Het VEKA is de toezichthoudende overheid m.b.t. het naleven van de verplichtingen om over een EPC te beschikken. Het gaat in dit geval voornamelijk of het EPC aanwezig is op moment van te koop of te huurstelling, of aan de verplichte vermeldingen in advertenties is voldaan (sinds 2012 moet in elke commerciële publiciteit voor de verkoop en verhuur van een wooneenheid ook de energiescore van het gebouw vermeld worden), en of het EPC aan koper of huurder werd overgedragen:

- In 2024 werden 2095 (t.o.v. 1785 in 2023) controles uitgevoerd m.b.t. de aanwezigheid van het EPC bij verkoop en verhuur en 213 dossiers m.b.t. de aanwezigheid van het EPC Gemeenschappelijke Delen. Uit 177 dossiers bleek dat het EPC niet aanwezig was. Voor deze dossiers zal een handavingsdossier worden geïnitieerd.
- In 2024 werden 2052 (t.o.v. 1756 in 2023) controles uitgevoerd m.b.t. de verplichte vermelding van het kengetal van het EPC in advertenties. In 201 gevallen bleek niet aan deze verplichting voldaan. Voor deze dossiers zal een handavingsdossier 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 3 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. 3 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. Sinds 2023 is dit aantal door verhoogde media-aandacht en door het grotere belang van het EPC gestegen. In 2024 ging dit over 204 gegronde klachten. Daarnaast hebben wij ook nog 89 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 3 jaar geleden mag plaatsvinden. Verder maken we bij klachten waarbij de datum van aanleiding ouder is dan 3 jaar 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.

		STEEKPR OEVEN			KLACHTEN		TOTAAL
		RES & KNR	GD	NR	Gegronde	Ongegronde**	
2	Aantal	3	1	/	2	/	3

0	gecontroleerde	1	5		7		5
2	EPC's	6					8
0							
*							
2	Aantal	4	1	/	3	/	5
0	gecontroleerde	8	1		9		3
2	EPC's	5					5
1							
2	Aantal	3	6	/	6	/	4
0	gecontroleerde	4	2		3		7
2	EPC's	6					1
2							
2	Aantal	2	1	2	2	1	8
0	gecontroleerde	9	0	7	2	4	0
2	EPC's	2	9		7	6	1
3							
2	Aantal	3	8	9	2	8	8
0	gecontroleerde	3	6	7	0	9	1
2	EPC's	8			4		4
4							

* Omwille van de COVID maatregelen werden er in 2020 minder controles uitgevoerd en handhaving opgestart.

**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.

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 2024 bij Fluvius ingediende, behandelde, goedgekeurde en afgewezen premie-aanvragen.

Het VEKA is als toezichhoudende overheid enkel bevoegd om na te gaan of de netbeheerders (en hun werkmaatschappij Fluvius) de in de regelgeving vastgelegde premievoorwaarden correct uitoefenen. Het agentschap heeft echter geen bevoegdheid m.b.t de kwaliteit van de daarbij verstrekte dienstverlening (bejegening, doorlooptijd,...). Het VEKA behandelt dan ook enkel klachten van burgers m.b.t. de naleving van de REG-premievoorwaarden, te meer daar Fluvius zelf ook een eerstelijns klachtendienst heeft. Dit niettegenstaande tracht het agentschap ook in die gevallen, de burger te faciliteren en informeren.

De door het VEKA hierover ontvangen klachten hebben in de praktijk betrekking op het feit dat men niet akkoord is met de beslissing van de netbeheerder om de REG-premie niet toe te kennen. Uit nader onderzoek bleek echte telkens dat bij de formeel ingediende klachten de netbeheerder de regelgeving correct had toegepast en dat de burger eigenlijk bezwaar maakte tegen die regels.

Een belangrijke omwenteling is echter dat sinds 1 oktober 2022 de meeste premies van de netbeheerders zijn ingekanteld in de nieuwe "Mijn Verbouwpremie", waarbij wordt gewerkt via een uniek loket. 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.

Wat origineel niet in de scope van de Mijn Verbouwpremie zat, waren bijvoorbeeld de PV-premie en de labelpremie. Dit zijn net de twee REG-premies waar het VEKA vroeger de meeste klachten over ontving. In 2024 werd beslist om de labelpremie in te kantelen in het uniek loket van de "Mijn Verbouwpremie". Klachten over de labelpremie gaan over enerzijds dossiers die nog onder de oude TRB vallen (art. 6.4.1/1/3 Energiebesluit) maar waarvan de investeerder liever onder het nieuwe systeem zouden vallen, en anderzijds klachten over het niet beschikken over het correcte start-EPC. De EPC-labelpremie vereist immers zowel een EPC residentiële gebouwen van voor de werken als na de werken ten einde de labelsprong te kunnen aantonen.

Klachten aangaande de PV-premie zijn op een paar na weggeëbd aangezien de Vlaamse Regering deze premie met ingang van 1 januari 2024 afschafte.

Sloop-en-herbouwpremie (SHP)

In 2024 werden er 333 nieuwe premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend (stap 1 binnen de 3 maanden na goedkeuring omgevingsvergunning) t.o.v. 448 in 2023, 537 in 2022 en 329 in 2021. Er werden zo'n 263 dossiers ingediend na sloop van de woning (= stap 2). Er werden in 2024 zo'n 202 dossiers goedgekeurd. Er werden 65 dossiers afgekeurd (zowel na stap 1 als na stap 2) en 9 dossiers geannuleerd. Nog 356 dossiers uit de periode 2021-2024 staan open.

Van de dossiers die in de periode 2019-2020 zijn ingediend (3997), zijn er 2706 goedgekeurd (waarvan 25 in 2024) en uitbetaald, 407 geannuleerd, 735 geweigerd en 149 staan nog open.

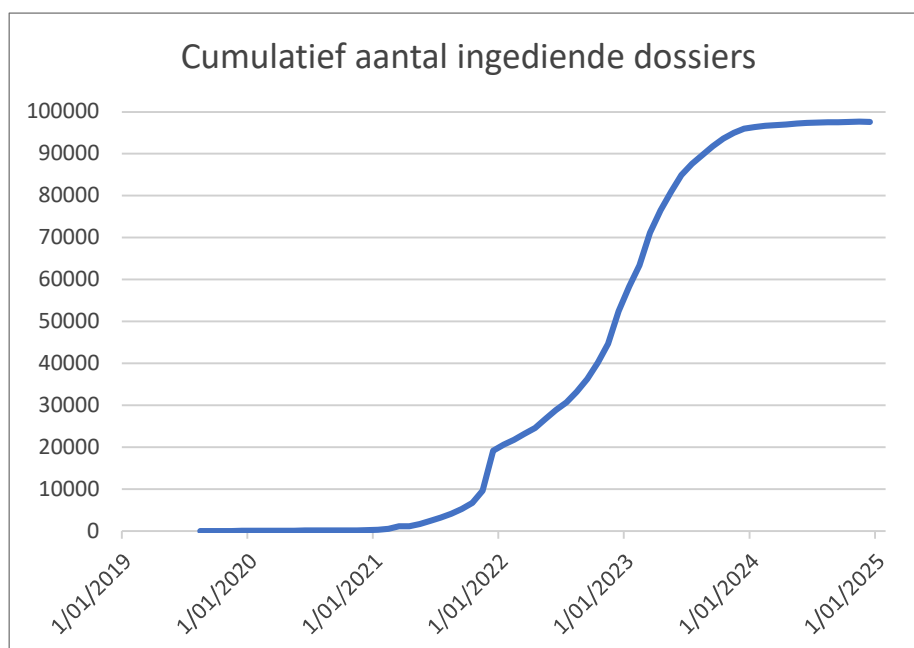
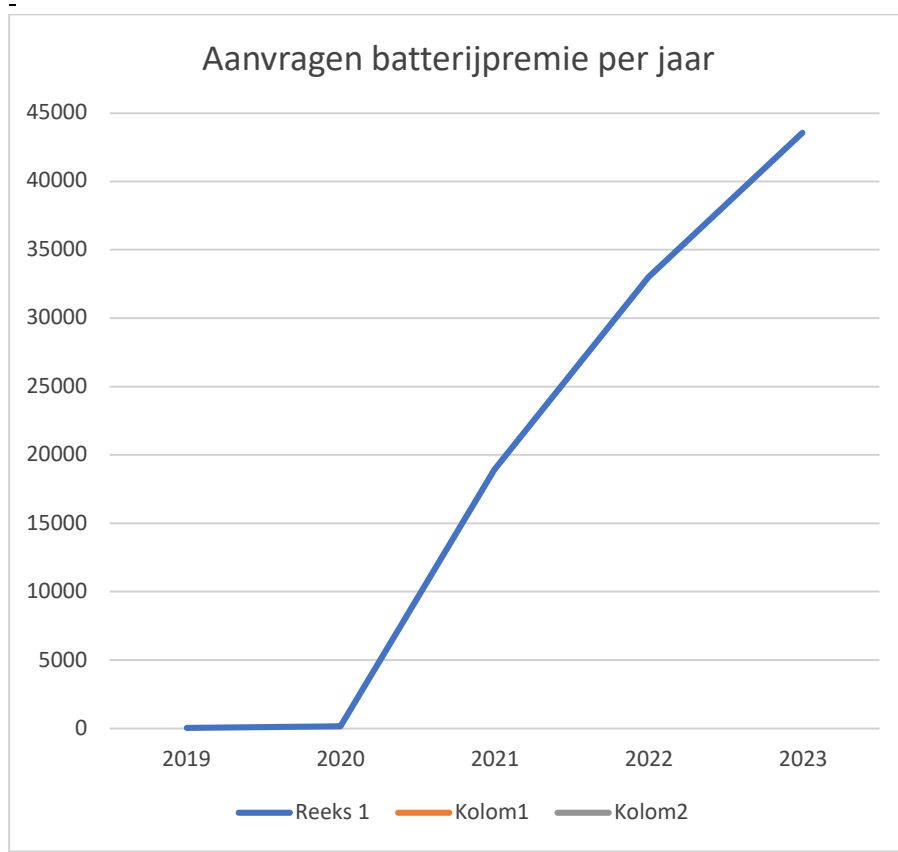
De Vlaamse Regering besliste eind 2023 om, rekening houdende met de federaal genomen beslissing aangaande de btw met betrekking tot sloop-en-heropbouw, de SHP te verlengen.

Batterijpremie

De regelgeving (zowel de voorwaarden als de premiehoogte) uit artikel 7.14.1 van het Energiebesluit aangaande de batterijpremie 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 premieaanvragen in totaal ging. Sinds april 2021 nam het aantal aanvragen gestaag toe en in december 2021 is het zelfs helemaal geëxplodeerd (x5 ten

opzichte van november 2021, terwijl november op zich ook al x22 was ten opzichte van januari 2021). Wat het VEKA voor een grote operationele uitdaging stelde 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).



Sinds april 2021 zijn er dan ook 96.515 aanvragen ingediend. 82.807 daarvan werden goedgekeurd, 13.687 geweigerd.

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,...).

In 2024 werden nog 1.641 aanvragen ingediend, voornamelijk dossiers waarbij de digitale meter omwille van overmachtsredenen door Fluvius laattijdig werd geplaatst. Op dit moment moeten nog 21 dossiers verder afgehandeld worden. Dit zijn dossiers waarbij het VEKA wacht op bijkomende informatie van de burger of Fluvius.

De ombudsman wees in een 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 opeenvolgend dient aan te passen kost nu eenmaal enige tijd. Via het decreet van 10 november 2023 werd de decretale rechtsgrond uit artikel 4.1.18/2 van het Energiedecreet aangepast. De wijziging aan artikel 6.4/1.1 van het Energiebesluit zat vervat in een ontwerpbesluit dat respectievelijk op 20 oktober 2023 en 19 januari 2024 een eerste en tweede keer principieel door de Vlaamse Regering werd goedgekeurd, en dat na advies van de Raad van State op 3 mei 2024 definitief werd goedgekeurd en op 25 juni 2024 in het Belgisch Staatsblad werd bekendgemaakt.

Varia

Er werden ook klachten ontvangen aangaande:

- de publieksconsultatie VEKP
- 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.

3.8.3 Klachtenmanagement

3.8.3.1 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.

3.8.3.2 Realisaties

Via het “Besluit van de Vlaamse Regering van 3 mei 2024 tot wijziging van regelgeving over energie, ETS en de gebouwenpas” werd de meldingsplicht m.b.t. batterijen geoperationaliseerd: zie supra.

3.8.3.3 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.

3.8.4 Niveau beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.9 Aquafin

Entiteit	Aquafin NV, Dijkstraat 8, 2630 Aartselaar
Klachtencoördinator	Nico Van Gestel
Contactgegevens klachtencoördinator	Nico.vangestel@aquafin.be 03 450 41 17 / 0472 60 32 55 Ombudsdienst@aquafin.be – 03 450 45 45

3.9.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 391 (2023: 435)
- Aantal ontvankelijke klachten: 360 (2023: 378)
Ontvankelijkheid bij 2 klachten nog te bepalen (2023: 3)
- Aantal gegronde klachten: 216 (2023: 262)
- Aantal deels gegronde klachten: 47 (2023: 35)
Gegronde bij 4 klachten nog te bepalen (2023: 2)

Ontvankelijkheid	Gegronde van ontvankelijke klachten
Ja	360
Deels gegronde	47
Gegronde	216
Nog te bepalen	4
Ongegronde	79
Nee	29
	29
Nog te bepalen	2
	2
Eindtotaal	391

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2024 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegronde waren. Dat zijn in totaal 263 klachten.

3.9.2 Toelichting

3.9.2.1 Algemeen klachtenbeeld

In 2024 registreerde de Ombudsdienst van Aquafin in totaal 391 klachten. Van deze klachten werden er 29 als niet-ontvankelijk beoordeeld, terwijl bij 2 klachten het ontvankelijkheidsonderzoek nog niet was afgerond op het moment van publicatie van dit Ombudsjaarverslag. Bij elke klacht wordt

namelijk eerst een ontvankelijkheidsonderzoek uitgevoerd om te bepalen of Aquafin de juiste partij is om het gemelde probleem op te lossen of te vergoeden. Klachten over bijvoorbeeld drinkwater, niet door Aquafin beheerde rioleringen, of wegenwerken uitgevoerd door andere instanties worden als niet-ontvankelijk beschouwd. In dergelijke gevallen wordt de indiener van de klacht doorverwezen naar de bevoegde instantie.

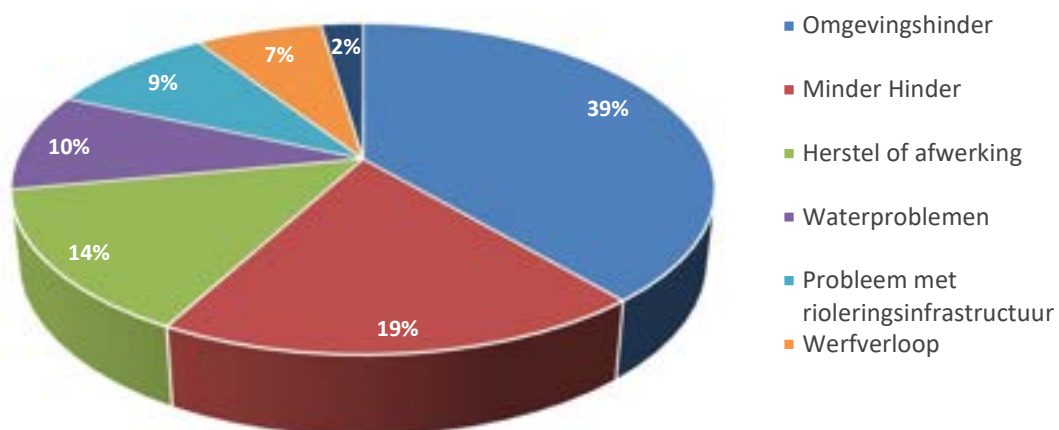
Aquafin maakt een duidelijk onderscheid tussen vragen, meldingen en klachten. De Ombudsdienst is uitsluitend verantwoordelijk voor de opvolging van klachten. Het verschil tussen een melding en een klacht is soms subtiel, maar essentieel: een klacht is een uiting van ontevredenheid waarbij de indiener een persoonlijk nadeel ervaart door medewerkers, diensten of infrastructuur van Aquafin. Een melding daarentegen houdt geen persoonlijk nadeel in voor de melder.

Van de 360 klachten die als ontvankelijk werden verklaard, bleek uit het gegrondheidsonderzoek dat 263 klachten minstens deels gegrond waren: 216 klachten werden volledig gegrond verklaard, terwijl 47 deels gegrond waren. Een klacht wordt als gegrond beschouwd wanneer er een schending van een wet, afspraak, verplichting, richtlijn of procedure is vastgesteld, of wanneer er schade is ontstaan waarvoor Aquafin (deels) verantwoordelijk is. Bij deels gegronde klachten betreft het situaties waarin meerdere aspecten worden gemeld, waarvan sommige gegrond zijn en andere niet.

Alle ontvankelijke en minstens deels gegronde klachten werden ingedeeld in categorieën en subcategorieën om een beter inzicht te krijgen in het klachtenpatroon. Het is hierbij belangrijk om te vermelden dat één klacht aan meerdere (sub)categorieën gekoppeld kan zijn. Hierdoor zijn de 263 gegronde klachten die in dit rapport worden geanalyseerd, verdeeld over in totaal 304 categorieën en subcategorieën. Op de volgende pagina vindt u een volledig overzicht van deze klachten en hun indeling.

Algemeen klachtenbeeld 2024

Eén klacht kan tot meerdere categorieën behoren



Drie belangrijkste categorieën gelinkt aan kernprocessen

Net zoals in voorgaande jaren zijn de klachtcategorieën met het grootste aandeel in het totale klachtenbeeld sterk verbonden met de kernprocessen van Aquafin, namelijk 'betrouwbare en performante installaties', 'gestroomlijnde uitvoering (van projecten)' en 'transporteren & zuiveren van afvalwater'. Deze categorieën blijven een vergelijkbaar aandeel hebben in het klachtenbeeld ten opzichte van voorgaande jaren en vertegenwoordigen samen 72% van het totale klachtenbeeld.

Meer dan 1/3e van alle minstens deels gegronde klachten was gerelateerd aan 'Omgevingshinder' (118 klachten - 38,82%). Dit blijft niet alleen cijfermatig de grootste, maar ook een van de meest uitdagende categorieën om op te lossen. De afhandeling van klachten rond Omgevingshinder kent dan ook een meer dan gemiddelde doorlooptijd omdat het meestal gaat om klachten die geen voor de hand liggende oplossing hebben. De Ombudsdienst besteedt dan ook veruit de meeste tijd en inspanningen aan deze klachten.

Klachten binnen de categorieën 'Minder Hinder' (58 klachten, 19,08%) en 'Herstel of afwerking' (43 klachten, 14,14%), die beide gerelateerd zijn aan de uitvoering van rioleringsprojecten, vormen samen ook een aanzienlijk aandeel van het klachtenbeeld, namelijk 33,22%.

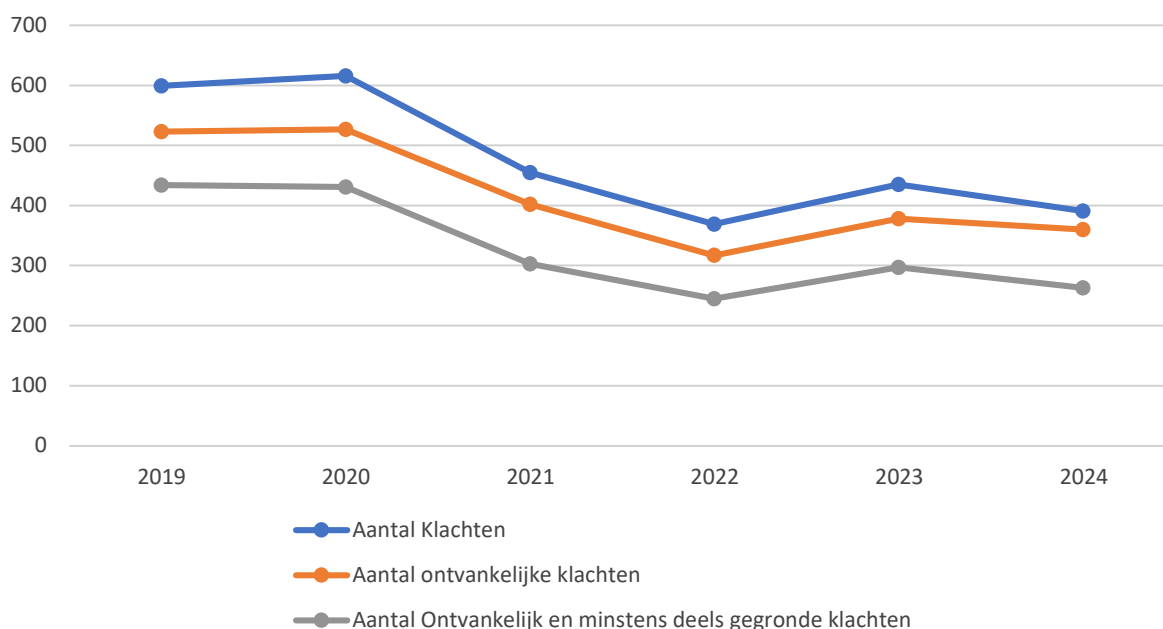
De overige categorieën vertegenwoordigen gezamenlijk 28,88% van de klachten. Daarbij valt wel op dat ten opzichte van vorig jaar het aandeel van klachten rond 'Probleem met rioleringsinfrastructuur' (28 klachten - 9,21%) gestegen is (2023: 6,63%). Het jaar 2024 staat gekend als een bijzonder nat jaar, wat mogelijk een deel van de verklaring is. Dergelijke problemen zullen immers sneller zichtbaar worden bij extreem natte weersomstandigheden.

De overige categorieën 'Waterproblemen' (29 klachten - 9,54%), 'Werkverloop' (21 klachten, 6,91%) en 'Diverse' (7 klachten, 2,30%) vervolledigen het klachtenbeeld.

Categorie / Subcategorie	Aantal klachten 2024
Omgevingshinder	118
Geluidshinder	54
Groenonderhoud	24
Trillingshinder	14
Geurhinder	13
Onveilige situatie	11
Omgevingshinder algemeen	2
Minder Hinder	58
Informatie/communicatie	18
Comfortvoorziening	16
Bereikbaarheid woning	11
Toegankelijkheid/netheid	8
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	4
Duurtijd werken	1
Minder Hinder algemeen	0
Herstel of afwerking	43
Herstel/schade bebouwd privaat domein	27
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	6
Herstel/schade openbaar domein	5
Herstel/afwerking algemeen	3
Afwerking bovenbouw / wegnis	2
Waterproblemen	29
Wateroverlast niet in kelder	17
Waterstagnatie	7
Wateroverlast in kelder	5
Overstortproblematiek	0
Waterproblemen algemeen	0
Waternvervuiling	0
Probleem met rioleringsinfrastructuur	28
Verzakkingen of obstructies	12
Huisaansluiting	9
Technisch mankement	5
Probleem met rioleringsinfrastructuur algemeen	1
IBA	1
Werfverloop	21
Besteksconformiteit/afspraken	10
Onveilige situaties op de werf	8
Nutsmaatschappijen	1
Vergoedingen/uitbetalingen	1
Gebruik of inname privé-domein	1
Werfverloop algemeen	0
Traject- en inplantingskeuze	0
Diverse	7
Diverse algemeen	7

Historiek algemeen klachtbeeld

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal Klachten	599	616	455	369	435	391
Aantal ontvankelijke klachten	523	527	402	317	378	360
Aantal Ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten	434	431	303	245	297	263

Evolutie Klachtaantallen

In vergelijking met 2023 daalde het totaal aantal klachten met zo'n 10%, het aantal ontvankelijke klachten met ongeveer 5%. Het aantal ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten daalde met net geen 11,5%. Dit valt binnen de normale fluctuatie van klachtaantallen en hier is dan ook geen duidelijk aantoonbare oorzaak voor.

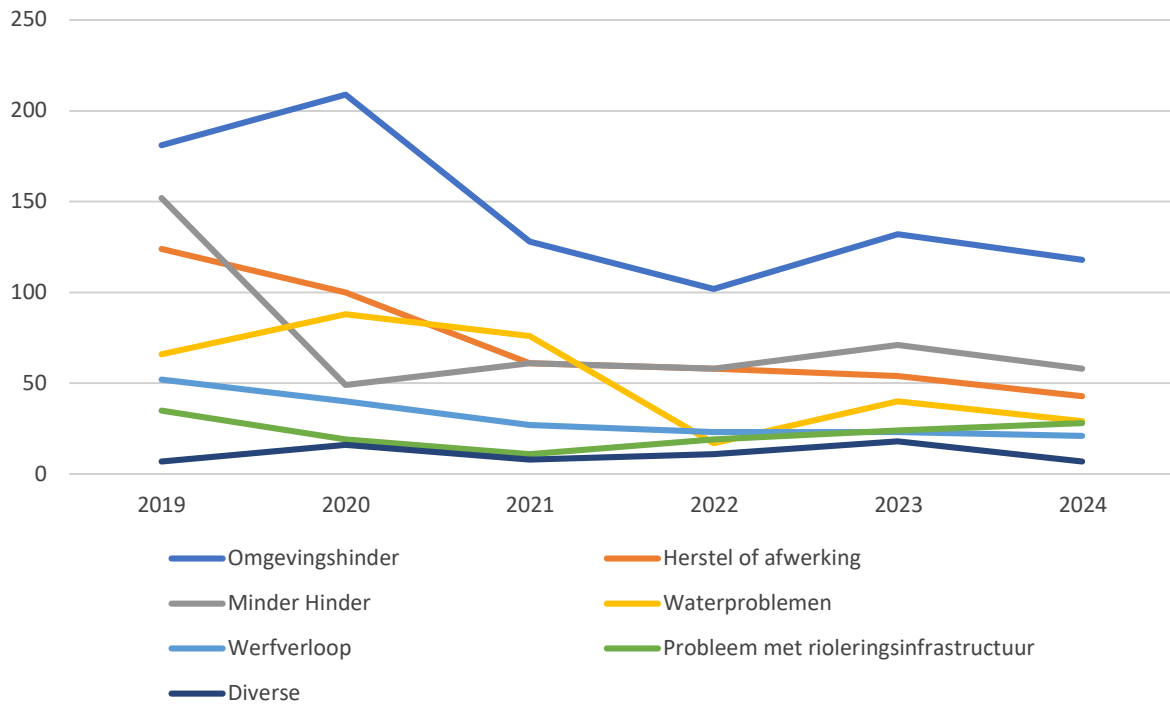
In 2024 bleek 92% van alle klachten ontvankelijk, wat een licht hoger percentage is dan in 2023 (87%). Het aandeel ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten ten opzichte van het totale aantal klachten bleef min of meer gelijk: 67,26% in 2024 tegenover 68,28% in 2023.

Historiek klachtaantallen per categorie

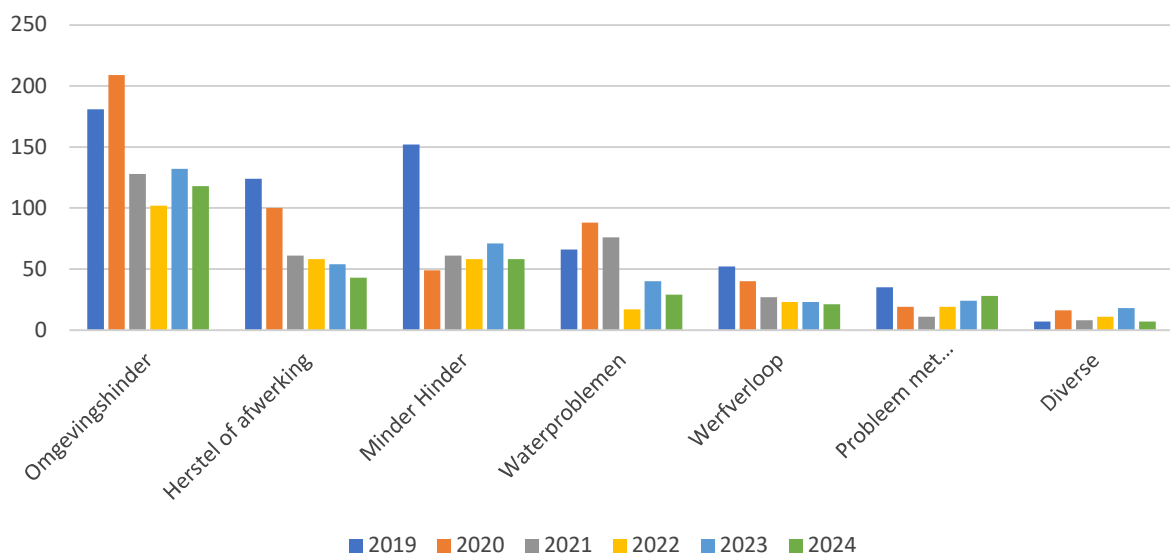
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Omgevingshinder	181	209	128	102	132	118
Minder Hinder	152	49	61	58	71	58

Herstel of afwerking	124	100	61	58	54	43
Waterproblemen	66	88	76	17	40	29
Probleem met rioleringsinfrastructuur	35	19	11	19	24	28
Werfverloop	52	40	27	23	23	21
Diverse	7	16	8	11	18	7
TOTAAL:	617	521	372	288	362	304

Evolutie Klachtenaantallen per categorie



Historiek Klachtaantallen Klachtcategorieën



In 2024 registreerde de Ombudsdienst van Aquafin 304 gecategoriseerde ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten, een daling van 16% ten opzichte van 2023 (362).

Met 118 klachten (38,82%) blijft **Omgevingshinder** ook in 2024 afgetekend de grootste klachtcategorie. Hoewel het aantal klachten licht is afgenomen ten opzichte van 2023 (132 klachten, -10,6%), blijft het aandeel hoog. Niet alleen daarom, maar ook omwille van de complexiteit van dit type klachten blijft deze categorie de meeste aandacht en inspanningen vragen van de Ombudsdienst.

Het aantal klachten rond **Minder Hinder** bleef in 2024 stabiel met 58 klachten (19,08%), exact hetzelfde aantal als in 2022. Sinds het dieptepunt in 2020 (49 klachten) schommelde het aantal klachten rond deze categorie, zonder grote pieken. Deze klachten zijn voornamelijk gerelateerd aan de tijdelijke hinder die burgers ondervinden tijdens rioleringswerken, zoals moeilijkere bereikbaarheid, toegankelijkheid van de woning of informatie/communicatie over de lopende werken.

De daling in klachten binnen de categorie **Herstel of afwerking** zet zich verder door, met 43 klachten (14,14%) in 2024. Dit is een afname van 20,4% ten opzichte van 2023 (54 klachten). Sinds 2019, toen er nog 124 klachten binnen deze categorie vielen, is er sprake van een sterke afname (-65,3% over zes jaar). Dit wijst op een verbeterde aanpak bij de afwerking van projecten, waarbij herstellingswerken efficiënter en grondiger worden uitgevoerd. Ook een betere communicatie over de aanpak van de herstellingswerken zorgt ervoor dat hier minder klachten rond zijn. Traditioneel worden herstellingswerken pas op het einde van een rioleringsproject uitgevoerd, wat betekent dat dit voor de burger soms wel wat wachttijd vraagt. Dat leidt wel eens tot het indienen van een klacht, voornamelijk uit angst dat men de herstelwerkzaamheden zou vergeten of té lang uitstellen. Wanneer echter duidelijk gecommuniceerd wordt welke herstellingswerken zullen uitgevoerd worden, en vooral wannéér dat zal gebeuren, is er minder aanleiding voor het formuleren van een officiële klacht.

Ondanks de natte weersomstandigheden in 2024 daalde het aantal klachten rond **Waterproblemen** met 27,5% ten opzichte van 2023, van 40 naar 29 klachten (9,54%). Dit aantal ligt wel hoger dan in het droge jaar 2022 (17 klachten), maar blijft ver onder de piek van 2020 (88 klachten). De daling kan deels worden toegeschreven aan de verbeterde communicatie van Aquafin. Burgers worden beter geïnformeerd over het risico van waterinsijpeling in kelders na rioleringswerken en krijgen vaker en via verschillende kanalen een duidelijke uitleg over de natuurlijke bewegingen van grondwaterstanden.

Het afgelopen jaar zal de boeken ingaan als het natste jaar ooit gemeten in België ¹, met een aanzienlijk hoger dan gemiddelde neerslag, wat logischerwijs ook resulteerde in bijzonder hoge grondwaterstanden. Ondanks deze weersomstandigheden en de gevolgen daarvan op de grondwaterniveaus is het aantal klachten rond Waterproblemen gedaald.

Wanneer burgers tijdig en voldoende geïnformeerd worden over het risico van grondwaterinsijpeling in kelders en er na uitvoering van rioleringswerken problemen optreden doordat de kelder niet waterdicht gemaakt is – een verantwoordelijkheid die bij de burger zelf ligt - zal de klacht niet

¹ Bron: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2024/11/27/2024-is-het-natste-jaar-in-belgie-sinds-het-begin-van-de-metinge/>

gegrond verklaard worden. In het verleden gebeurde het vaker dat de burger niet voldoende geïnformeerd werd over dit risico en/of de mogelijke maatregelen die genomen kunnen worden om dit risico in te perken. In dergelijke gevallen zal een klacht wél gegrond zijn. Daarnaast heeft de verhoogde aandacht in de media voor dit thema waarschijnlijk bijgedragen aan een groter bewustzijn bij het brede publiek.

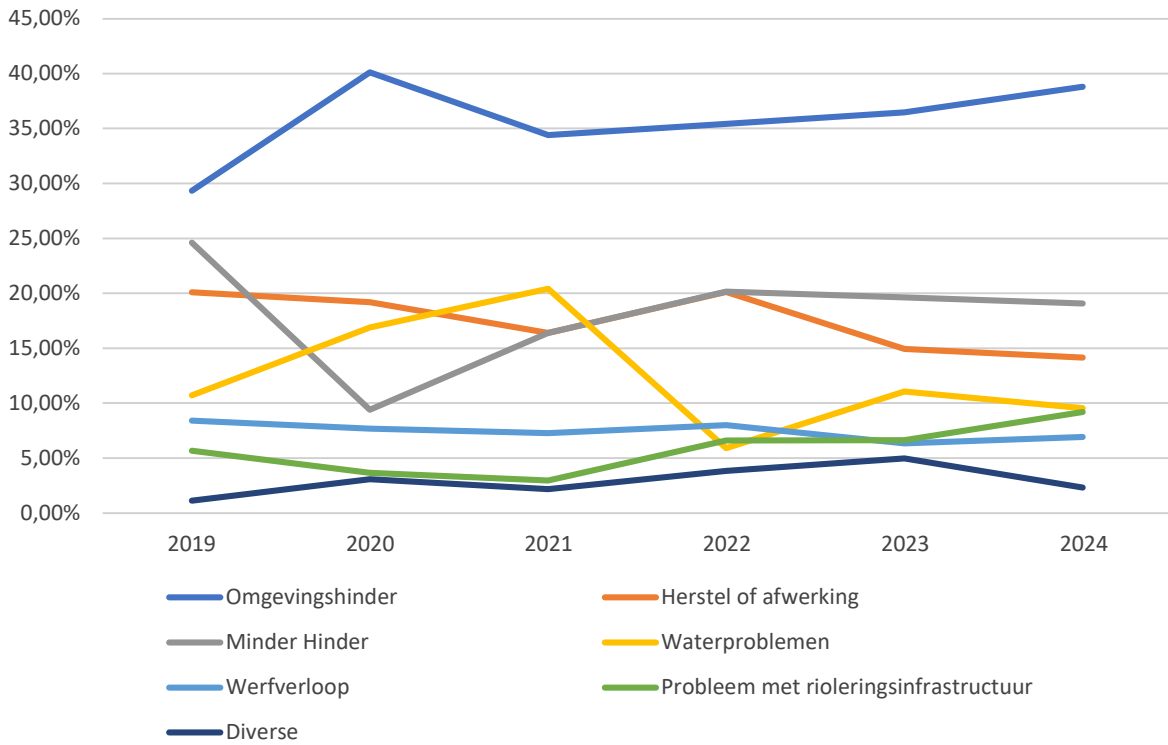
Met 28 klachten (9,21%) toont de categorie **Probleem met rioleringsinfrastructuur** een lichte stijging ten opzichte van 2023 (24 klachten). Sinds het dieptepunt in 2021 (11 klachten) is er een duidelijke toename, wat aangeeft dat technische problemen met rioleringsinfrastructuur, zoals verstoppingen of defecten, steeds vaker worden gemeld. Deze stijging kan te wijten zijn aan de steeds ouder wordende infrastructuur, waardoor de kans op slijtage, breuken of andere defecten toeneemt. Bovendien zorgen extreem natte weersomstandigheden, zoals die er waren in 2024, ervoor dat bepaalde defecten sneller zichtbaar worden, zoals verzakkingen of lekkages die normaal onopgemerkt zouden blijven.

De categorie **Werfverloop** bleef in 2024 relatief stabiel, met 21 klachten (6,91%), tegenover 23 klachten in zowel 2022 als 2023. Met slechts 7 klachten (2,30%) blijft de categorie **Diverse** consistent klein. Dit aantal ligt op hetzelfde niveau als in 2019, wat erop wijst dat er weinig nieuwe of onverwachte klachtentypes bijkomen.

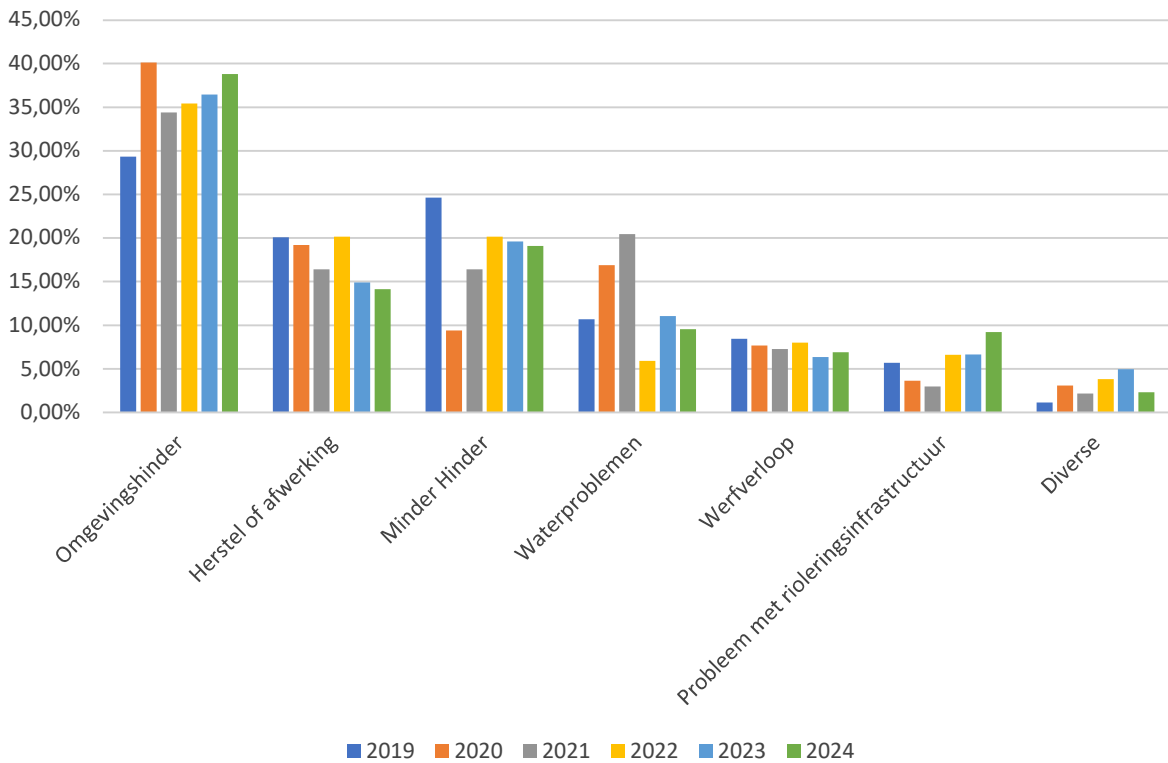
Historiek klachtaandeel per categorie

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Omgevingshinder	29,34%	40,12%	34,41%	35,42%	36,46%	38,82%
Minder Hinder	24,64%	9,40%	16,40%	20,14%	19,61%	19,08%
Herstel of afwerking	20,10%	19,19%	16,40%	20,14%	14,92%	14,14%
Waterproblemen	10,70%	16,89%	20,43%	5,90%	11,05%	9,54%
Probleem met rioleringsinfrastructuur	5,67%	3,65%	2,96%	6,60%	6,63%	9,21%
Werfverloop	8,43%	7,68%	7,26%	7,99%	6,35%	6,91%
Diverse	1,13%	3,07%	2,15%	3,82%	4,97%	2,30%

Evolutie klachtaandeel per categorie



Evolutie klachtaandeel per categorie



Het aandeel klachten rond **Omgevingshinder** is de afgelopen jaren geleidelijk toegenomen, van 29,34% in 2019 naar 38,82% in 2024. Deze categorie heeft sinds 2021 het grootste aandeel in het totale klachtenbeeld en blijft een terugkerende problematiek. De stijging kan deels worden toegeschreven aan een verhoogde gevoeligheid en mondigheid van burgers voor zaken als geluids- of geurhinder, deels aan een stijging van het patrimonium dat Aquafin beheert. Hoewel Aquafin wel degelijk inspanningen levert om hinder zoveel als mogelijk te beperken, toont het hoge aandeel toch aan dat dit thema complexe uitdagingen met zich meebrengt.

Na een piek in 2019 (24,64%) zakte het aandeel van **Minder Hinder** sterk in 2020 (9,40%), ongetwijfeld één van de invloeden van de toenmalige corona-epidemie waarbij heel wat werven tijdelijk werden stilgelegd of enkel onder strikte voorwaarden konden uitgevoerd worden. Sindsdien is het aandeel relatief stabiel gebleven, schommelend rond 19 à 20% en daarmee één van de belangrijkste klachtcategorieën blijft.

Het aandeel klachten in de categorie **Herstel of afwerking** kende een geleidelijke daling van 20,10% in 2019 naar 14,14% in 2024. Toch blijft deze categorie een niet te verwaarlozen deel van het klachtenbeeld, omdat herstel- en afwerkingsfouten vaak direct impact hebben op burgers, zoals niet afgewerkte trottoirs of schade aan eigendommen.

Het aandeel van **Waterproblemen** in het totale klachtenbeeld fluctueert dan weer sterk doorheen de jaren. Na een piek in 2021 (20,43%) daalde het aandeel drastisch in 2022 (5,90%) – een uitgesproken droog jaar - en bleef het in 2024 relatief laag (9,54%). Deze schommelingen zijn vaak weersafhankelijk. Extreem natte of droge jaren beïnvloeden het aantal klachten over wateroverlast, verstopte rioleringen of grondwaterproblemen. De daling in 2024 ondanks het natte jaar wijst op verbeterde communicatie en bewustwording bij burgers over hun eigen verantwoordelijkheid, zoals kelderafdichting.

Wat betreft klachten rond **Problemen met rioleringsinfrastructuur** zien we sinds 2021 (2,96%) een gestage stijging naar 9,21% in 2024. Dit wijst op een toenemende aandacht voor technische defecten in rioleringsystemen, zoals verstoppingen, lekken en verzakkingen. De stijging kan samenhangen met de veroudering van infrastructuur en de impact van extreme weersomstandigheden, die defecten sneller zichtbaar maken.

Het aandeel klachten rond **Werfverloop** is relatief stabiel gebleven, met kleine schommelingen tussen 6,35% (2023) en 8,43% (2019). Deze klachten zijn vaak gerelateerd aan de planning, communicatie en veiligheid op werven. Hoewel het aandeel beperkt blijft, tonen deze cijfers aan dat er ruimte blijft voor verbetering in het verloop van werken.

De categorie **Diverse** heeft doorheen de jaren een klein aandeel gehad in het totale klachtenbeeld, met pieken in 2020 (3,07%) en 2023 (4,97%). In 2024 is dit aandeel terug gedaald naar 2,30%. Deze categorie omvat vaak klachten die moeilijk onder een andere categorie te plaatsen zijn, wat kan wijzen op unieke of zeldzame problemen.

Over het algemeen blijkt dat de categorieën die direct gelinkt zijn aan de kernprocessen van Aquafin (zoals "Omgevingshinder", "Minder Hinder" en "Herstel of afwerking") samen veruit het grootste aandeel blijven uitmaken van het klachtenbeeld. Het stijgende aandeel van technische problemen in de categorie "Probleem met rioleringsinfrastructuur" en de schommelingen in weersgevoelige

categorieën zoals "Waterproblemen" wijzen daarnaast op een invloed van externe factoren, zoals veroudering van infrastructuur en veranderende weersomstandigheden.

Herkomst klachten

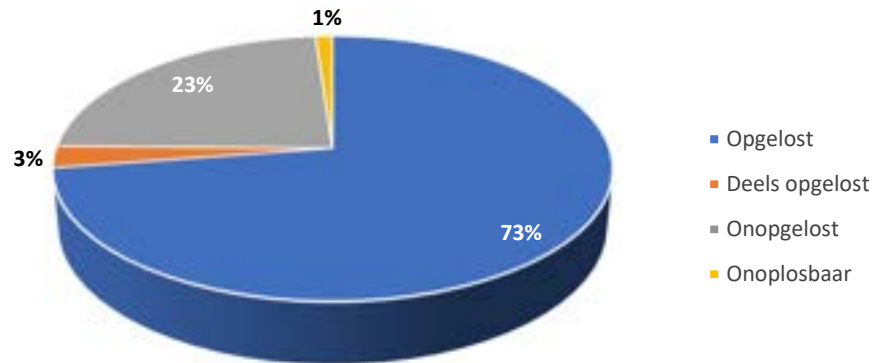
Herkomst	Aantal	Percentage
Burger	234	88,97%
Intern	10	3,80%
Gemeente	9	3,42%
Instantie	4	1,52%
Bedrijf	3	1,14%
Externe Ombudsdienst	3	1,14%

Net als in voorgaande jaren waren ook in 2024 veruit de meeste klachten afkomstig van burgers, namelijk 234 klachten of 88,97% van het totaal. Daarnaast werden tien klachten (3,80%) intern doorgegeven binnen Aquafin. Gemeenten waren verantwoordelijk voor negen klachten (3,42%), terwijl vier klachten (1,52%) afkomstig waren van instanties zoals politie- of brandweerdiensten. Drie klachten (1,14%) werden geformuleerd door bedrijven, en nog eens drie klachten (1,14%) kwamen via een externe Ombudsdienst (Vlaamse Ombudsdienst). Hoewel dit dus een uitzondering blijft, merken we toch dat dit regelmatig voorkomt. Vorig jaar werden er bijvoorbeeld géén klachten via de Vlaamse Ombudsdienst gemeld.

Deze cijfers bevestigen dat burgers de belangrijkste bron van klachten blijven, wat niet verrassend is gezien hun directe betrokkenheid bij de impact van werkzaamheden of dienstverlening. De andere herkomstcategorieën blijven, zoals in voorgaande jaren, goed voor een beperkt aandeel in het klachtenbeeld.

Oplossingsgraad

Oplossingsgraad Klachten 2024



Oplossingsgraad	Aantal	Aandeel
Opgelost	191	72,62%
Deels opgelost	7	2,66%
Onopgelost	62	23,57%
Onoplosbaar	3	1,14%

In 2024 kon 72,62% van de minstens deels gegronde klachten volledig opgelost worden, wat een lichte daling is ten opzichte van de 76% in 2023. Daarnaast werd 2,66% van de klachten deels opgelost. Het aantal onopgeloste klachten bedraagt 23,57%, wat een lichte stijging betekent vergeleken met de 20% van vorig jaar. Tot slot bleek 1,14% van de klachten onoplosbaar.

Net als in voorgaande jaren zijn de onopgeloste klachten vaak lopende dossiers of gevallen die hebben geleid tot een verzekeringsdossier waarvan de afhandeling nog niet is afgerond. Dit betekent dat de uiteindelijke oplossingsgraad mogelijk nog licht kan stijgen naarmate deze dossiers verder worden behandeld. De deels opgeloste klachten omvatten meestal situaties waarin enkele aspecten van de klacht wel aangepakt konden worden, maar niet alles naar tevredenheid van de klager werd opgelost, hoewel Aquafin van oordeel is dat de aangeboden/uitgevoerde oplossing volstaat.

Deze cijfers tonen aan dat het grootste deel van de klachten effectief wordt aangepakt, maar dat er nog uitdagingen zijn bij het volledig oplossen van complexere of langdurige dossiers.

Responstijden

Categorie	Aantal	Percentage	Cumul #	Cumul %	Target	Berekening KPI
A - dag	302	77,24%	302	77,24%	50%	1,54
B - week	78	19,95%	380	97,19%	90%	1,08
C - 2 weken	6	1,53%	386	98,72%	98%	1,01

D - maand	4	1,02%	390	99,74%	100%	1,00
E - langer dan maand	1	0,26%	391	100,00%	100%	1,00
	391	100,00%				1,13

(De Ombudsdienst van) Aquafin streeft ernaar om elke burger die contact opneemt, snel en persoonlijk te helpen. Een vlotte eerste respons bij klachtmeldingen is essentieel om vertrouwen te wekken en duidelijkheid te scheppen. Daarom informeert de Ombudsdienst in deze eerste respons de indiener van een klacht meteen over wie het dossier zal opvolgen en dus zal fungeren als persoonlijk aanspreekpunt. Daarnaast wordt uitgelegd welke acties reeds zijn ondernomen zijn of gepland staan, zodat de burger weet wat te verwachten en zich gehoord voelt. Deze aanpak onderstreept het belang dat Aquafin hecht aan toegankelijkheid en klantgerichtheid.

In 2024 heeft de Ombudsdienst van Aquafin beslist om de KPI-berekening voor responstijden op dezelfde wijze uit te voeren als de berekeningsmethode die al voor doorlooptijden werd toegepast. Deze methode maakt gebruik van een indeling in verschillende categorieën, in functie van de termijn waarbinnen een respons aan de burger werd gegeven, waarbij elke categorie een specifiek target heeft. Het behaalde percentage in een categorie wordt gedeeld door het vastgelegde target om de KPI van de betreffende categorie te berekenen. Het gemiddelde van de KPI's over alle categorieën geeft uiteindelijk de algemene prestatie-indicator weer. Doelstelling is dat deze hoger is dan 1.

Deze aanpak zorgt voor een objectieve vergelijking van prestaties over verschillende categorieën en sluit aan bij de methodiek die met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) is overeengekomen om de prestaties rond doorlooptijden te beoordelen. De berekening houdt bovendien rekening met de snelheid en efficiëntie van responsverlening, waardoor knelpunten makkelijker geïdentificeerd kunnen worden.

In 2024 bedroeg de finale KPI voor responstijden 1,13, wat aangeeft dat de doelstellingen ruimschoots gehaald werden.

- **Categorie A - dezelfde dag een eerste antwoord:** Bij 77,24% van de klachten werd nog op dezelfde dag een eerste reactie gegeven. Dit ligt ruim boven het vastgelegde target van 50%, wat resulteerde in een KPI van 1,54. Dit onderstreept het belang dat Aquafin hecht aan een snelle eerste reactie.
- **Categorie B - binnen de week een eerste antwoord:** 97,19% van de klachten kreeg binnen de week een antwoord, wat hoger ligt dan het target van 90%. Hierdoor werd een KPI van 1,08 behaald.
- **Categorie C - binnen twee weken een eerste antwoord:** 98,72% van de klachten viel in deze categorie, en dit lag in lijn met het target van 98%. Dit resulteerde in een KPI van 1,01.
- **Categorie D - binnen een maand een eerste antwoord:** 99,74% van de klachten kreeg een antwoord binnen een maand, wat quasi gelijk is aan de target van 100%. Toch is hier ruimte voor verbetering: het moet mogelijk zijn om ervoor te zorgen dat een burger niet langer dan 2 weken moet wachten op een eerste respons.
- **Categorie E - langer dan een maand voor een eerste antwoord:** Voor 1 klacht (0,26% van de totale klachten) duurde het langer dan een maand om een eerste antwoord te geven. Dit zou eigenlijk vermeden moeten kunnen worden. Het betreft een klacht die intern eerst is

doorgestuurd, zonder dit te melden aan klager, en waarvan pas een respons naar de burger werd gegeven nadat de Ombudsdienst de klacht ontving.

Het algemene gemiddelde KPI voor responstijden bedroeg hiermee 1,13. Dit toont aan dat Aquafin erin slaagde om voor bijna alle klachten binnen de vastgelegde targets te blijven. De hoge KPI's in de belangrijkste categorieën (A en B) benadrukken dat het bedrijf in de overgrote meerderheid van de gevallen snel en accuraat reageert op inkomende klachten, wat de tevredenheid van klagers bevordert.

Volgens de oude berekeningswijze van responstijden bedroeg de gemiddelde responstijd 1,06 dagen ten opzichte van ontvangst van de klacht bij Aquafin en 0,38 dagen ten opzichte van ontvangst bij de Ombudsdienst. Het relatief grote verschil tussen deze twee gemiddelden toont aan hoe belangrijk het is om klachten steeds meteen over te maken aan de Ombudsdienst, zodat er zo snel mogelijk een antwoord aan de klager kan gegeven worden.

Doorlooptijden

Categorie	Aantal	Percentage	Cumul Aantal	Cumul Percentage	Betekenis	Target	KPI
A-week	85	37,12%	85	37,12%	Doorlooptijd < 7 dagen	30%	1,24
B-maand	48	20,96%	133	58,08%	Doorlooptijd < 31 dagen	50%	1,16
C-kwartaal	38	16,59%	171	74,67%	Doorlooptijd < 92 dagen	70%	1,07
D-half jaar	19	8,30%	190	82,97%	Doorlooptijd < 183 dagen	85%	0,98
E-jaar	28	12,23%	218	95,20%	Doorlooptijd < 365 dagen	90%	1,06
F->jaar	11	4,80%	229	100,00%	Doorlooptijd < 365 dagen	100%	1,00
TOTAAL	229	100,00%			Definitieve KPI:		1,10

De berekeningswijze voor de KPI van doorlooptijden is gebaseerd op een methode die in overleg met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) werd vastgesteld. Elke afgesloten klacht wordt daarbij 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 is een percentage vastgelegd als target. Zo moet bijvoorbeeld 50% van de klachten binnen één maand worden afgehandeld. Het effectief behaalde percentage wordt per categorie gedeeld door het target, wat resulteert in een indicator die idealiter hoger is dan 1. Het gemiddelde van deze zes indicatoren vormt de uiteindelijke KPI die aan VMM wordt gerapporteerd en moet hoger zijn dan 1. Met een gerealiseerde KPI van 1,10 is deze doelstelling eveneens behaald.

Het gaat hierbij specifiek om de doorlooptijden van klachten die in 2024 zijn afgesloten, ongeacht de datum waarop de klacht werd ontvangen. Dit betekent dat ook klachten die in eerdere jaren zijn

ingediend, maar pas in 2024 werden afgehandeld, in deze berekening worden opgenomen. Dit verschilt van de KPI-berekening voor responstijden, waar uitsluitend klachten worden meegenomen die in 2024 zijn ontvangen. Bij responstijden ligt de focus op de snelheid van de eerste reactie op nieuwe klachten, terwijl bij doorlooptijden gekeken wordt naar de afhandelingstermijn van klachten die in een bepaald jaar zijn afgerond.

- **Categorie A - doorlooptijd kleiner dan een week:** 37,12% van de klachten werd binnen een week afgehandeld. Dit overtrof de target van 30%, wat resulteerde in een KPI van 1,24.
- **Categorie B - doorlooptijd kleiner dan een maand:** 58,08% van de klachten werd binnen een maand afgesloten. Gelet op de target van 50% resulteerde dit in een KPI van 1,16.
- **Categorie C - doorlooptijd kleiner dan een kwartaal:** 74,67% van de klachten viel in deze categorie, met een target van 70%, wat een KPI van 1,07 opleverde.
- **Categorie D - doorlooptijd kleiner dan een half jaar:** 82,97% van de klachten werd binnen een half jaar opgelost. Dit is net iets onder het target van 85%, wat resulteerde in een KPI van 0,98.
- **Categorie E - doorlooptijd kleiner dan een jaar:** 95,2% van de klachten werd binnen een jaar opgelost. Dit overschreed de target van 90%, met een KPI van 1,06.
- **Categorie F - doorlooptijd langer dan een jaar:** Voor 4,80% van de klachten duurde het langer dan een jaar om de klacht te kunnen afsluiten. Hoewel dit voor erg complexe dossiers te verantwoorden kan zijn, dient er toch naar gestreefd te worden om dit cijfer te verbeteren.

Net als vorig jaar blijkt uit de analyse dat langere doorlooptijden vaak te maken hebben met complexere klachten, zoals omgevingshinder (geur-, geluid- of trillingshinder) of klachten die uitmonden in verzekeringsdossiers. Bij dergelijke dossiers is Aquafin vaak afhankelijk van derde partijen, zoals gemeenten of andere instanties, of van goedkeuringen en vergunningen, waardoor de doorlooptijd toeneemt. In sommige gevallen werd er ook op verzoek van de klager gewacht met de uitvoering van acties, wat eveneens tot langere doorlooptijden leidde.

Hoewel de algemene doorlooptijd van klachtendossiers grotendeels binnen de afgesproken targets blijft, zijn er nog steeds dossiers waarbij beduidend langere doorlooptijden worden geregistreerd. Dit is vaak te wijten aan externe factoren of operationele beperkingen die buiten de directe controle van Aquafin vallen.

Een regelmatig voorkomende oorzaak is de afhankelijkheid van leveringen. Het vervangen van specifieke onderdelen zoals bijvoorbeeld putdeksels of pomponderdelen kan heel wat vertraging oplopen door lange levertijden bij leveranciers.

Daarnaast worden kleinere herstel- en opkuiswerken vaak pas aan het einde van een groter project uitgevoerd. Hierdoor blijven sommige dossiers ook langer openstaan.

Ook de weersomstandigheden spelen een rol in de doorlooptijd. Bij sommige werken, zoals bijvoorbeeld onderhoud aan beken of vijvers, moet het waterniveau voldoende zakken voordat de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Dit betekent soms dat dossiers een tijd lang blijven liggen tot de weersomstandigheden verbeteren. Verder zijn er situaties waarin een klachtendossier

pas kan worden afgehandeld na de uitvoering van een grootschalig project. Het wachten op projectplanning of goedkeuringen kan hierbij ook zorgen voor vertragingen.

Naast externe factoren kent Aquafin ook interne uitdagingen. Met name bij de diensten Bouwkunde en Operations stelt de Ombudsdienst vast dat er sprake is van tijds- en personeelsgebrek, waardoor klachten minder snel kunnen worden aangepakt. De combinatie van operationele beperkingen en complexe dossiers met externe afhankelijkheden maakt het dan ook moeilijk om alle klachten binnen de vooropgestelde tijdslimieten af te handelen.

Deze meer structurele uitdagingen wijzen erop dat het halen van de doorlooptijd-KPI in de toekomst mogelijk onder druk kan komen te staan, zeker wanneer langlopende dossiers vooralsnog onafgewerkt blijven. Om de targets te blijven halen, is het belangrijk om zowel interne capaciteitsproblemen aan te pakken als externe afhankelijkheden te minimaliseren (zie ook V. Interne Realisaties en Aanbevelingen – 2. Interne aanbevelingen).

Niet ontvankelijke klachten

Aquafin ontvangt jaarlijks een aantal klachten die als niet-ontvankelijk worden verklaard, omdat ze niet binnen de verantwoordelijkheid van het bedrijf vallen. Het valt echter op dat burgers soms bewust contact opnemen met Aquafin, ook al weten ze dat dit niet de juiste instantie is. Dit gebeurt soms uit wanhoop, omdat men bij andere instanties geen gehoor blijkt te vinden voor hun probleem. De Ombudsdienst van Aquafin wordt dan benaderd als laatste redmiddel, met de vraag om toch te helpen bij het oplossen van hun klacht.

Daarnaast stellen we ook vast dat andere instanties, zoals gemeenten, nutsmaatschappijen of waterbeheerders, burgers soms onterecht doorverwijzen naar Aquafin. Dit leidt tot niet-ontvankelijke klachten en verwarring bij de klagers. Men krijgt dan, misschien niet geheel onterecht, het gevoel “van het kastje naar de muur gestuurd te worden”.

We stellen ook vast dat burgers niet altijd het onderscheid kunnen maken tussen de verschillende (nuts)maatschappijen uit de sector. Klachten rond defecte rioleringen zijn hier een typisch voorbeeld van. Als gevolg van verouderde infrastructuur en het wegspoelen van grond door hevige/langdurige regenval, zijn er in 2024 op verschillende plaatsen en tijdstippen zinkgaten ontstaan. Burgers associëren Aquafin met riolering en gaan er dan vaak vanuit dat Aquafin verantwoordelijk is voor alle rioleringen. Dit is echter niet het geval; Aquafin beheert slechts een deel van de rioleringsinfrastructuur.

Wanneer de Ombudsdienst een klacht als niet-ontvankelijk beoordeeld, wordt de klager doorverwezen naar de juiste instantie en stopt daarbij de klachtopvolging door Aquafin. Heel zelden gebeurt het echter wel dat Aquafin, hoewel niet verantwoordelijk, toch verdere actie onderneemt om de burger te helpen, zeker wanneer die duidelijk gelijk heeft maar geen gehoor vindt bij de juiste instantie.

Een sprekend voorbeeld hiervan was een klacht van de huurder van een woning die ten einde raad Aquafin inschakelde. De klacht betrof een fout van een drinkwatermaatschappij: de klager kreeg onterecht een factuur voor uitgevoerde afkoppelingswerken, terwijl dergelijke kosten steeds ten laste van de eigenaar zijn. Na de weigering van betaling door de klager besloot de

drinkwatermaatschappij het betwiste bedrag eenzijdig te verrekenen met de drinkwaterfactuur via domiciliëring. Hoewel het niet de verantwoordelijkheid van Aquafin is om klachten tegen drinkwatermaatschappijen op te lossen, werd in dit geval toch ingegrepen door rechtstreeks contact tussen Aquafin en de betrokken drinkwatermaatschappij te leggen.

De Ombudsdienst keurt deze handelswijze af, omdat ze zich op de grens van het wettelijk toelaatbare bevindt. Hoewel het niet de bedoeling is om klachten te behandelen die buiten onze verantwoordelijkheden vallen, hebben we in dit specifieke geval toch actie ondernomen, uit betrokkenheid met de burger die in zijn recht stond.

Hierna volgt een meer gedetailleerde analyse van de verschillende klachtcategorieën.

3.9.2.2 Inhoud klachten

Omgevingshinder

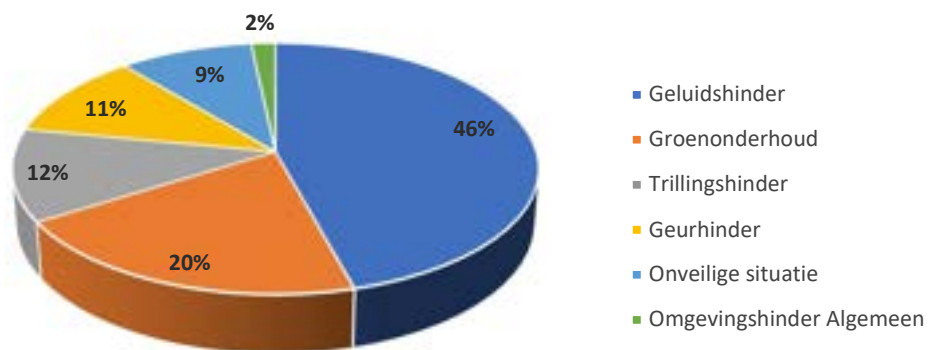
118 klachten – 38,82 % klachtenbeeld

OMGEVINGSHINDER

Geluidshinder	54
Groenonderhoud	24
Trillingshinder	14
Geurhinder	13
Onveilige situatie	11
Omgevingshinder Algemeen	2

118

Omgevingshinder



In 2024 was het aandeel klachten rond ‘Omgevingshinder’ net als de voorgaande jaren opnieuw goed voor het grootste aandeel in het totale klachtenbeeld. Met 32,8% was er een lichte daling in vergelijking met het voorgaande jaar, toen ‘Omgevingshinder’ nog 36,46% van het totale klachtenbeeld uitmaakte.

Binnen de categorie ‘Omgevingshinder’ maken klachten rond ‘geluidshinder’ iets minder dan de helft (46%) van alle klachten uit. Het is daarmee, net als de afgelopen jaren, de meest gemelde vorm van omgevingshinder. De meest voorkomende oorzaak blijft geluidsoverlast door losliggende riooldeksels. Vaak gaat het dan om een combinatie van geluids- en trillingshinder (zie verder).

De Ombudsdienst stelt vast dat dergelijke klachten vaak een lange doorlooptijd kennen. Hoewel er doorgaans snel een tijdelijke oplossing kan worden voorzien, zoals het vastzetten van het deksel of het aanbrengen van een tussenlaag, blijft een structurele oplossing – zoals de vervanging van het deksel – soms lange tijd uit, wat tot herhaalde klachten leidt. Dit onderstreept opnieuw het belang

van het uitvoeren van structurele herstellingen binnen een kortere termijn (zie ook hoofdstuk V. Interne Realisaties en Aanbevelingen – 2. Interne Aanbevelingen).

Daarnaast werd geluidshinder veroorzaakt door renovatiewerken, bemalingspompen en activiteiten buiten de reguliere werkuren (bijvoorbeeld nachtlawaai door te vroeg opgestarte werken, materiaallevering in de erg vroege ochtenduren, ...). Een aantal van deze klachten kan zeker vermeden worden door de bestaande wettelijke bepalingen correct na te leven.

Het aantal klachten rond Groenonderhoud steeg in 2024 van 20 naar 24, goed voor 20,3% van alle meldingen binnen de categorie 'Omgevingshinder' (ten opzichte van 15% vorig jaar). Deze stijging kan deels verklaard worden door de uitzonderlijk natte weersomstandigheden van 2024, die zorgden voor een versnelling in de groei van planten, struiken en bomen. Hierdoor ontving de Ombudsdienst enkele klachten over noodzakelijk onderhoud, zoals het maaien van grachten en het snoeien van hagen, die al wel ingepland stonden maar door de snelle plantengroei niet tijdig konden worden uitgevoerd.

Een aanzienlijk deel van deze klachten betrof overhangende takken op privaat domein, voornamelijk bij de nabije burens van Aquafin-infrastructuur. Het is positief dat deze klachten doorgaans snel opgelost konden worden door extra onderhoudsbeurten in te plannen. Toch raadt de Ombudsdienst aan om – zeker in natte jaren – de frequentie en planning van groenonderhoud te herevalueren, zodat dergelijke klachten in de toekomst kunnen worden vermeden.

Het aantal klachten over trillingshinder steeg licht van 10 naar 14 (11,9% van de meldingen binnen 'Omgevingshinder'). De meeste meldingen zijn, net als in voorgaande jaren, te herleiden tot losliggende riooldeksels. Slechts enkele klachten hadden betrekking op trillingen door de uitvoering van renovatiewerken. Deze bevindingen tonen aan dat losliggende deksels niet alleen voor geluidshinder zorgen, maar ook fysieke trillingen veroorzaken die als storend worden ervaren door omwonenden. Vaak wordt ook gevreesd voor schade aan woningen wanneer de situatie gedurende langere tijd blijft aanslepen. Het structureel en tijdig aanpakken van deze problematiek blijft dan ook een belangrijk actiepoint (zie ook hoofdstuk V. Interne Realisaties en Aanbevelingen – 2. Interne Aanbevelingen).

In 2024 werd geurhinder 13 keer gemeld, wat neerkomt op 11% van alle klachten binnen deze categorie. Dit is een duidelijke daling ten opzichte van 2023, toen er 34 klachten werden gerapporteerd. Een deel van de meldingen had betrekking op geurhinder afkomstig van pompstations, terwijl andere klachten te maken hadden met specifieke zuiveringsinstallaties. Toch blijft geurhinder een aandachtspunt, zeker bij het aanleggen van gescheiden rioleringsstelsels. Deze werken leiden immers regelmatig tot klachten over geurhinder, zowel op straat als binnenshuis.

Het aantal meldingen van onveilige situaties daalde in 2024 van 15 naar 11 (9,3% van de meldingen binnen 'Omgevingshinder'). Deze klachten hadden uiteenlopende oorzaken, zoals onaangepast rijgedrag van personeel, slechte weersomstandigheden die leidden tot gladde of moeilijk begaanbare werfzones, en verzakte riooldeksels.

Een bijzonder aandachtspunt binnen deze categorie is dat klachten over onveilige situaties vaak gepaard gaan met andere vormen van hinder. Zo worden losliggende of verzakte deksels niet alleen als onveilig ervaren, maar leiden ze ook tot geluidsoverlast en trillingshinder. Dit onderstreept de noodzaak van een integrale aanpak waarbij zowel veiligheid als hinderreductie prioriteit krijgen.

Minder Hinder

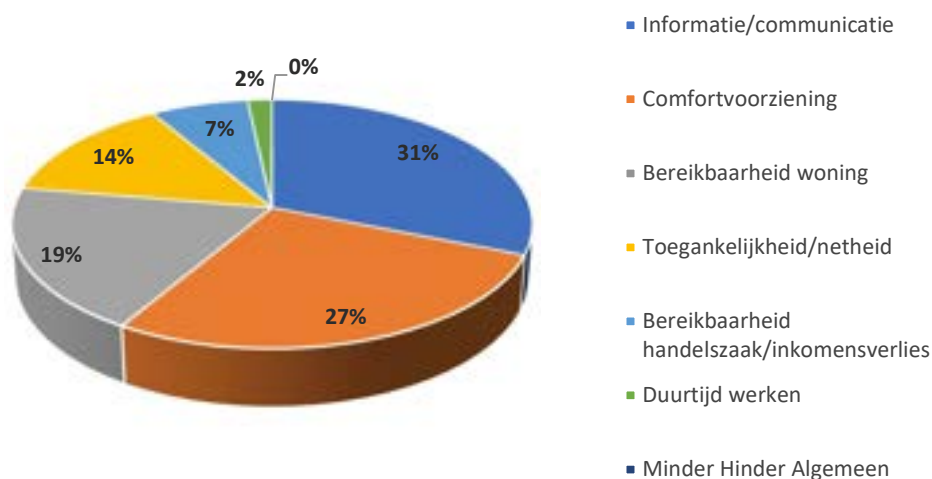
58 klachten – 19,08 % klachtenbeeld

MINDER HINDER

Informatie/communicatie	18
Comfortvoorziening	16
Bereikbaarheid woning	11
Toegankelijkheid/netheid	8
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	4
Duurtijd werken	1
Minder Hinder Algemeen	0

58

Minder Hinder



In 2024 ontving Aquafin 58 klachten in de categorie 'Minder Hinder', goed voor 19,08% van het totale klachtenbeeld. Dit markeert een daling van 18,3% ten opzichte van 2023, toen 71 klachten werden geregistreerd. Ondanks de daling in absolute aantallen bleef het aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld nagenoeg gelijk (19,08% in 2024 tegenover 19,61% in 2023).

De verdeling van klachten binnen de verschillende subcategorieën toont enkele kleine verschuivingen. Klachten rond 'informatie/communicatie' blijven een significant onderdeel, goed voor 18 meldingen of 31% van het totaal in deze categorie. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (27%). Deze subcategorie wordt gevolgd door klachten rond 'comfortvoorziening' die 27% van alle klachten rond Minder Hinder uitmaken, een duidelijke stijging ten opzichte van de 16% in 2023. Een omgekeerde beweging maakt het aandeel 'bereikbaarheid woning': van 28% in 2023 naar 19% in 2024.

Bij klachten rond 'informatie/communicatie' wordt vaak aangegeven dat er onvoldoende of geen duidelijke communicatie over de werken is geweest. Daarnaast blijkt ook het verstrekken van

informatie over omleidingen soms problematisch. Bij een aantal klachten werd specifiek opgemerkt dat onduidelijke bewegwijzering of ontbrekende communicatie over wijzigingen in verkeerssituaties tot frustraties leidde.

Het aantal klachten rond 'comfortvoorziening' steeg in 2024 van 11 naar 16. Dit is deels te wijten aan slechte weersomstandigheden. Een veelvoorkomende oorzaak binnen deze subcategorie is namelijk de aanwezigheid van modder of plassen op werven. Deze omstandigheden maken het niet alleen lastig om de werf te betreden of passeren, maar dragen ook bij aan klachten rond 'toegankelijkheid/netheid'.

Daarnaast werden er verschillende meldingen ontvangen over beschadigingen aan nutsvoorzieningen, zoals internetkabels die beschadigd raken. Zeker met het steeds meer ingeburgerde thuiswerken kan dit voor de betrokken burgers grote hinder veroorzaken.

Klachten over de bereikbaarheid van woningen daalden van 20 in 2023 naar 11 in 2024, wat een positieve trend laat zien. Veel van deze klachten kunnen doorgaans eenvoudig worden opgelost door het verplaatsen van machines of materialen, zodat bewoners toegang krijgen tot hun woning of oprit. Het blijft echter belangrijk om bij de uitvoering van werken ook aandacht te besteden aan een goede aan-/afwerking van opritten.

Hoewel het aantal klachten rond de bereikbaarheid van handelszaken licht steeg van 3 naar 4, blijft dit aandeel relatief beperkt. Dergelijke klachten blijven echter van groot belang, aangezien zij vaak verband houden met een financieel verlies voor de betrokken handelaars. Het benadrukt de noodzaak om bij langdurige of ingrijpende werken extra aandacht te hebben voor de bereikbaarheid van handelszaken.

Herstel of afwerking

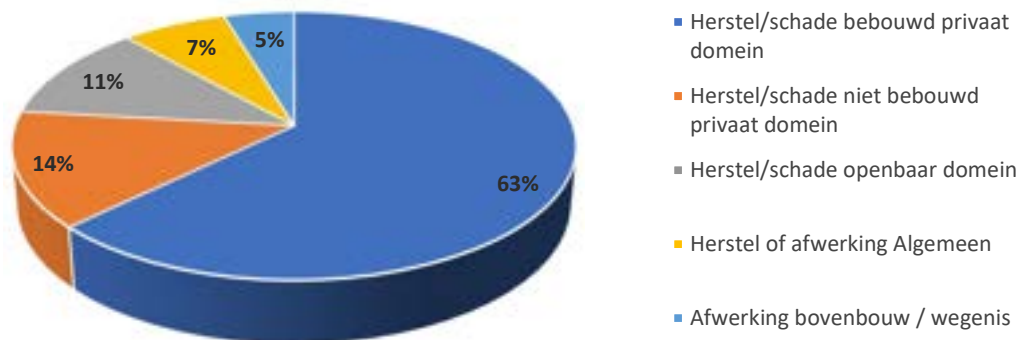
43 klachten – 14,14 % klachtenbeeld

HERSTEL/AFWERKING

Herstel/schade bebouwd privaat domein	27
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	6
Herstel/schade openbaar domein	5
Herstel of afwerking Algemeen	3
Afwerking bovenbouw / wegenis	2

43

Herstel / Afwerking



In 2024 werden 43 klachten geregistreerd rond herstel of afwerking, wat neerkomt op 14,14 % van het klachtenbeeld. Zoals in voorgaande jaren betreft het merendeel hiervan schade aan bebouwd privaat domein, met name 27 klachten (63% van deze categorie). Dit type schade omvat vaak beschadigingen aan opritten, tuinpaden of omheiningen. Bij schade aan niet bebouwd privaat domein, goed voor 6 klachten (14%), gaat het meestal om schade aan tuinen, zoals doorheen gereden gazons of beschadigde planten. De klachten over schade aan het openbaar domein en algemene afwerkingspunten zijn beperkt in aantal, respectievelijk 5 en 3 klachten. Tot slot werden er 2 klachten ingediend rond de afwerking van de bovenbouw of wegenis.

Net als in voorgaande jaren blijkt dat veel van deze klachten te maken hebben met herstellingen die op zich laten wachten. Vaak worden herstelwerken gebundeld en pas uitgevoerd na afronding van het project. Hoewel deze werkwijze begrijpelijk is vanuit een logistiek en financieel oogpunt, leidt het regelmatig tot ontevredenheid bij burgers die langere tijd met schade worden geconfronteerd. Het tijdig informeren van deze burgers over de planning van herstellingen blijft dan ook essentieel. Dit vermindert de onzekerheid en het gevoel van frustratie, zeker bij klachten die relatief eenvoudig en snel opgelost kunnen worden.

Bij grotere schadegevallen, die leiden tot verzekeringsdossiers, blijft de afwikkeling langer duren door de noodzaak van expertises en bijkomende onderzoeken. Deze klachten kennen dan ook vaak een langere doorlooptijd. De Ombudsdienst blijft bij dergelijke dossiers op de achtergrond een oogje in het zeil houden en sluit deze klachten pas af wanneer alle aspecten – inclusief het verzekeringsluit – volledig zijn uitgeklaard.

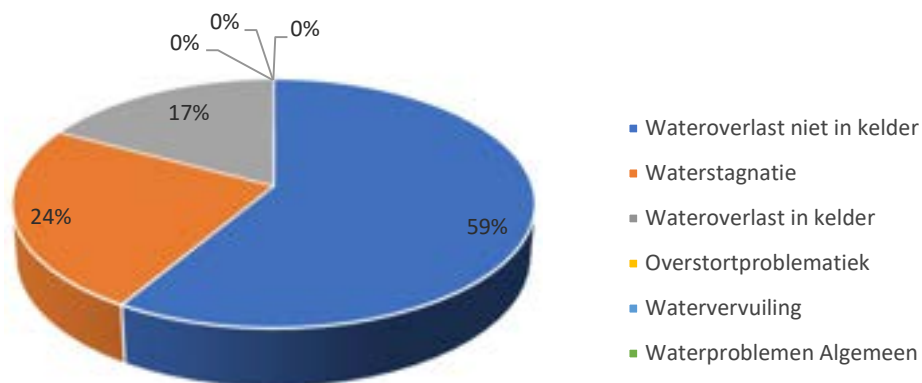
Waterproblemen

29 klachten – 9,54% klachtenbeeld

WATERPROBLEMEN

Wateroverlast niet in kelder	17
Waterstagnatie	7
Wateroverlast in kelder	5
Overstortproblematiek	0
Waternvervuiling	0
Waterproblemen Algemeen	0
	29

Waterproblemen



In 2024 werden 29 klachten rond waterproblemen geregistreerd, wat 9,54 % van het klachtenbeeld vertegenwoordigt. Dit is een daling ten opzichte van 2023, ondanks dat 2024 eveneens een nat jaar was. Deze evolutie is grotendeels te danken aan verbeterde communicatie en een verhoogd bewustzijn bij burgers over mogelijke waterproblemen. Een groot deel van de klachten, met name rond wateroverlast buiten de kelder (17 klachten), houdt verband met hevige regenval. Dit leidt vaak tot lichte wateroverlast op straat en, in sommige gevallen, tot terugslag vanuit het rioleringsstelsel naar private eigendommen.

Een veelvoorkomende bron van klachten blijft de natuurlijke stijging van het grondwaterpeil na de vervanging van oude, lekke rioleringen door nieuwe, waterdichte leidingen. Eigenaars van oudere gebouwen met kelders die voordien droog bleven dankzij het drainerende effect van de oude rioleringen, ervaren soms waterinsijpeling wanneer het grondwater zijn natuurlijke peil bereikt. Dit gebeurt vooral bij onvoldoende waterdicht gemaakte kelderconstructies. Hoewel het de verantwoordelijkheid van de burger blijft om voor een waterdichte kelder te zorgen, zet Aquafin sterk in op het informeren van burgers over deze problematiek. Zo worden informatieve brieven verstuurd en is er een pagina op de website beschikbaar met duidelijke uitleg en een ondersteunende video. Deze initiatieven hebben bijgedragen aan een daling van het aantal klachten in deze categorie: wanneer de burger immers duidelijk en voldoende geïnformeerd is over het risico van water in de kelder na rioleringswerken, en deze problematiek duidelijk te wijten is aan een niet of onvoldoende waterdicht gemaakte kelder, worden dergelijke klachten als ongegrond beschouwd.

Naast wateroverlast buiten de kelder waren er ook 7 klachten over waterstagnatie, wat vaak te maken heeft met plassen op opritten of weilanden en een slechtwerkende afloop van toiletten of douches. De klachten rond wateroverlast in kelders waren beperkter in aantal (5 klachten) en hadden meestal te maken met terugslag uit het rioleringsstelsel tijdens hevige regenval.

De Ombudsdienst merkt op dat een aantal van deze problemen verder voorkomen kan worden door het onderhoud van natuurlijke afwateringsvoorzieningen, zoals grachten en beken, te optimaliseren en risicovolle aansluitingen beter te beveiligen met voorzieningen zoals terugslagkleppen. Het blijft daarnaast belangrijk om te anticiperen op klimaatverandering en de bijbehorende toename van intense regenbuien bij het ontwerpen van nieuwe rioleringsstelsels.

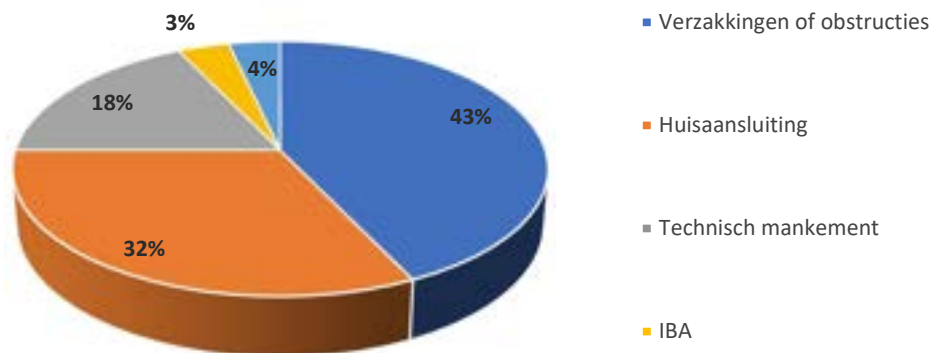
In vergelijking met 2023 is er duidelijke vooruitgang geboekt in het voorkomen en beheersen van watergerelateerde klachten. Naast technische maatregelen speelt de verbeterde communicatiestrategie van Aquafin hierin een belangrijke rol. Door middel van gerichte informatiecampagnes, zoals brieven aan burgers en ondersteunende media-inhoud, wordt de burger vaker en beter geïnformeerd over de mogelijkheid van water in de kelder na rioleringswerken. Bovendien komt de problematiek van wateroverlast en grondwaterstijging steeds vaker aan bod in de media. Dit draagt bij aan een breder maatschappelijk bewustzijn, waardoor burgers beter geïnformeerd zijn en preventieve maatregelen kunnen treffen. Deze gecombineerde inspanningen zorgen ervoor dat klachten vaker voorkomen worden en dat het klachtenbeeld verder verbetert.

Probleem met rioleringsinfrastructuur

28 klachten – 9,21 % klachtenbeeld

PROBLEEM RIOLERINGSINFRASTRUCTUUR	
Verzakkingen of obstructies	12
Huisaansluiting	9
Technisch mankement	5
IBA	1
Probleem rioleringsinfrastructuur Algemeen	1
	28

Probleem Rioleringsinfrastructuur



In 2024 bleef het aandeel klachten rond ‘problemen met rioleringsinfrastructuur’ net als het afgelopen jaar relatief beperkt en was het goed voor 9,21 % van het totale klachtenbeeld. Het totale aantal klachten in deze categorie steeg echter licht, van 24 naar 28. Iets minder dan de helft van de klachten (43%) heeft betrekking op verzakkingen of obstructies, die meestal veroorzaakt worden door lekkende leidingen. Bij dergelijke lekken spoelt de onderliggende grond langzaam weg, wat uiteindelijk tot verzakkingen kan leiden, vaak pas zichtbaar na hevige regenval. Dit risico is vooral aanwezig bij oudere stelsels, waar slijtage, corrosie of andere invloeden door de jaren heen hun tol eisen.

Daarnaast neemt het aantal klachten over huisaansluitingen toe, met problemen zoals slechte aansluiting, foutieve hellingen of verstoppingen. Deze situaties hebben vaak een directe impact op de bewoners en leiden tot frustraties, zeker wanneer de verantwoordelijkheid tussen verschillende partijen onduidelijk is.

Een kleiner aandeel van de klachten heeft betrekking op technische mankementen, zoals defecte pomputten, slecht functionerende bufferbekkens of lekkages in persleidingen. Deze problemen vereisen doorgaans specifieke en soms langdurige herstellingen, wat voor bewoners een bron van ergernis kan zijn.

Werfverloop

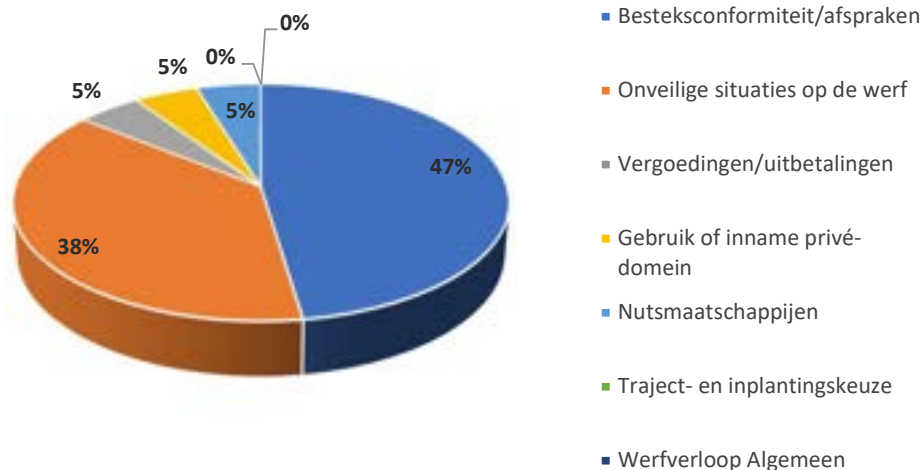
21 klachten – 6,91 % klachtenbeeld

WERFVERLOOP

Besteksconformiteit/afspraken	10
Onveilige situaties op de werf	8
Vergoedingen/uitbetalingen	1
Gebruik of inname privé-domein	1
Nutsmaatschappijen	1
Traject- en inplantingskeuze	0
Werfverloop Algemeen	0

21

Werfverloop



Het aandeel van de klachten rond 'Werfverloop' bedroeg in 2024 in totaal 6,91% van het totale klachtenbeeld, een lichte stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (6,35%). Bijna de helft van deze klachten (47%) had betrekking op werken die niet volgens de gemaakte afspraken of het bestek werden uitgevoerd. Bij een aantal klachten bleek het te gaan om een verkeerde plaatsing van huisaansluitputjes, waarbij aansluitingen voor regenwaterafvoer (RWA) en droogweerafvoer (DWA) verwisseld werden.

Hoewel onvoorziene omstandigheden, zoals onbekende infrastructuur onder de grond, soms afwijkingen van het plan noodzakelijk maken, blijft het essentieel om hierover tijdig en duidelijk te communiceren met betrokken burgers.

De klachten over onveilige situaties op de werf betroffen diverse problemen die zowel de veiligheid van weggebruikers als voetgangers in gevaar brachten. Zo werd een werf onveilig door modder afkomstig van transportvoertuigen, en bleef een deksel na werkzaamheden openstaan. Daarnaast

werd melding gemaakt van onacceptabel rijgedrag van een aannemer tijdens de schooluittocht en van een onveilige verkeerssituatie door gebrekkige signalisatie.

3.9.3 Klachtenmanagement

3.9.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.9.3.2 Realisaties

Betere communicatie kelderproblematiek

In 2024 werd een aangepaste communicatiestrategie uitgerold rond de “water-in-kelderproblematiek”, zoals in het Ombudsjaarverslag 2023 werd voorgesteld. Het is nog steeds een vaak terugkerend fenomeen: burgers die melden dat hun kelder al jaren droog is, maar na rioleringswerken plots last hebben van water in de kelder. Het gaat hierbij niet over problemen die rechtstreeks door de werken worden veroorzaakt, maar over de gevolgen van het herstel van lekken in oude, defecte rioolbuizen. Deze lekken fungeren vaak onbedoeld als drainage: ze laten grondwater in de riool stromen, waardoor het grondwaterpeil lager blijft en slecht waterdichte kelders droog blijven omdat het grondwaterpeil nooit tot aan de kelder muur raakt. Wanneer deze lekken worden opgelost door het plaatsen van nieuwe, gesloten riolen, herstelt het grondwaterpeil zich naar een natuurlijk niveau, wat kan leiden tot vochtproblemen in kelders die niet voldoende waterdicht zijn.

Hoewel Aquafin niet verantwoordelijk is voor het waterdicht maken van particuliere kelders, heeft het bedrijf wel een belangrijke taak in het tijdig en duidelijk informeren van bewoners over de mogelijke gevolgen van rioleringswerken. Door middel van gerichte communicatie rond deze problematiek wil Aquafin ervoor zorgen dat burgers de nodige maatregelen kunnen nemen om vochtproblemen te voorkomen.

Een belangrijke verbetering in 2024 was dat het standaardbeleid rond informatieverstrekking werd omgedraaid. Waar voorheen het thema enkel expliciet werd vermeld bij vermoeden van een stijgend grondwaterpeil na de rioleringswerken, wordt het nu standaard opgenomen in de infobrieven die voorafgaand aan werken worden verspreid. Bij deze brieven wordt een flyer gevoegd met duidelijke informatie over de problematiek en instructies om de kelder op waterdichtheid te controleren. Op die manier worden ook bewoners die mogelijk niet direct aan de problematiek denken, gewezen op de kans dat het grondwaterpeil stijgt en welke voorzorgsmaatregelen zij kunnen nemen.

Daarnaast is er tijdens infomomenten extra aandacht voor deze problematiek. Met posters, visuals en gerichte toelichting door experts worden bewoners uitgebreid geïnformeerd over de risico's en mogelijke oplossingen. Op die manier probeert Aquafin een breed bewustzijn te creëren en bewoners te ondersteunen bij het voorkomen van problemen.

Het verduidelijken van de verantwoordelijkheid is hierbij een belangrijke focus. Aquafin benadrukt dat het de taak van de huiseigenaar is om ervoor te zorgen dat een kelder waterdicht is. Dit kan bijvoorbeeld door bestaande kelders te controleren op mogelijke lekkages of door preventieve maatregelen te nemen, zoals het injecteren van keldermuren of het aanbrengen van een waterdichte laag. Door bewoners tijdig te informeren, kunnen onnodige klachten worden voorkomen.

Minder klachten door gerichte oplossingen bij wateroverlast

De klachten rond wateroverlast hebben de afgelopen jaren een belangrijke signaleringsfunctie gehad. Ze maakten tekortkomingen duidelijk in het rioleringsstelsel en brachten kwetsbare punten aan het licht. In 2024 is gebleken dat de genomen maatregelen naar aanleiding van eerdere klachten daadwerkelijk effect hebben. Probleemlocaties die de voorbije jaren prioriteit kregen, werden aangepakt en verbeterd, wat resulteerde in een daling van het aantal klachten.

Dit is een positieve evolutie die bevestigt dat de voorziene oplossingen effectief bijdragen aan een betere waterhuishouding en infrastructuur. Tegelijk laat dit zien dat het behandelen van klachten niet alleen een reactie is, maar ook een kans biedt om preventief problemen op te lossen en nieuwe klachten te voorkomen.

Goede bereikbaarheid van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst blijft zich inzetten om toegankelijk te zijn voor alle burgers. Dat deze inspanningen gewaardeerd worden, blijkt uit de verschillende bedankmails en -telefoons die regelmatig binnenkomen. Mensen waarderen niet alleen de persoonlijke en gerichte aanpak, maar ook het feit dat ze snel een reactie krijgen op hun vragen of klachten.

Het vertrouwen in de Ombudsdienst blijkt ook uit het feit dat burgers soms contact opnemen, zelfs wanneer ze weten dat hun klacht eigenlijk thuishoort bij een andere instantie. Ze doen dit omdat ze elders onvoldoende gehoor vinden en weten dat de Ombudsdienst hen serieus neemt. Dit benadrukt de waarde van een laagdrempelige en klantgerichte benadering, waarin het luisteren naar de burger centraal staat.

Interne audits en datakwaliteit

In 2024 werden opnieuw interne audits uitgevoerd om de processen rond klachtenbehandeling te evalueren en te optimaliseren. Deze audits richtten zich niet alleen op het controleren van de efficiëntie en effectiviteit van de procedures, maar ook op de kwaliteit van de beschikbare data. Het waarborgen van een hoge datakwaliteit is essentieel om klachtenbeheer goed te laten functioneren.

Door deze evaluaties blijven we continu leren en verbeteren. Problemen worden sneller geïdentificeerd en kunnen doelgericht worden aangepakt. Dit draagt bij aan een betrouwbaarder klachtenmanagementsysteem en helpt om de dienstverlening steeds verder te professionaliseren.

Beoordeling responstijden: meer diepgang in de analyse

Naast het meten van doorlooptijden werd in 2024 ook een verfijning doorgevoerd in de beoordeling van responstijden. In plaats van louter een gemiddelde responstijd te berekenen, werd een systeem ontwikkeld dat meer en vooral relevantere inzichten biedt. Door responstijden in verschillende categorieën in te delen en deze systematisch te analyseren, wordt het mogelijk om gericht te sturen op verbetering mocht dat nodig blijken (zie ook III. Toelichting Algemeen Klachtenbeeld, Responstijden (p14)).

Verderzetting herwerking Minder Hinder-beleid

Het herwerkte Minder Hinder-beleid, dat in 2023 werd geïntroduceerd, werd in 2024 verder uitgewerkt en uitgerold. Een belangrijk aspect is de uniformiteit in communicatie. Alle projecten hanteren nu dezelfde stijl en structuur in hun communicatie, wat bijdraagt aan een eenduidige boodschap naar de burger. Dit wordt versterkt door de herwerkte folders die mee met infobrieven worden verspreid, zoals “Het belang van verluchting bij afkoppelingen” en “Geen afval in de riool”. Deze folders zijn niet alleen visueel aantrekkelijker, maar ook inhoudelijk verbeterd om de burger beter te informeren.

Intern werden de verantwoordelijkheden binnen het Minder Hinder-proces beter afgelijnd en gecommuniceerd. Dit draagt bij aan een betere samenwerking tussen alle betrokken partijen en zorgt ervoor dat projecten efficiënter kunnen worden uitgevoerd. Hoewel deze oefening nog niet volledig is afgerond, zijn er al belangrijke stappen gezet die de komende jaren verder zullen worden doorgevoerd.

3.9.3.3 Aanbevelingen

FacturatiefLOW bij afkoppelingen verbeteren

Binnen het samenwerkingsverband Riopact, dat Aquafin heeft met De Watergroep, worden problemen gesignaleerd rond de facturatiefLOW bij afkoppelingswerken. Het huidige systeem laat ruimte voor onzekerheid bij de burger over de uiteindelijke kostprijs. Ter vergelijking: bij water-link wordt in het afkoppelingsplan geen raming meer opgenomen, maar een bindende offerte. Dit geeft de burger duidelijkheid en voorkomt verrassingen, omdat de opgegeven kostprijs niet wijzigt, ongeacht mogelijke aanpassingen in de uitvoering.

De Ombudsdienst adviseert Riopact om dit voorbeeld te volgen. Als ramingen toch noodzakelijk blijven, dient duidelijk gecommuniceerd te worden dat de uiteindelijke kostprijs kan afwijken. Dit moet prominent vermeld worden en niet in kleine lettertjes. Daarnaast moet een nieuwe kostprijsraming worden opgesteld en besproken wanneer conceptwijzigingen tijdens de uitvoering leiden tot (beduidend) hogere kosten. Transparantie en tijdige communicatie over significante prijsstijgingen zijn cruciaal om het vertrouwen van de burger te behouden.

Meer betrouwbare informatie op de website

Informatie op de website van Aquafin blijkt niet altijd actueel, volledig of correct te zijn. Dit betreft bijvoorbeeld foutieve startdata van projecten, of lang beëindigde projecten die onterecht nog als lopend worden weergegeven. De manier waarop de website is opgebouwd, met links naar andere platformen (zoals bijvoorbeeld Gipod) van waaruit informatie wordt binnengehaald, zorgt ervoor dat het systeem gevoelig is voor foutjes. Wanneer bijvoorbeeld een vergunning verkeerd is ingegeven op Gipod, kan dit gevolgen hebben voor de data die op de website van Aquafin getoond wordt.

Een nieuwe website implementeren staat reeds op de planning van de Communicatiedienst. De Ombudsdienst adviseert om hierbij extra aandacht te besteden aan de (on)afhankelijkheid van andere systemen met het oog op het verbeteren van de informatiekwiteit op de website van Aquafin.

Belofte maken = belofte nakomen

Bij de communicatie over projecten is het belangrijk dat burgers weten welke werken worden uitgevoerd en wanneer deze gepland zijn. Wanneer factoren zoals weersomstandigheden of andere externe omstandigheden het project kunnen vertragen, dient dit vooraf te worden gecommuniceerd. Dit voorkomt misverstanden en frustraties bij de burger, die anders achteraf excuses krijgt waarom beloofde zaken niet zijn uitgevoerd.

De Ombudsdienst raadt aan om de verwachtingen van burgers beter te managen door duidelijke afspraken te maken en die ook consequent na te komen. Als er onvoorziene wijzigingen optreden, moet dit onmiddellijk en helder worden uitgelegd, inclusief de impact op de planning.

Klachten sneller naar de Ombudsdienst doorgeven

Bij enkele klachten blijft de vaststelling dat deze intern met vertraging werden doorgestuurd naar de Ombudsdienst. Dit leidt tot vertragingen in het contact met de burger en dus ook in het oplossen van de klacht. Hoewel dit meestal wél goed verloopt raadt de Ombudsdienst toch aan om intern nog eens te verduidelijken dat klachten steeds zo snel mogelijk aan de Ombudsdienst dienen doorgegeven te worden.

Werkdruk personeel onder controle houden

Bij projectmanagers en andere medewerkers wordt regelmatig een hoge werkdruk gesignaleerd. Dit heeft gevolgen voor de snelheid waarmee problemen worden onderzocht en opgelost. Een structureel tekort aan tijd kan leiden tot vertraagde acties en verhoogde stress bij het personeel, wat uiteindelijk ook de dienstverlening beïnvloedt.

De Ombudsdienst adviseert Aquafin dit nauwlettend in het oog te houden en tijdig de nodige maatregelen te nemen om een té hoge werkdruk bij het personeel te vermijden. Dit kan door een betere spreiding van taken, het voorzien van extra ondersteuning, of een herziening van prioriteiten.

Een goed werkklimaat komt niet alleen het personeel ten goede, maar verbetert ook de klachtafhandeling en klanttevredenheid.

Bouwkunde: sneller oplossen van losliggende deksels

De problematiek rond losliggende riooldeksels blijft aanslepen, ondanks eerdere aanbevelingen en genomen acties. De doorlooptijden van klachten hierover zijn nog steeds te hoog, en tijdelijke maatregelen, zoals het plaatsen van geluiddempende rubbers, lossen het probleem niet structureel op.

De Ombudsdienst stelt opnieuw voor om de prioriteit van klachten rond losliggende deksels te verhogen. Er moet onderzocht worden welke factoren – zoals budget, bemanning of externe afhankelijkheden – nog steeds voor vertraging zorgen. Structurele verbeteringen in het proces zijn nodig om de afhandelingstermijn aanzienlijk te verkorten. Dit komt niet alleen de klachtafhandeling ten goede, maar vermindert ook hinder en frustratie bij de burger.

Aanbevelingen beleid

De uitdagingen op het vlak van waterbeheer in Vlaanderen zijn duidelijk en vragen om een weloverwogen, proactieve aanpak. Het jaar 2024 bracht uitzonderlijk natte weersomstandigheden met zich mee, wat heeft blootgelegd hoe kwetsbaar onze bestaande, vaak verouderde infrastructuur kan zijn. Dit onderstreept het belang van een goed doordachte strategie voor klimaatadaptatie en infrastructuurbeheer. Tegelijkertijd is het belangrijk om voorbereid te zijn op tegenovergestelde extremen, zoals langdurige periodes van droogte, die door de klimaatverandering steeds frequenter lijken te worden. Beleidsmakers kunnen hierbij een belangrijke rol spelen door infrastructuur, duurzaamheid en innovatie centraal te stellen in hun aanpak.

Van visie naar actie op het gebied van klimaatadaptatie

De impact van klimaatverandering wordt steeds zichtbaarder, met intense regenval en aanhoudende droogteperiodes als concrete voorbeelden. De afgelopen jaren hebben we de gevolgen hiervan duidelijk ervaren: wateroverlast en hoge grondwaterstanden in natte periodes, en stof- en geurhinder tijdens droogte. Experts, zoals Patrick Willems van KU Leuven, benadrukken dat deze nieuwe realiteit vraagt om een integrale aanpak waarin ruimte voor water een centrale plaats inneemt. Door gericht in te zetten op klimaatadaptatie kan Vlaanderen beter voorbereid zijn op extreme weersomstandigheden.

Een klimaatrobuuste inrichting van het openbaar domein speelt hierbij een cruciale rol. Het is raadzaam dat lokale besturen hemelwaterplannen ontwikkelen en effectief uitvoeren. Dit kan onder meer betekenen dat verhard terrein wordt onthard, wadi's en bufferbekkens worden aangelegd, en dat waterinfiltratie en -opslag actief worden gestimuleerd. Innovatieve oplossingen, zoals het gebruik van poreuze materialen voor bestrating, kunnen een waardevolle bijdrage leveren. Daarnaast kan het nuttig zijn om burgers niet alleen te informeren, maar hen ook actief te betrekken bij de uitvoering van dergelijke oplossingen. Bewustwording van de risico's van klimaatverandering, zoals

stijgende grondwaterpeilen door waterdichte rioleringen, kan helpen om draagvlak te creëren en problemen preventief aan te pakken.

Investeren in infrastructuur: een strategische noodzaak

De gebeurtenissen in 2024 hebben ook opnieuw de kwetsbaarheden van onze verouderde rioleringsinfrastructuur aan het licht gebracht. Problemen zoals verzakkingen, waterinsijpeling en verstoppingen blijken vaak het gevolg te zijn van infrastructuur die het einde van haar levensduur nadert. Het reserveren van voldoende budget voor vervangingsinvesteringen lijkt dan ook essentieel.

Duurzaamheid als leidraad in waterbeheer

In het licht van de klimaatverandering en stijgende energieprijzen is duurzaamheid een waardevol uitgangspunt in waterbeheer. Het klachtenbeeld van 2024 laat zien dat hinder, zoals geur- en geluidsoverlast meer kan vermeden worden door duurzame technologieën te integreren, zoals energiezuinige pompen of overkapte installaties. Zo kan hinder worden beperkt en kunnen operationele kosten op termijn worden verlaagd.

Innovatie als motor van verandering

Innovatie kan een belangrijke drijfveer zijn voor een duurzame toekomst. Technologieën zoals slimme netwerken, waarin real-time data en artificiële intelligentie worden ingezet, maken efficiënter waterbeheer mogelijk. Door bijvoorbeeld gegevens over regenval, waterstanden en energieprijzen te combineren, kan men wateroverlast voorkomen en onderhoudskosten verlagen.

Beleidsmakers kunnen dit proces ondersteunen door een stimulerend regelgevend kader te bieden. Het faciliteren van experimenten en pilootprojecten kan helpen om innovatieve technologieën sneller te implementeren. Vlaanderen heeft het potentieel om een voortrekker te worden op het gebied van slimme watertechnologieën, mits er actief wordt geïnvesteerd en kennisdeling wordt gestimuleerd.

Conclusie

De gebeurtenissen van 2024 geven niet alleen inzicht in de gevolgen van extreme weersomstandigheden, maar bieden ook waardevolle lessen voor toekomstig beleid. Het lijkt verstandig dat Vlaanderen blijft inzetten op een geïntegreerd waterbeheer dat gericht is op klimaatadaptatie, infrastructuuruitbouw- en vernieuwing, duurzaamheid en innovatie.

Een combinatie van een langetermijnvisie met concrete actieplannen en nauwe samenwerking tussen alle betrokkenen kan Vlaanderen helpen stappen te zetten richting een robuust, duurzaam en efficiënt waterbeheersysteem. Door tijdig in actie te komen, kunnen de effecten van

klimaatverandering beter worden beheerst, en kunnen we tegelijkertijd bijdragen aan een leefbare en duurzame omgeving voor de generaties die nog komen.

3.10 De Watergroep

Entiteit	De Watergroep
Klachtencoördinator	Carolien De Cooman
Contactgegevens klachtencoördinator	carolien.de.cooman@dewatergroep.be

3.10.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 3889
- Aantal ontvankelijke klachten: 3876
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1750
(een of meerdere ombudsnormen geschonden)
- Aantal ongegronde klachten: 1.169

		AANTAL
Totaal aantal klachten	Totaal	3.889
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3.876
	Onontvankelijk	13
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	2
	Meer dan één jaar voor indiening	3
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
	Kennelijke ongegrond	2
	Geen klacht voor De Watergroep	4
Aantal klachten volgens de drager	Brief	48
	E-mail	502
	Telefoon	3
	Sociale media	1
	Webformulier	3.335
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3.448
	Via kabinet minister	3
	Via Vlaamse ombudsdienst	138
	Via consumentenorganisatie	40
	Via AquaFlanders	0
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	68
	Andere kanalen (diensten van De Watergroep ...)	192
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,18
	0 – 10 dagen	3.878
	> 10 dagen	11

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier)	Gemiddelde	52,97
	0 – 45 dagen	1.698
	> 45 dagen	1.234
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1.750
	Ongegrond	1.169
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	416
	Niet-correcte beslissing	318
	Onheuse bejegening	66
	Ontoereikende informatieverstrekking	152
	Onvoldoende bereikbaarheid	159
	Te lange behandeltermijn	639
Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing	Opgelost	1727
	Onopgelost	23

Omwille van de forse toename van het aantal klachten in 2024 is de gemiddelde doorlooptijd gestegen van 46,61 dagen in 2023 naar 52,97 dagen in 2024.

3.10.2 Toelichting

3.10.2.1 Algemeen klachtenbeeld

In 2024 ontving de klachtendienst van De Watergroep 3.889 klachten, waarvan er 3.876 ontvankelijk werden verklaard en verder dienden te worden beoordeeld op hun gegrondheid.

Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2023. De oorzaak voor de sterke stijging ligt bij een nieuw bedrijfsplatform dat eind 2023 in dienst werd genomen. Aan de opstart van dit platform ging 3,5 jaar testen vooraf, maar al snel na de lancering bleek dat er performantieproblemen waren (het systeem reageerde te traag). Dit heeft gezorgd voor een administratieve achterstand en een achteruitgang van de telefonische bereikbaarheid. De Watergroep is de administratieve achterstand momenteel sterk aan het afbouwen, wat op korte termijn moet leiden tot een betere telefonische bereikbaarheid en een daling van het aantal klachten.

Het jaarverslag van klachtenbeheer 2024 werd afgesloten op 26 januari 2025. Op die datum waren er nog 957 dossiers onbehandeld.

Voor de beoordeling van de evoluties in onderstaande rapportering is het belangrijk te weten dat De Watergroep in 2023 is overgeschakeld naar rapportering op klachtdossiers (nu benoemd als 'klachten') omdat dit een betere vergelijkingsbasis vormt. Voorheen werd een klachtdossier vaak opgesplitst in meerdere klachten afhankelijk van het onderwerp. Ter info: in 2023 was 1

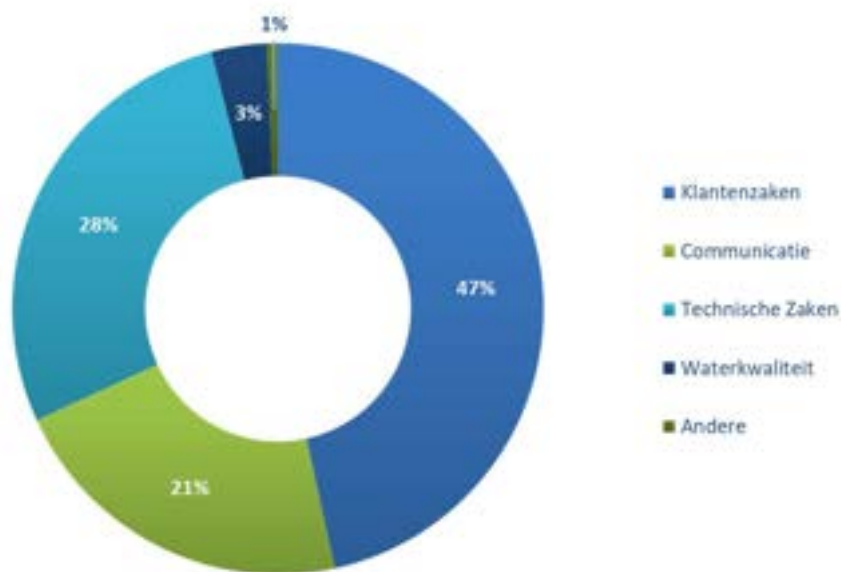
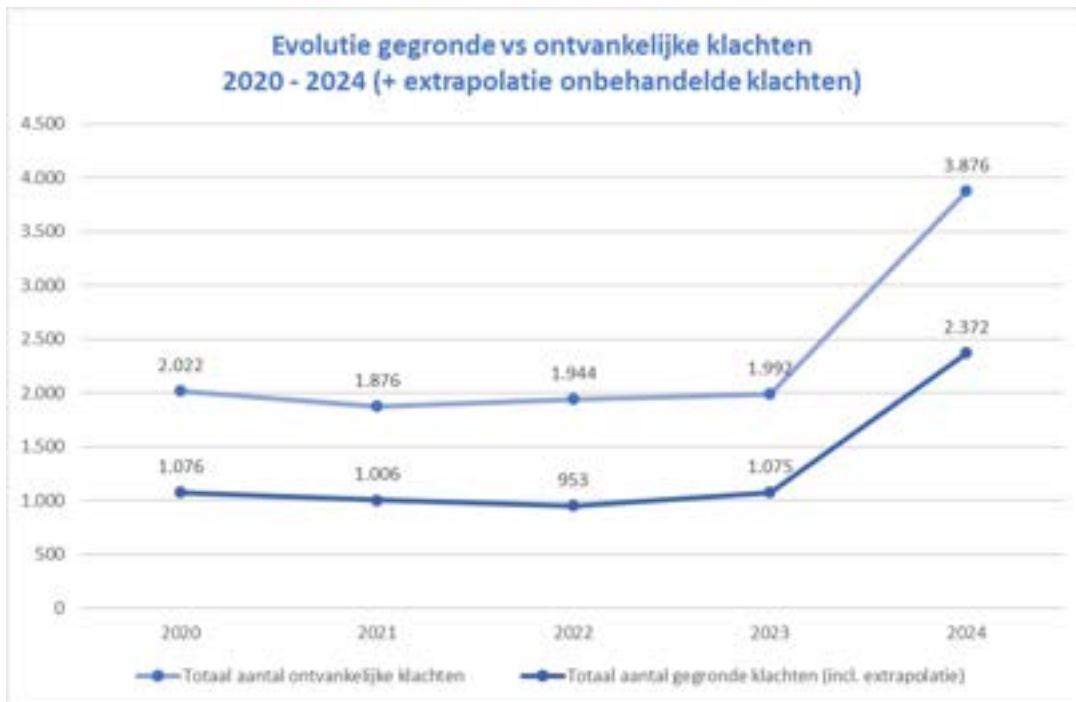
klachtdossier goed voor gemiddeld 1,05 klachten, in 2022 was 1 klachtdossier goed voor gemiddeld 1,22 klachten.

Evolutie 2020-2024



	2020	2021	2022	2023	2024	2024 vs 2023
Totaal aantal klachten	2.034	1.891	1.959	2.008	3.889	+94%
Totaal aantal ontvankelijke klachten	2.022	1.876	1.944	1.992	3.876	+95%
Totaal aantal gegronde klachten + extrapolatie niet behandelde klachten	1.076	1.006	953	1.075	2.372	+121%
Totaal aantal ongegronde klachten + extrapolatie niet behandelde klachten	946	870	990	917	1.504	+64%
% gegrond t.o.v. ontvankelijk	53%	54%	49%	54%	61%	

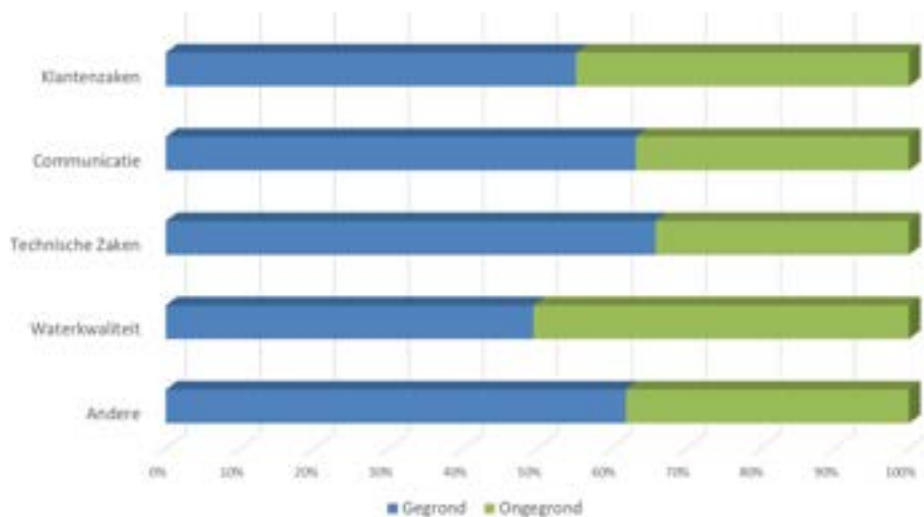
Het **aantal klachten** vertoont een sterke stijging. Het aantal gegronde klachten is procentueel meer gestegen dan het aantal ongegronde klachten.



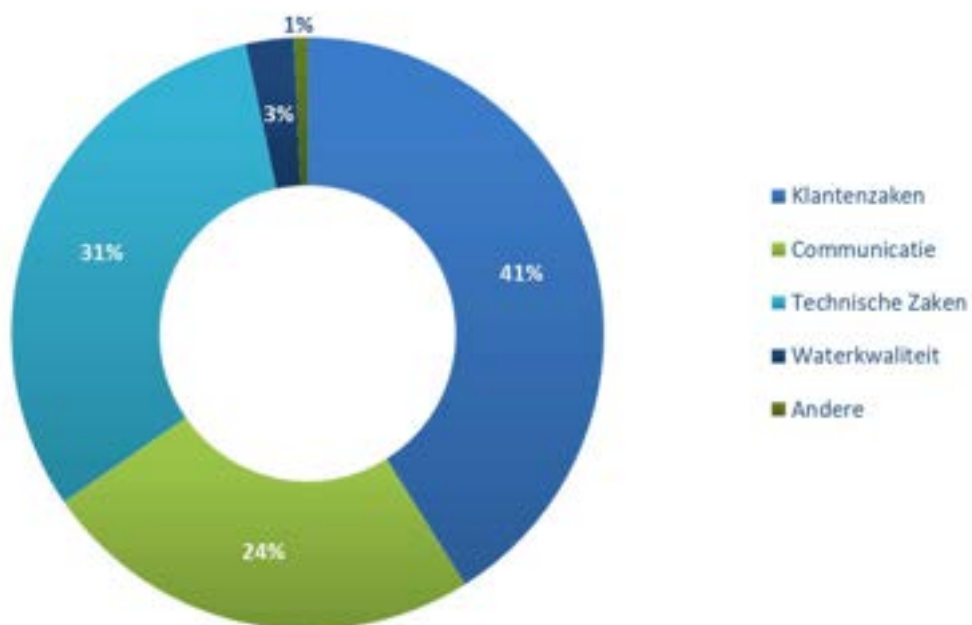
Procentuele verdeling ontvankelijke klachten

Gegrondeheid

Onderstaande grafiek toont de procentuele verhouding tussen de gegronde en de ongegronde klachten, opgesplitst per klachtencategorie.



Gegrandheid volgens klachtencategorie



Procentuele verdeling gegrande klachten volgens categorie

Overzicht klachten met gegrondheid per categorie

Onderstaande tabel geeft de gegrondheid van de afgehandelde klachten weer. In de bespreking van de relevante subcategorieën vanaf 3.2 is telkens aangegeven hoeveel klachten tot nog toe onbehandeld zijn.

		Gegrond		Ongegrond	
		2023	2024	2023	2024
Klantenzaken	Totaal	191	719	320	584
	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	10	25	10	38
	Afsluiting	0	3	5	13
	Andere	14	33	20	28
	Debietbeperking	0	0	0	0
	IBA in collectief beheer	0	0	0	1
	IBA in privaat beheer	0	1	0	0
	Kost misgelopen afspraak	0	1	0	0
	Laattijdige activatie domiciliëring	0	2	0	0
	Laattijdige terugbetaling	2	10	2	11
	Minnelijke schikking verbruik	15	29	48	75
	Betwisting facturatie	98	245	156	275
	Digitale meter administratie	0	30	0	3
	Digitale meter verhoogd verbruik	0	22	0	16
	Overnames (verhuizingen)	50	297	43	92
	Saneringscomponent	0	0	7	3
	Sociaal tarief / compensatie	1	15	16	20
	Tussentijdse facturatie	0	6	0	3
	Facturatie eigen waterwinners	1	0	9	6
Communicatie	Totaal	335	425	260	247
	Afspraak niet nageleefd	32	43	12	9
	Andere	2	4	1	8
	Info website	0	0	2	2
	Klantenzone	0	8	0	2
	Laattijdig beantwoorden klantenvragen	33	54	7	11
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	197	125	223	199
	Onjuiste of onvoldoende informatie	22	13	11	11
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	1	1	1	1
	Onvriendelijke medewerker	14	20	2	4
	Slechte telefonische bereikbaarheid	33	156	0	0
	Taalwetgeving	1	1	1	0

Technische zaken	Totaal	390	547	211	283
	Andere	71	62	61	75
	Schade	0	15	0	13
	Digitale meters	7	40	8	25
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	3	0	0	5
	Keuringen	10	22	5	14
	Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...	59	53	9	5
	Laattijdige rioolaansluiting	5	6	3	0
	Laattijdige technische interventie	0	38	0	7
	Laattijdige drinkwateraftakking	62	112	36	36
	Slecht herstel van stoep/oprit	43	49	13	8
	Slecht uitgevoerd werk	52	65	34	43
	Te hoge druk	4	60	9	10
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	8	4	13	18
	Te lage druk	66	21	20	24
Waterkwaliteit	Totaal	85	46	82	47
	Andere	15	21	19	20
	Chloor	3	0	0	1
	Kalk	6	3	34	5
	Roest	61	22	29	21
Andere	Totaal	18	13	7	8
	Andere	1	2	6	5
	Ongepast gedrag	17	11	1	3

3.10.2.2 Inhoud Klachten

Klachten klantenzaken

- Aanmaningen

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	109	50	19	21	75 (12 onbehandeld)
Gegrond	28	20	5	10	25

Deze categorie bestaat enerzijds uit klachten over aanmaningskosten en anderzijds uit klachten over een onterechte aanmaning. Er werden 25 klachten als gegrond gekwalificeerd, het gaat voornamelijk om dossiers waarbij de facturatie niet werd geblokkeerd tijdens de afhandeltermijn van de klacht.

- Afsluiting + debietbeperking

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	1	1	6	5	16
Gegronnd	0	0	2	0	3

In 2024 ontvingen we 16 klachten over afsluiting van de watertoevoer. Drie klachten werden als gegrond beoordeeld. Het gaat telkens om laattijdige verwerking van verhuisdocumenten waardoor er werd afgesloten bij de nieuwe contractant. De klant met openstaande schuld was al verhuisd op het ogenblik van de afsluiting. Dit werd op korte termijn rechtgezet.

- Laattijdige terugbetaling

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	9	4	7	4	23 (2 onbehandeld)
Gegronnd	6	2	2	2	10

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel zijn dat zij te lang moesten wachten op de terugbetaling van een tegoed (creditnota) of op betaling van een compensatie. Bij 10 van de 23 afgehandelde klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

- Minnelijke schikking – verhoogd verbruik

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	186	147	107	67	130 (26 onbehandeld)
Gegronnd	47	42	37	15	29

Het aantal klachten rond minnelijke schikkingen met betrekking tot abnormaal hoog verbruik is toegenomen maar zit nog niet op het niveau van 2020-2021. Meestal gaat het om laattijdig verwerkte aanvragen door de administratieve achterstand of hebben klanten een klachtenformulier ingediend omdat ze ons telefonisch moeilijk konden bereiken. Slechts 29 klachten werden als gegrond beoordeeld. 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.

- Betwisting facturatie

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	304	331	363	284	754 (234 onbehandeld)

Geground	119	98	95	98	245
-----------------	-----	----	----	----	-----

Het betreft hier diverse klachten over:

- Foutieve facturatie door late verwerking verhuizing (sterke stijging in 2024)
- 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 ...

- Onverwerkte verhuismelding

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	195	54	90	101	517 (129 onbehandeld)
Geground	125	24	39	50	297

In 2024 is het aantal klachten rond onverwerkte verhuismeldingen vervijfvoudigd. De grootste oorzaak voor deze significante stijging is de lange(re) verwerkingstijd van overnamedocumenten. Daarnaast zijn er klachten waarbij blijkt dat de verhuizende klant het overnameformulier niet tijdig of onvolledig heeft bezorgd. De Watergroep ontving het voorbije jaar 200.009 verhuismeldingen.

- Saneringscomponent (afvoer en zuivering)

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	4	7	5	7	3
Geground	0	1	1	0	0

De integrale waterfactuur bestaat uit 3 componenten: de prijs voor de productie en levering van drinkwater, de bovengemeentelijke bijdrage voor de zuivering van afvalwater en de gemeentelijke bijdrage voor de afvoer van afvalwater. In deze klachtensoort worden de klachten over de aanrekening van de bovengemeentelijke en de gemeentelijke bijdragen en/of vergoedingen opgenomen.

In 2024 kwamen er slechts 3 klachten van klanten die niet akkoord gingen met de aanrekening van een afvoerbijdrage. Geen enkele klacht was gegrond.

- Sociaal tarief

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	20	21	26	18	43 (8 onbehandeld)

Gegron	10	6	3	1	15
---------------	----	---	---	---	----

Het betreft hier in hoofdzaak klachten over het niet of niet correct verwerken van attesten. Het aantal ontvankelijke klachten stijgt aanzienlijk in 2024. 15 klachten werden beschouwd als gegron. Het gaat voornamelijk over de laattijdige verwerking van de attesten. De brieven rond de sociale compensatie werden iets later verstuurd maar de bezorgde attesten zijn wel op korte termijn verwerkt.

- Facturatie eigen waterwinners

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	3	5	12	10	10 (4 onbehandeld)
Gegron	1	1	4	1	0

Het betreft hier klachten over facturatie voor een eigen waterwinning die ondertussen werd stopgezet, aanrekening van een verkeerd forfaitair bedrag ... Geen enkele klacht werd beoordeeld als zijnde gegron.

- Digitale meter administratie

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	0	0	0	0	49 (17 onbehandeld)
Gegron	0	0	0	0	30

Dit is een nieuwe categorie sinds dit jaar. Klachten gaan meestal over laattijdige verwerking van de metergegevens in het systeem, waardoor facturatie uitblijft. 30 klachten in deze categorie werden als gegron beoordeeld.

- Digitale meter verhoogd verbruik

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	0	0	0	0	81 (43 onbehandeld)
Gegron	0	0	0	0	22

Ook dit is een nieuwe klachtencategorie. Het gaat om klachten over een verhoogd verbruik na de installatie van een digitale meter, meestal omwille van een ontbrekende of slecht werkende terugstroombeveiliging. Bij al deze dossiers wordt een gemiddeld verbruik aangerekend. Er werd een proactieve communicatie opgezet om klanten te informeren over het belang van een correct werkende terugstroombeveiliging. De digitale watermeter wordt ook enkel geïnstalleerd als er een correct werkende terugstroombeveiliging aanwezig is. Bij een verhoogd verbruik na installatie van een digitale watermeter wordt in eerste instantie nagegaan of de oorzaak van het verhoogde

verbruik kan liggen bij een lek op de binneninstallatie. Als dat niet het geval is, wordt een controlebezoek ter plaatse ingepland.

- Tussentijdse aanrekeningen

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	2	0	1	0	14 (5 onbehandeld)
Gegronnd	0	0	0	0	6

De Watergroep heeft 19 klachten ontvangen over tussentijdse facturatie. De gegronde klachten hebben te maken met het feit dat mails waarin klanten een aanpassing van het bedrag van de tussentijdse facturen vragen laattijdig werden verwerkt.

- Andere

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	120	66	50	35	80 (19 onbehandeld)
Gegronnd	40	26	16	15	33

Deze categorie gaat over diverse klachten gerelateerd aan klantenzaken. In 2025 wordt erover gewaakt zoveel mogelijk van deze klachten aan een specifieke subcategorie te koppelen, zodat hier de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

Klachten communicatie

- Afspraak niet nageleefd

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	31	40	31	48	72 (20 onbehandeld)
Gegron	25	26	22	32	43

Bij 43 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. Dit is onder meer het geval bij de uitrol van de digitale watermeters.

- Informatie op de website

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	2	1	4	1	2
Gegron	0	1	2	0	0

In 2024 werden slechts 2 klachten ingediend over ontoereikende informatie op de website, deze klachten werden beschouwd als zijnde ongegrond.

- Laattijdig beantwoorden van klantvragen

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	105	121	120	42	96 (31 onbehandeld)
Gegron	90	98	92	33	54

Het aantal klachten over het laattijdig beantwoorden van klantvragen is gestegen omwille van de implementatie van het nieuwe bedrijfsplatform en de daardoor opgelopen administratieve achterstand. De stijging is relatief laag omdat deze categorie vaak als secundaire klacht wordt aangeduid.

- Communicatie onderbreking waterlevering

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	208	213	337	429	399 (75 onbehandeld)
Gegron	68	98	138	197	125

In 2022 heeft De Watergroep een nieuw communicatieplatform in dienst genomen om haar klanten bij niet-geplande onderbrekingen proactief te informeren via sms of e-mail. De Watergroep kan maar liefst 90% van de geïmpacteerde klanten bereiken via sms en/of e-mail. In 2024 werd het platform uitgebreid naar geplande onderbrekingen en kwaliteitsproblemen. De uitrol van deze communicatie voor grotere doelgroepen (+4.500 contactpersonen) volgt begin 2025. Voor de klanten is het echter niet altijd duidelijk dat De Watergroep over ongeplande onderbrekingen omwille van plotse breuk, schadegeval aannemer, brandweerafnames ... per definitie niet op voorhand kan communiceren.

- Onjuiste of onvoldoende informatie

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	247	324	173	32	34 (10 onbehandeld)
Gegronnd	182	238	117	22	13

In deze categorie daalt het aantal gegronde klachten aanzienlijk. 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	6	9	8	2	4 (2 onbehandeld)
Gegronnd	5	7	5	1	1

In 2024 ontvingen we slechts 6 klachten in deze categorie waarvan 1 tot nog toe als gegronnd werd beoordeeld. 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	49	58	40	16	24
Gegronnd	48	57	34	14	20

In deze categorie is het aantal klachten licht gestegen. 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	34	17	14	34	174 (18 onbehandeld)
Gegronnd	28	11	11	33	156

In deze categorie zien we een forse stijging in 2024. Dit is 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. Het aantal klachten in deze subcategorie is relatief laag omdat dit vaak een secundaire klacht betreft, aansluitend bij een klacht die over een ander onderwerp handelt.

- Taalwetgeving

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	3	5	4	2	1
Gegronnd	0	0	1	1	1

Er is slechts 1 klacht over een foutieve toepassing van de taalwetgeving, die als gegronnd werd beoordeeld.

- Klantenzone

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	3	5	4	2	16 (6 onbehandeld)
Gegronnd	0	0	1	1	8

De Watergroep ontving 22 klachten over de klantenzone, waarvan er tot nog toe 8 als gegronnd werden beoordeeld. De klachten werden voornamelijk ingediend omdat vragen over de klantenzone laattijdig werden beantwoord door de klantendienst.

Klachten technische zaken

- Laattijdige uitvoering aftakking

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	199	182	110	108	186 (38 onbehandeld)
Geground	168	142	78	62	112

Het aantal ontvankelijke klachten in deze categorie is in 2024 sterk gestegen. Oorzaak van de toename is de lange(re) doorlooptijd in deze dossiers omwille van de opgebouwde administratieve achterstand op de verschillende diensten. De Watergroep voerde het voorbije jaar 15.435 nieuwe aftakkingen uit.

Op basis van tevredenheidsbevragingen is het proces van de nieuwe aftakkingen bijgestuurd en is er een betere rapportering van de doorlooptijd met de bijhorende opvolging van de aannemers. Daarnaast voert De Watergroep een interne evaluatie van haar aannemers uit die toelaat korter op de bal te spelen en problemen beter in kaart te brengen. De resultaten van de evaluatie worden regelmatig besproken met de aannemers. In een aantal regio's blijft het zowel voor De Watergroep als voor aannemers een uitdaging om voldoende technici aan te trekken door een krapte op de arbeidsmarkt.

- Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	6	2	4	9	6
Geground	3	0	3	5	6

In 2024 ontving De Watergroep 6 gegronde klachten over een laattijdige uitvoering van de huisaansluiting op de riolering.

- Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking waterlevering

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	2	3	15	3	10 (5 onbehandeld)
Geground	0	0	15	3	0

Deze klachten gaan over ongepland lekverlies waarbij de herstelling langer duurde dan oorspronkelijk ingeschat en waarbij geen alternatieve waterlevering werd opgezet. Geen enkele ontvangen klacht was geground.

- Laattijdig herstel van stoep/oprit na werken

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	78	113	95	69	78 (20 onbehandeld)
Geground	67	95	77	59	53

Het gaat hier voornamelijk over 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, die duidelijk resultaat opleveren:

- 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	57	127	86	58	76 (19 onbehandeld)
Geground	48	97	72	43	49

Deze categorie vertoont een aanzienlijke stijging. De opgezette verbeteracties zijn grotendeels identiek aan bovenstaande categorie, daarnaast wordt een proefproject opgezet waarbij De Watergroep het stoepherstel in eigen beheer uitvoert.

- Slecht uitgevoerd werk

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	48	107	118	87	137 (29 onbehandeld)
Geground	20	58	48	52	65

Ook deze categorie is verwant aan de twee vorige en omvat dezelfde verbeteracties. Er is een forse stijging waar te nemen in 2024. Dit is voornamelijk te wijten aan de installatie van digitale meters door eigen mensen en onderaannemers, waarbij er (beginners)fouten werden gemaakt. Intussen worden de betrokken medewerkers bijgestuurd en zijn er bijkomende materiaalopleidingen gegeven.

- Te hoge druk op de leiding

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	5	5	4	13	62 (3 onbehandeld)
Gegronnd	0	0	1	4	21

In 2024 is er een forse stijging in deze categorie. Oorzaak is een defecte drukregelaar in de regio Ninove – Appelterre. Buurtbewoners dienden gezamenlijk klacht in. Deze drukregelaar zorgt normaal voor een stabiele en lagere druk in het geïmpacteerd gebied en werd op korte termijn hersteld. Intussen zijn wij in heel ons werkingsgebied druksensoren aan het uitrollen, waardoor wij drukschommelingen in de toekomst beter zullen kunnen opvolgen en beheren.

- Te lage druk op de leiding

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	98	72	120	87	62 (17 onbehandeld)
Gegronnd	70	52	92	66	21

De Watergroep werkt verder aan duurzame technische oplossingen in regio's waar structurele drukproblemen optreden. Dit werpt zijn vruchten af, we zien in 2024 opnieuw een aanzienlijke daling van het aantal gegronde klachten over te lage druk.

- Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	11	8	5	23	23 (1 onbehandeld)
Gegronnd	1	2	1	8	4

Het aantal ontvangen klachten blijft stabiel, er is wel een daling in de gegrondheid ervan. 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 ...

Slechts 4 klachten werden beschouwd als gegrond. 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 gebeurde 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 gegrond.

- Andere

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	187	250	163	140	163 (26 onbehandeld)
Gegronnd	90	107	88	71	62

In 2025 wordt erover gewaakt zoveel mogelijk van deze klachten aan een specifieke subcategorie te koppelen, zodat hier de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

- Digitale watermeters

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	0	0	0	0	88 (23 onbehandeld)
Gegronnd	0	0	0	0	40

Dit is ook een nieuwe categorie sinds dit jaar. Van de 111 ontvangen klachten zijn er tot nog toe 40 als gegronnd beoordeeld. Het gaat om diverse technische problemen bij het plaatsen van de digitale watermeter:

- Lek aan de stopkraan sinds plaatsen van de meter
- Water in kelder na plaatsen van de meter
- Meter foutief geïnstalleerd
- Problemen met installatie zonnepanelen of met waterontharder na plaatsing digitale meter
- Defecte meters zitten ook in deze categorie, deze worden allemaal gratis vervangen.

- Keuringen

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	0	17	28	15	47 (11 onbehandeld)
Gegronnd	0	14	20	10	22

58 klanten dienden een klacht in over keuringen, voornamelijk omwille van de lange(re) wachttijd bij onze diensten om de administratie te verwerken. Daarnaast werden in juni door een IT-probleem onterechte aanmaningen verstuurd die werden rechtgezet. 22 klachten werden beschouwd als zijnde gegronnd.

- Schade

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	0	0	0	0	49 (22 onbehandeld)
Gegronnd	0	0	0	0	15

Dit is eveneens een nieuwe categorie. De klachtendienst wil meer zicht krijgen op (eventuele) schadegevallen bij technische interventies. Er zijn 71 klachten ontvangen in deze categorie. Het gaat hier voornamelijk over schade aan voortuin, haag, brievenbus, gevel ...

- Laattijdige technische interventie

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	0	0	0	0	80 (35 onbehandeld)
Gegronnd	0	0	0	0	38

Ook dit is een nieuwe categorie in 2024. Het gaat hier voornamelijk over laattijdige interventies bij :

- Uitbraak aftakking
- Wegname meter
- Lekverlies aan aftakking in kelder
- Vervangen van stilgevallen meter
- Vervangen oude aftakkingen (lood)

Klachten waterkwaliteit

- Andere

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	64	55	43	34	56 (15 onbehandeld)
Gegronnd	24	22	24	15	21

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), zand in leidingen ...

- Chloor

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	2	7	2	3	3 (2 onbehandeld)
Gegronnd	0	4	0	3	0

In deze categorie werd tot nog toe geen enkele klacht als gegronnd beschouwd.

- Kalk (hard water)

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	18	15	9	40	9 (1 onbehandeld)

Gegrond	0	3	1	6	3
----------------	---	---	---	---	---

We zien in deze categorie een significante daling van het aantal klachten. De vele investeringen die De Watergroep doet in wateronthardingsinstallaties werpen duidelijk hun vruchten af.

- Bruin water

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	24	57	67	91	64 (21 onbehandeld)
Gegrond	17	45	44	61	22

Het aantal klachten over bruin water daalt aanzienlijk. Deze klachten zijn dit jaar niet aan een specifieke regio toe te wijzen, maar zijn verspreid binnen het werkingsgebied 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	30	31	17	18	16 (2 onbehandeld)
Gegrond	25	29	15	17	11

Het aantal gegronde klachten over het ongepast gedrag van eigen medewerkers of medewerkers van aannemers is gedaald. 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

	2020	2021	2022	2023	2024
Ontvankelijk	12	9	12	7	9 (2 onbehandeld)
Gegrond	3	3	4	1	2

Dit gaat over diverse klachten rond het snoeien van bomen op terreinen van De Watergroep, het alarmsein van een waterproductiecentrum dat hinder zou geven, vermeende diefstal ...

3.10.3 Klachtenmanagement

3.10.3.1 Knelpunten

In 2024 is het aantal klachten bijna verdubbeld ten opzichte van 2023. De oorzaak hiervoor ligt bij 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.

Er werden heel wat acties opgezet om zo snel mogelijk opnieuw op het gewone dienstverleningsniveau te komen:

- Verhoging van de capaciteit bij de klantendiensten (60-tal extra medewerkers) voor een betere telefonische bereikbaarheid en om de administratieve achterstand weg te werken
- Werken aan performantieverbetering samen met de softwarepartners
- Belangrijke performantiewinsten door verschillende technische releases (klantencontactcenter, verwerking verhuizen, boeken en crediteren van facturen) en door het opnieuw inrichten van één bepaald onderdeel van het bedrijfsplatform (meet- en vorderingsstaten).

3.10.3.2 Realisaties

Daarnaast liepen verschillende projecten om de **dienstverlening** van De Watergroep te optimaliseren:

- Het nieuwe platform om sms'en en e-mailberichten uit te sturen werd aanvankelijk opgestart om klanten actief te informeren over niet geplande onderbrekingen. In 2024 werd dit platform uitgerold voor geplande werken (aanvullend op de briefcommunicatie zoals bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement) en kwaliteitsproblemen. De uitrol naar storingen met een grotere impact werd voorbereid en gaat begin 2025 van start.
- De methodiek van 'customer journeys' werd verder ingezet om de dienstverlening van De Watergroep te optimaliseren in functie van de klantverwachtingen. In 2024 werden customer journeys uitgewerkt voor de processen facturatie en debiteurenbeheer voor klanten met weinig/geen digitale vaardigheden, waarvan een groot deel is uitgevoerd of op de planning staat.
- Klanten bij wie een **digitale watermeter** werd geïnstalleerd, kregen 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 in het najaar een **verbruiksplatform** opgestart waarmee klanten met een digitale watermeter hun waterverbruik online kunnen monitoren. Het uitsturen van alarmen bij verhoogd verbruik wordt voorbereid.

Omwille van het grote aantal klachten is de bemanning van de klachtendienst tegen eind 2024 geleidelijk aan uitgebreid van 4 naar 7 medewerkers. Hierdoor konden 54% meer klachten worden behandeld dan in 2023, maar werd het jaar toch nog afgesloten met 957 openstaande klachten. Deze klachten worden begin 2025 zo snel mogelijk weggewerkt. Daarnaast wordt in 2025 gefocust op de afhandeling van de klachten binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Er zijn eveneens IT-technische optimalisaties gepland, waardoor de administratieve verwerking van de klachten vlotter moet verlopen.

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.

3.10.4 Beleidsdomein

De Watergroep heeft in 2024 gewerkt aan de voorbereiding van een feitelijke fusie met Farys. 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 alle operationele activiteiten van beide partners integreert en als uniek aanspreekpunt optreedt voor alle klanten, leveranciers en andere externe partijen. Waterunie Operator zal het voordeel van efficiëntiewinsten door schaalgrootte optimaal benutten en hierdoor de drinkwaterprijs beter onder controle kunnen houden. Daarnaast faciliteert deze feitelijke fusie het gericht opzetten van grote investeringsprojecten om de drinkwaterbevoorrading te blijven garanderen. De focus ligt bovendien op een klantcentrische dienstverlening.

3.11 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek

Entiteit	Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO)
Klachtencoördinator	Koen Van Muylem
Contactgegevens klachtencoördinator	koen.vanmuylem@inbo.be

3.11.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 4
- Aantal ontvankelijke klachten: 3
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 2
- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3
- Aantal onopgeloste klachten: 1

3.11.2 Toelichting

3.11.2.1 Algemeen klachtenbeeld

INBO ontving vier zeer verschillende klachten in 2024.

3.11.2.2 Inhoud klachten

- De eerste persoon beklagde zich over een onterechte aanval van een INBO-medewerker (als privépersoon, niet in naam van het INBO) op zijn persoon op sociale media, meer bepaald Facebook. De INBO-medewerkers werden terechtgewezen, diende zijn excuses in. De excuses werden aanvaard.
- De tweede klacht ging over het gedrag en uitlatingen van INBO-veldwerkers. Het ging hier om een misverstand, dat verklaard werd door het INBO.
- De derde klacht geraakte niet opgelost: een burger beschuldigde een INBO-medewerker van belangenvermenging in de context van het opsporen en verdelgen van Aziatische hoornaars. Ondanks verschillende gesprekken met die burger door de INBO-medewerker, de onderzoekscoördinator en de klachtencoördinator, bleef de burger bij zijn standpunt. Hij ging verdere stappen ondernemen. Daarvan is vooralsnog niets vernomen.
- Een groep (anonieme) Chinese studenten aan de KU Leuven dienden een klacht in over 'racistische' uitspraken van een INBO-wetenschapper tijdens een gastcollege. De wetenschapper en het management hebben in een uitvoerige en officiële communicatie met de studenten uitleg en context verschaft, en excuses geformuleerd. Er is geen verdere reactie van de klagers op deze excuses gekomen.

3.11.3 Klachtenmanagement

3.11.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.11.3.2 Realisaties

Er zijn geen concrete realisaties.

3.11.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

3.11.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.12 Inverde

Entiteit	Inverde
Klachtencoördinator	Petra Detienne
Contactgegevens klachtencoördinator	petra.detienne@vlaanderen.be

3.12.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 7
- Aantal ontvankelijke klachten: 4
(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:	4
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

- Aantal opgeloste klachten: 4
- Aantal deels opgeloste klachten: 0

3.12.2 Toelichting

3.12.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Inverde ontving in 2024 wat minder klachten dan in 2023.

Alle klachten worden beschouwd als niet-correcte beslissingen.

3.12.2.2 Inhoud klachten

- Eén klacht betrof een kandidaat die niet akkoord ging met het resultaat voor de herkansing voor het kettingzaagexamen ECC2. De kandidaat weet het niet-slagen voornamelijk aan ongunstige omstandigheden waarin het examen had plaatsgevonden. Er werd een compensatievoorstel gedaan (extra leerervaring) waarmee de kandidaat niet akkoord ging.

Na verdere afstemming werd een tweede compensatievoorstel gedaan waarmee de kandidaat wel akkoord ging. Uiteraard wijzigde dit voorstel het resultaat van het afgelegde examen niet. (De richtlijnen om te slagen voor het examen zijn bepaald door het European Forestry and Environmental Skills Council (www.EFESC.org) en duidelijk omschreven op de webpagina van het examen en op de webpagina van de optionele opleiding 'Kettingzaaggebruik - ECS 2'.)

- Twee klachten betroffen kandidaten die niet akkoord gingen met hun resultaat voor het examen Natuurmanagement – boswachter. De antwoorden op de betwiste vragen werden herbekeken door de betrokken lesgevers. Een (uitgebreide) toelichting waarom men niet voldoende scoorde, werd via mail bezorgd. De resultaten werden niet aangepast.
- Eén cursist kon niet deelnemen aan een opleiding waarvoor deze was ingeschreven en weigerde de annuleringsvoorwaarden op te volgen omdat deze persoon van mening was dat de reden voor niet-deelname gegrond was. Gezien deze omstandigheden werd de cursist aangeboden om aan te sluiten bij een volgende editie van deze opleiding. We ontvingen geen reactie meer van deze cursist.

3.12.3 Klachtenmanagement

3.12.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.12.3.2 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.

3.12.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

3.12.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten het beleidsdomein Omgeving en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

3.13 MijnVerbouwpremie

Entiteit	MijnVerbouwPremie (Wonen in Vlaanderen, VEKA en Fluvius)
Klachtencoördinator	Frederik Van Wonterghem
Contactgegevens klachtencoördinator	frederik.vanwongerghem@vlaanderen.be

3.13.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 899
- Aantal ontvankelijke klachten: 751
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 187 (161 gegronde, 26 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:	518	114	8	347	12
Onheuse bejegening:	9	2	1	5	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	44	18	7	14	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	6	1	2	1	3
Te lange behandeltermijn:	43	18		6	5
Andere:	127	11	6	61	9

Onderstaande tabel toont de verdeling van ontvankelijke en gegronde klachten per premie categorie

# ontvankelijke klachten	751
# ontvankelijke per premie categorie	
Algemeen/geen categorie	24
Binnenrenovatie	42
Buitenmuur	64
Ramen en deuren	260
Dak	137
Gascondensatieketel	65
Elektriciteit en sanitair	52
Vloer	27
Warmtepomp	87

Warmtepompboiler	18
Zonneboiler	7
# gegronde klachten	161
# deels gegronde klachten	26
# gegronde per premie categorie	
Algemeen/geen categorie	10
Binnenrenovatie	3
Buitenmuur	13
Ramen en deuren	74
Dak	34
Gascondensatieketel	9
Elektriciteit en sanitair	16
Warmtepomp	18
Warmtepompboiler	3
Zonneboiler	2

3.13.2 Toelichting

3.13.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het totale aantal klachten in 2024 is duidelijk gestegen ten opzichte van het aantal klachten in 2023. Belangrijke nuance hierbij is dat veel klachten worden ingediend na de (negatieve) beslissing in beroep. Gezien beroepsbeslissingen in 2023 pas vanaf de tweede jaarhelft werden uitgestuurd is de stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2023 dan ook verwacht. Daarnaast ligt het aantal beslissingen in 2024 ook beduidend hoger dan in 2023, ook dit kan mede een verklaring zijn voor de stijging van het aantal klachten in 2024.

Van de reeds behandelde klachten (842) werden er 19% als gegrond of gedeeltelijk gegrond beschouwd. Dit is een daling ten opzichte van 2023 waar nog 33% van de klachten gegrond was. Een van de mogelijke redenen hiervan is dat het aantal klachten over de behandeltermijn is gedaald in 2024. Over de behandeltermijn van eerstelijnsbeslissingen en beroepen samen waren in 2024 8 gegronde klachten. Dit is mede dankzij een versterking van het team dossierbehandelaars, een performantere applicatie en een betere stroomlijning van de procedures. In 2023 was dit aandeel nog beduidend hoger (18 van de 76 gegronde klachten).

Bij de ontvankelijke en ongegronde klachten is het verwachtingspatroon van de burger soms anders, waardoor een beslissing met een lager premiebedrag een ongenoegen creëert. Alhoewel de voorwaarden op de website staan en de burgers de nodige informatieverstrekking bij onze diensten, de energiehuisen en woon- en energieloketten kunnen krijgen, blijkt het soms nog complex te zijn waardoor de burger toch nog probeert via de klachtenprocedure de verwachte premie te verkrijgen. Het groot aantal ongegronde klachten geeft wel aan dat we blijvend moeten inzetten op een goede communicatie en ondersteuning van de burger bij zijn aanvraag opdat de burger geen verkeerde verwachtingen heeft bij het indienen van de aanvraag.

3.13.2.2 Inhoud klachten

Als we kijken naar de categorieën waarover klachten ingediend werden dan valt opnieuw de categorie ramen en deuren op. 260 klachten betroffen deze categorie, waarbij 74 als gegrond beschouwd werden. Bij de andere categorieën was het aantal klachten vrij gelijkmatig verdeeld in vergelijking met het aantal aanvragen.

De ventilatievoorwaarden binnen de categorie ramen en deuren bleef een van de hoofdredenen voor deze klachten. Er zijn doorheen het afgelopen jaar verschillende inspanningen gedaan om de communicatie over de ventilatievoorwaarde te verduidelijken. Dit wordt nader toegelicht in het deel concrete realisaties en verbeteringen. Ondanks deze inspanningen kwamen hierover in 2024 nog steeds een aanzienlijk aantal klachten binnen. Een daling in de tweede jaarhelft was wel merkbaar. De meeste klachten van burgers over de ventilatievoorwaarden waren ongegrond. In de meeste gevallen was men het niet eens met de toepassing van de regelgeving in de dossierbehandeling. 28 klachten met betrekking tot de ventilatievoorwaarde waren echter wel gegrond. Hierbij gaat het dan vaak om bijkomend bewijsmateriaal dat in de klachtenbehandeling werd aangeleverd, waarbij de klachtenbehandelaar heeft geoordeeld dat het opvragen van deze informatie in de dossierbehandeling beter kon of wanneer de functie van een woonruimte foutief geïnterpreteerd werd. Hierbij ging het dan over natte ruimtes of vrijgestelde ruimtes die ten onrechte als droge ruimtes werden geïnterpreteerd in de dossierbehandeling.

Verdere gegronde klachten over de dossierbehandeling kunnen onderverdeeld worden in volgende grotere categorieën.

- 15 gegronde klachten over de bepaling van de doelgroep,
- 13 gegronde klachten over het bewijzen van de isolatievoorwaarden
- 13 gegronde klachten over facturen die foutief verwerkt werden of onterecht niet aanvaard werden.

Er waren ook 8 gegronde klachten over situaties waarbij de aanvrager bijkomende informatie had aangeleverd, maar deze info niet tot bij de dossierbehandelaar is gekomen of deze informatie niet is meegenomen in de beslissing door de dossierbehandelaar. In deze dossiers werd de beslissing herzien op basis van deze informatie.

In volgende gevallen wordt de klacht ook als gegrond beschouwd:

- De aanvrager dient de aanvraag foutief in (als onderneming, als ééngezinswoning hoewel het gaat om een andere rechthebbende of ander bouwtype) en de dossierbehandelaar had dit moeten opmerken. Dergelijke situaties hebben 4 keer tot een gegronde klacht geleid.
- De beslissing was correct op basis van de informatie aanwezig in het dossier, maar de communicatie over de beslissing was onvoldoende duidelijk. Dan wordt de klacht ook als gegrond beoordeeld. De burger krijgt dan de kans om bijkomende stukken aan te leveren of zijn dossier te annuleren en eventueel opnieuw in te dienen, wat tot een andere beslissing zou kunnen leiden.
- De aanvrager gaat in beroep, waarna het beroep als gegrond beschouwd wordt en deze beroepsbeslissing nieuwe informatie bevat voor de aanvrager. Als de aanvrager vervolgens

via een klacht niet akkoord is met de nieuwe beslissing op basis van deze nieuwe elementen, dan wordt deze klacht ook als gegrond beschouwd en zal het dossier herbekeken worden.

- Er werd ook vaak een werkwijze toegepast waarbij we moeten vaststellen dat iets te snel naar de klachtenprocedure werd doorverwezen. Het gaat dan over situaties waarbij een aanvrager een fout opmerkt in de beslissing van zijn dossier na het verstrijken van de beroepstermijn. In dergelijke gevallen is het klantvriendelijker om het dossier direct te laten herbekijken in plaats van door te verwijzen naar de klachtenprocedure.

Andere gegronde klachten gingen over technische problemen met het loket, betalingen die later uitgevoerd werden dan gecommuniceerd, foutieve of onduidelijke informatie (meegedeeld door 1700, de back-office medewerker of de website) of het niet doorstromen van de info vanuit Mijn VerbouwPremie naar de Benopass en rond de keuring eerste ingebruikname van de gascondensatieketel. Deze klachten vormden slechts een kleine minderheid van het totaal aantal klachten.

3.13.3 Klachtenmanagement

3.13.3.1 Knelpunten

Zie onder realisaties.

3.13.3.2 Realisaties en verbeteringen

Wat betreft de ventilatievoorwaarde voor de premie voor ramen en deuren zijn naar aanleiding van het aantal klachten vorig jaar heel wat inspanningen gedaan om dit duidelijker te maken voor de aanvrager.

- Op de website staat de ventilatievoorwaarde uitgebreid en in heldere taal uitgeschreven.
- In het aanvraagproces zelf is bij de categorie ramen en deuren nu duidelijk opgenomen op welke manieren voldaan kan worden aan de ventilatievoorwaarde en welke bewijzen hiervoor opgeladen dienen te worden.
- In de beslissingsbrieven bij de categorie ramen en deuren wordt door de dossierbehandelaar duidelijk meegegeven waarom niet voldaan werd aan de ventilatievoorwaarde indien de beslissing hierbij ingaat tegen hetgeen is aangevraagd door de burger. Dit zorgt ervoor dat de burger, wanneer deze in beroep wenst te gaan, duidelijk weet welke bewijzen bijkomend aangeleverd moeten worden.

Er werd meer ingezet op communicatie. Er werden duidelijkere richtlijnen uitgewerkt en daarnaast volgde iedere dossierbehandelaar een opleiding heldere taal.

Sinds 2024 worden cumuldossiers die gelijktijdig werden ingediend door de aanvrager proactief opgespoord en samengevoegd in het voordeel van de aanvrager. De regelgeving schrijft hier voor dat

een categorie van werken slechts 1 keer om de 5 jaar kan aangevraagd worden. Dit letterlijk interpreteren en een tweede gelijktijdig ingediende aanvraag weigeren zou echter van weinig klantvriendelijkheid getuigen. Dergelijke beroepen en klachten werden in het verleden als gegrond beschouwd, maar gezien dit vrij vaak voorkwam is beslist om dit proactief op te sporen in de dossierbehandeling om de burger een beroep of een klacht te besparen. Zo kan ook beter gegarandeerd worden dat iedere aanvraag gelijk behandeld wordt.

Wanneer geen beroep meer mogelijk is, dan werd de burger in het verleden vaak rechtstreeks naar het klachtenformulier doorverwezen. Hierbij gaat het over situaties waarbij een aanvrager een fout opmerkt in de beslissing van zijn dossier en ons contacteert na het verlopen van de beroepsperiode. Dit leidt tot een groot aantal klachten, dubbel werk en is geen klantvriendelijke benadering. Deze werkwijze werd eind 2024 dan ook bijgesteld. Dergelijke situaties worden nu direct herbekeken en indien het dossier fout behandeld is ook rechtgezet.

We gaan ook bekijken of we de behandeltermijn van de klachten kunnen inkorten, want we merken dat burgers soms onmiddellijk overgaan tot het indienen van een klacht. Normaal gezien moeten we de klacht als onontvankelijk beoordelen, omdat eerst de beroepsprocedure moet gevolgd worden. Doordat we 45 dagen tijd hebben om een klacht te behandelen verstrijkt echter de beroepstermijn, waardoor we deze klachten toch moeten afhandelen in de klachtenbehandeling. Hierdoor hebben we onnodig een aantal klachten, die we normaal gezien gewoon in de beroepsprocedure hadden kunnen afhandelen.

3.13.3.3 Aanbevelingen

Aangezien een groot deel van de klachten betrekking hebben op de ventilatievoorwaarde, zou het een beleidsoptie kunnen zijn om hier regelgevend een initiatief te nemen waardoor het verwachtingspatroon van de burger beter overeenkomt met de gestelde voorwaarden.

3.13.4 Beleidsdomein

Binnen de ontvangen klachten waren er geen raakvlakken met andere entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en/of klachten die een gezamenlijke aanpak vereisten.

Vlaams Woningfonds - Overzicht klachten 2024:

In 2024 werden 89 klachten genoteerd.

KLACHT	GEVOLG
16 klachten betreffen het niet in aanmerking komen voor een Vlaamse woonlening	De grote meerderheid van deze klachten was ongegrond gezien loutere toepassing reglementering. Het VWF doet steeds het mogelijke om betrokkenen bij te staan.
12 klachten betreffen de (telefonische) dienstverlening	<p>Bekommernis van betrokkenen werd doorgegeven aan de betrokken dienst.</p> <p>Een klantvriendelijke communicatie staat steeds centraal</p>
12 klachten betreffende de doorlooptijd van de kredietaanvraag.	<p>De gemiddelde doorlooptijd van een kredietaanvraag is fel verbeterd maar blijft onvermijdelijk langer dan bij een commerciële instelling gezien de administratieve formaliteiten die conform de reglementering dienen te worden vervuld.</p> <p>Om het hoofd te bieden aan het grote aantal leningsaanvragen werd bijkomend personeel aangeworven, verder presteerden de medewerkers overuren. Ook werd de poule van onafhankelijke deskundigen uitgebreid om sneller een schatter te kunnen toewijzen.</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 en werd een afzonderlijke cel huurwaarborgleningen opgericht.</p> <p>Tenslotte werd in overleg met het kabinet Wonen een aanpassing van het besluit Vlaamse Codex Wonen en het solvabiliteitsbesluit doorgevoerd.</p>
11 klachten betroffen het beheer van de lening	De klachten waren onterecht en de reglementering werd louter toegepast.

8 klachten betroffen het niet verkrijgen van een huurwaarborglening	6 klachten waren onterecht wegens de loutere toepassing van de reglementering. 2 klachten waren gegrond.
7 klachten betroffen de niet uitbetaling van facturen	Er wordt steeds zo snel mogelijk overgegaan tot betaling van de facturen. Tevens werd in de loop van 2024 een procesoptimalisatie doorgevoerd.
7 klachten betroffen de weigering van verzekering gewaarborgd wonen	Alle klachten waren onterecht gezien loutere toepassing van de reglementering.
4 klachten betreffende de telefonische bereikbaarheid	De diensten van het Vlaams Woningfonds zijn iedere werkdag in de voormiddag telefonisch bereikbaar. Ondanks het grote aantal aanvragen die het afgelopen jaar dienden te worden behandeld, werd beslist de telefonische dienstverlening nauwelijks te verminderen om deze laagdrempelig te houden. De telefonische bereikbaarheid wordt nauwgezet opgevolgd.
4 klachten betroffen de toepasselijke rentevoet	Alle klachten waren onterecht gezien loutere toepassing van de reglementering.
2 klachten betroffen de simulatie	Beide klachten waren ongegrond gezien de loutere toepassing van de reglementering.
2 klachten betroffen de schuldsaldoverzekering	Er wordt een procesverbetering project uitgewerkt voor de schuldsaldoverzekeringen.
1 klacht betrof de schatting van de woning	De schatting van de woning was correct gebeurd, de klacht was onterecht.
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 langsgegaan.
1 klacht betrof de verplichting tot het belenen van noodzakelijke werken	De klacht is ongegrond wegens loutere toepassing van de reglementering.

Jaaranalyse klachten 2024

fluvius.

fluvius.

Inhoud

Inleiding	3
Klachtenbeheer binnen Fluvius	4
Wat is een klacht?.....	4
Een klacht registreren.....	4
Wie behandelt klachten?.....	5
Een klacht behandelen.....	6
Analyse klachten & klantcontacten	7
Overzicht.....	8
Marktoperaties.....	11
Aansluitingen.....	16
Werken in de straat.....	21
Defecten en storingen.....	24
Lokale productie.....	27
Leveranciersrol Fluvius.....	30
Premies.....	32
Tarieven.....	34
Klachten attitude.....	35
Complimenten en suggesties.....	36

Klantgerichte strategie	37
Onze servicebeloften.....	37
Klantparticipatie.....	38
Gerealiseerde en opgestarte acties.....	39
Redesign klachtenbeheer	44
Methodiek.....	44
Leidende principes.....	45
Focus 2025	46
Netwerken voor morgen.....	46
Klantgerichte benadering.....	47
Proactieve en transparante communicatie.....	47

Inleiding

In 2024 legde Fluvius verder de focus op de overgang naar duurzame energiebronnen, waarbij aanzienlijke investeringen in onze infrastructuur vereist zijn. We vervangen de analoge meters door digitale meters en breiden ons elektriciteitsnet verder uit om hernieuwbare energie bronnen te integreren.

We eindigen 2024 met meer dan 4 miljoen geplaatste digitale meters, waarbij we 60% van alle prosumenten gedigitaliseerd hebben. Hiermee hebben we 65% van de vooropgestelde einddoelstelling bereikt.

De investeringen in onze infrastructuur zorgden ervoor dat we voor meer dan 1,8 miljoen meter sleuven en 180 000 putten hebben gegraven. Meer hinder voor onze klanten betekent ook meer risico op klachten.

Binnen onze rol als neutrale en faciliterende databeheerder richtte Fluvius zich ook verder op het betrouwbaar en efficiënt beheer van de energiedata, die ook gedeeld worden met verschillende partijen in het energielandschap.

Het klachtenbeeld van 2024 vertoont na een jarenlange stijgende tendens een keerpunt in de dalende richting. Het aantal ontvangen eerstelijnsklachten daalde met 5%. Een opmerkelijke daling zien we vooral in het domein 'Marktoperaties'. Een stabiele energiemarkt en de dalende energieprijzen zijn hier oorzakelijke factoren. Klanten zijn minder bezorgd over fluctuaties in hun energiekosten en ervaren minder financiële druk. Dat resulteert in minder klachten en een positievere beleving van onze dienstverlening.

Ondanks de algemene daling merken we een stijging op in de domeinen 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat'. Mogelijke verklaring is het groter aantal aansluitingen en werken in de straat door de versterking van de distributienetten om de energietransitie te faciliteren.

Dit jaarverslag biedt een gedetailleerd overzicht van de ontvangen klachten, de ondernomen acties om die aan te pakken, en de stappen die we zetten om onze processen en klanttevredenheid verder te optimaliseren en te maximaliseren. Door transparantie en voortdurende verbetering streven we ernaar om de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en een hoog niveau van vertrouwen en tevredenheid te behouden.

We blijven ons inzetten om de hinder voor onze klanten te minimaliseren en onze communicatie en dienstverlening voortdurend te verbeteren.



Klachtenbeheer binnen Fluvius

Wat is een klacht?

Bij Fluvius beschouwen we een klacht als een uiting van ontevredenheid van een externe partij over onze diensten, producten of de organisatie zelf. Elke melding zien we als een kans om onze producten, dienstverlening en processen te verbeteren.

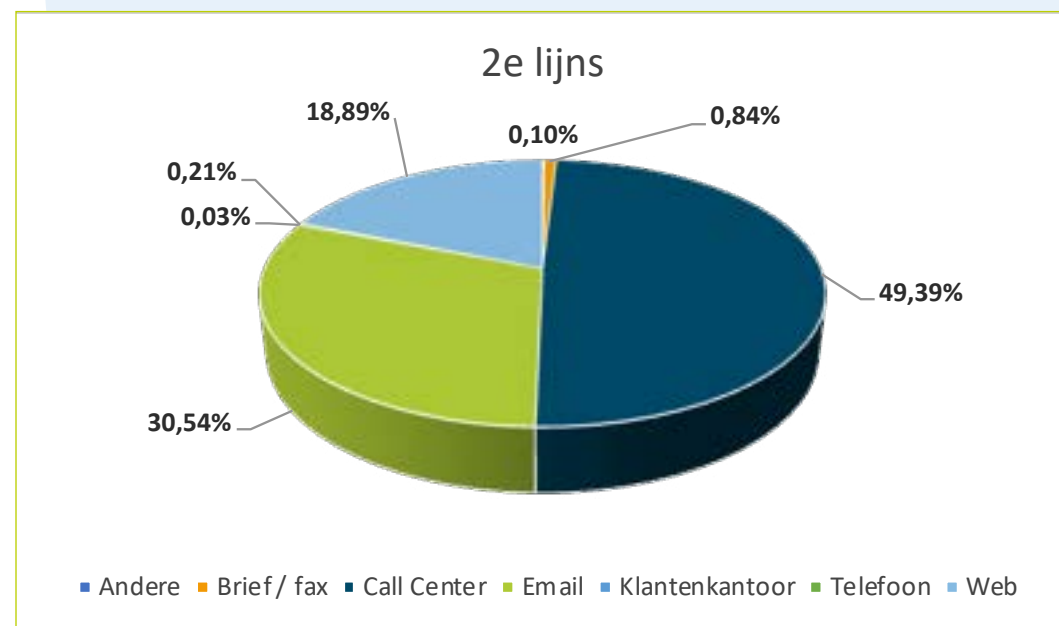
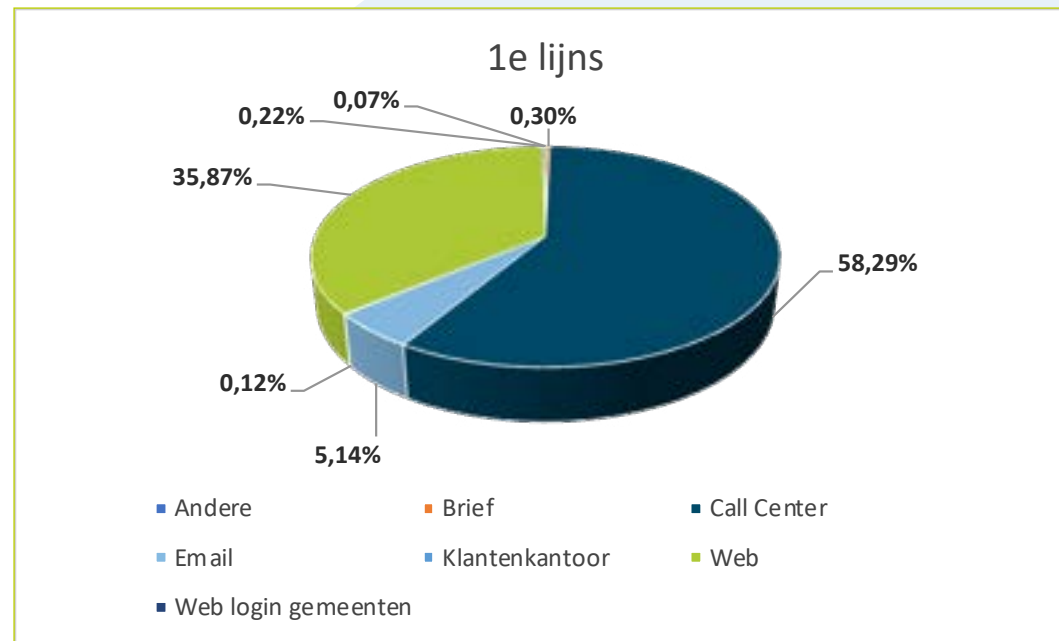
Een klacht registreren

Onze klanten kunnen via verschillende kanalen een klacht indienen. Meer dan de helft van de initiële meldingen komt binnen via ons telefonisch klantcontactcenter. De klachtentool op de website volgt met een aandeel van 35,87%, en e-mail staat op de derde plaats met 5,14%.

De ontvangen klachten worden op basis van het onderwerp toegewezen aan de verantwoordelijke dienst. We maken een onderscheid tussen eerstelijnsklachten, initiële meldingen door de klant, en tweedelijnsklachten, escalaties door de klant naar aanleiding van een reeds gemelde klacht. In de rubriek 'Wie behandelt klachten' wordt dit verschil verder toegelicht.

Hiernaast volgt een overzicht van de ontvangen klachten per kanaal voor 2024.

Geëscaleerde klachten kwamen voornamelijk binnen via ons klantencontactcenter, goed voor 49,39% van de meldingen. E-mail volgde met 30,54%. Deze klachten werden voornamelijk door de Federale Ombudsdienst, Vlaamse Ombudsdienst en consumentenorganisatie Testaankoop naar ons gestuurd voor verdere analyse en opvolging.



Wie behandelt klachten?

Klachtenbehandelaars

In elke operationele dienst van Fluvius zijn er medewerkers die als onderdeel van hun functie verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten. Zo willen we ervoor zorgen dat meerdere medewerkers binnen een dienst contact houden met de klant, ervaren wat goed en minder goed gaat, en verbeteringen voorstellen om de dienstverlening te optimaliseren. De klachten die deze medewerkers behandelen, noemen we bij Fluvius **'eerstelijnsklachten'**.



Team Klachtenbeheer

Fluvius beschikt over een gespecialiseerd klachtenteam dat verantwoordelijk is voor de volgende taken:

- Toewijzing van klachten aan de juiste operationele diensten en de monitoring van de opvolging.
- Controle van de kwaliteit van de klachtenbehandeling.
- Analyse van klachten en formulering van adviezen voor aanpassingen aan producten en processen.
- Optreden als adviserend orgaan voor de behandeling van complexere dossiers.
- Behandeling van geëscaleerde klachten, klachten over het gedrag van medewerkers, of klachten die zijn ingediend bij overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, en de Vlaamse Nutsregulator.

De klachten die deze medewerkers opnemen, noemen we binnen Fluvius **'tweedelijnsklachten'**.



Een klacht behandelen

Alle ontvangen klachten worden zorgvuldig geanalyseerd. De klant ontvangt vervolgens een bericht van Fluvius met de analyse en de voorgestelde oplossing.

Wanneer de klant niet akkoord gaat met de geboden oplossing of het antwoord langer dan 14 dagen op zich laat wachten, kan hij zich richten tot het team Klachtenbeheer. Dit team staat los van de operationele dienstverlening en treedt op als onafhankelijke bemiddelaar.

Het volledige proces samengevat



Analyse klachten & klantcontacten

Bij Fluvius vinden we klantinzichten zeer belangrijk. We verzamelen gegevens over klantcontacten via verschillende kanalen (web, telefoon, e-mail, persoonlijk), houden het klachtenbeeld nauwlettend in de gaten en krijgen via diverse klantbevragingen en marktonderzoeken inzicht in de verwachtingen en tevredenheid van onze klanten. Deze inzichten vormen de basis voor de verbetering van onze dienstverlening.

Voor het klachtenbeeld gebruiken we het concept van de klantendriehoek. Dit concept combineert inzichten uit klantvragen via geregistreerde klachten en klanttevredenheid.



<< naar inhoud

Klachten

Klanten benaderen ons via verschillende kanalen om klachten in te dienen. Dit rapport behandelt zowel eerstelijns- als tweedelijnsklachten.

Klanttevredenheid

We monitoren de klanttevredenheid op twee manieren. Ten eerste voeren we het hele jaar door een uitgebreide klanttevredenheidsenquête uit via een onafhankelijk marktonderzoeksbureau. Voor zeven van onze diensten meten we vier scores: tevredenheid (CSAT), aanbevelingsbereidheid (NPS), klantperceptie van de inspanning die hij heeft moeten leveren (CES) en klantperceptie van de inspanning die Fluvius heeft geleverd (CoES). Deze enquête wordt uitgevoerd via 'Computer Assisted Web Interviewing' (CAWI).

Daarnaast gebruiken we 'one-click-surveys' waarbij we 24 uur na een interactie met de klant, via één enkele vraag, naar zijn tevredenheid peilen. Deze enquêtes stellen ons in staat snel eventuele problemen te identificeren, tijdig in te grijpen en escalatie te voorkomen.

Voor het klachtenbeeld gebruiken we binnen het concept van de klantendriehoek de algemene tevredenheidsscore (CSAT).

Klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter

Klanten nemen om verschillende redenen contact op met het klantcontactcenter. In dit rapport bieden we inzicht in het aantal informatievragen dat we hebben behandeld. De opgenomen cijfers betreffen het aantal dossiers dat voor een specifiek product of dienst is afgehandeld en geven een indicatie van de omvang. Het correct beantwoorden van deze vragen heeft invloed op tevredenheid, efficiëntie en voorkomt klachten. Daarnaast geeft het ons inzicht in waar onze communicatie en informatie naar de klant verbeterd kan worden. Vragen bereiken het klantcontactcenter via verschillende kanalen, zoals telefonisch, via het contactformulier op de website of via direct messaging, zoals Messenger en/of WhatsApp.

Overzicht

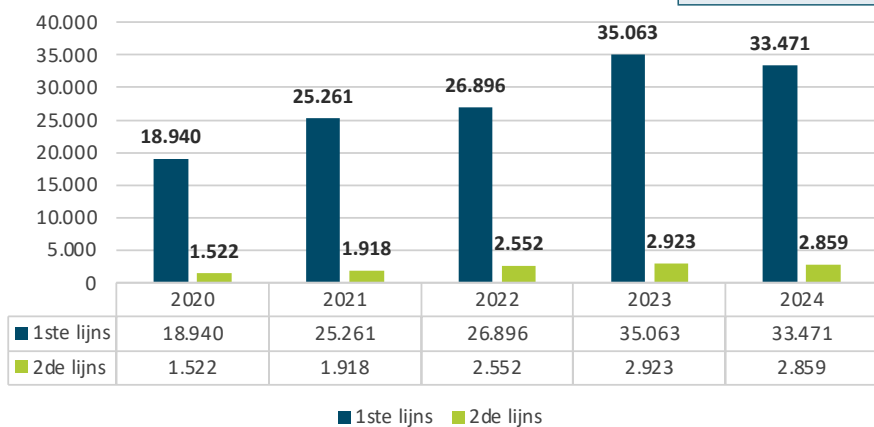
Klachten

In 2024 ontvingen we in totaal 33 471 effectieve eerstelijnsklachten en 2 589 tweedelijnsklachten. Na enkele jaren van stijging zien we nu een daling in het aantal ontvangen klachten. Dit betekent een afname van respectievelijk 5% (1 592 klachten) en 2% (64 klachten). In totaal telden we dus 36 330 klachten met een gemiddelde daling van 4,5% ten opzichte van 2023.

Detail aantal klachten per product of dienst 2023 versus 2024

Product/Dienst	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Marktoperaties	13.766	10.755	-22%	1.671	1.581	-5%
Aansluitingen	10.714	13.006	21%	429	602	40%
Werken in de straat	4.237	4.981	18%	94	87	-7%
Storingen/Defecten	2.315	1.999	-14%	146	139	-5%
Lokale productie	1.879	1.097	-42%	133	93	-30%
Leveranciersrol Fluvius	629	457	-27%	152	158	4%
Premies	604	532	-12%	53	56	6%
Kwaliteit	469	234	-50%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tarieven	149	123	-7%	13	14	8%
Overige [*]	301	287	-5%	232	129	-44%
Totaal	35.063	33.471	-5%	2.923	2.859	-2%

Evolutie klachten



(*Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals klantcontactcenter, energieadvies, en dergelijke.)

In vergelijking met de ontvangen klachten in 2023 zien we vooral een daling binnen de activiteiten 'Marktoperaties', 'Storingen/Defecten', 'Lokale Productie' en 'Leveranciersrol Fluvius'.

Ondanks de algemene daling in het aantal ontvangen klachten, constateren we een stijging binnen de activiteiten 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat'. De vervanging van de analoge meters door digitale meters en de toename van investeringswerken in het kader van de energie- en klimaattransitie spelen hierbij een cruciale rol.

Het aantal geëscaleerde klachten en ontvangen klachten via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst, de Vlaamse Nutsregulator, ... is licht gedaald met 2%.

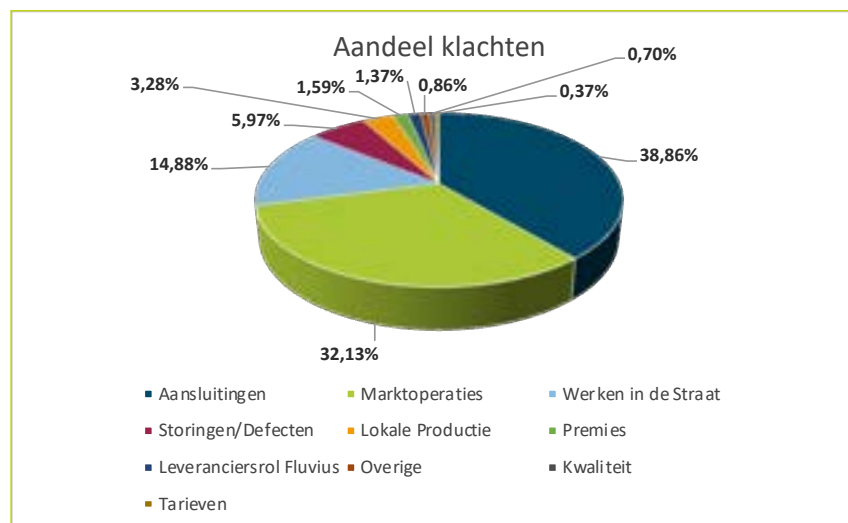
De enige stijging in geëscaleerde klachten doet zich voor binnen de activiteit 'Aansluitingen', waarbij de niet naleving van gemaakte afspraken of de kwaliteit van de uitgevoerde werken voornamelijk de oorzaak is.

Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

Dit jaar zijn drie categorieën verantwoordelijk voor maar liefst 85% van alle ontvangen klachten. Het gaat om 'Aansluitingen', 'Marktoperaties' en 'Werken in de straat', met respectievelijk 38,86%, 32,13% en 14,88% van de klachten.

Voor deze producten of diensten vinden de meeste klantinteracties plaats, waardoor de kans op ontstaan van klachten hier hoger is dan bij andere producten.

Product/Dienst	Aantal klachten	Aandeel %
Aansluitingen	13.006	38,86%
Marktoperaties	10.755	32,13%
Werken in de straat	4.981	14,88%
Storingen/Defecten	1.999	5,97%
Lokale Productie	1.097	3,28%
Premies	532	1,59%
Leveranciersrol Fluvius	457	1,37%
Overige	287	0,86%
Kwaliteit	234	0,70%
Tarieven	123	0,37%
Totaal	33.471	



Tevredenheidsresultaten

Jaarlijks bevragen wij meer dan 20 000 klanten op basis van 7 hoofdprocessen. Deze hoofdprocessen zijn in lijn met onze algemene producten en diensten, die in deze jaaranalyse verder in detail worden besproken.

In 2024 zien we een vrij constante algemene tevredenheidsscore in vergelijking met 2023. De tevredenheid steeg dit jaar met 0,25% van 79,11% naar 79,36%.

De processen 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat' vertonen een daling van respectievelijk 3,06% en 3,39%. Dit weerspiegelt ook de stijging in klachten voor deze processen.

Een mooie stijging zien we vooral binnen de processen 'Storingsbeheer' en 'Lokale productie'.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Aansluitingen	84,69%	81,63%	-3,06%
Meteropname	91,73%	91,96%	0,23%
Werken in de straat	79,77%	76,38%	-3,39%
Storingsbeheer	71,90%	74,94%	3,04%
Lokale productie	71,20%	74,25%	3,05%
Premies	83,73%	84,34%	0,61%
Prepaid	70,79%	72,01%	1,22%
Totaal	79,11%	79,36%	0,25%

Klantenvragen via klantencontactcenter

In 2024 registreerde het klantcontactcenter 1 684 937 klantcontacten. Dit is een daling van 12,3% met 235 350 klantcontacten ten opzichte van 2023.

De toegenomen focus op proactieve communicatie naar de klant, de kortere wachttijden voor de klant, en de grotere stabiliteit binnen de energiemarkt in 2024 hebben een positieve invloed gehad op deze daling.





Marktoperaties

Onze activiteiten

Fluvius speelt een cruciale rol als databeheerder in de energiemarkt van Vlaanderen. Als neutrale en faciliterende databeheerder zorgt Fluvius ervoor dat energiedata op een betrouwbare en efficiënte manier wordt beheerd en gedeeld met verschillende partijen in het energielandschap. Dit omvat onder andere:

- Data verzamelen en beheren: Fluvius verzamelt en beheert data van energiemeters en andere bronnen om een nauwkeurig beeld te krijgen van energieverbruik en -productie.
- Data beschikbaar stellen: de verzamelde data worden beschikbaar gesteld aan klanten, leveranciers, lokale besturen, overheden en regulatoren. Dit helpt om geïnformeerde beslissingen te nemen en het energiegebruik te optimaliseren.
- Ondersteuning van de energietransitie: door het beheer van energiedata speelt Fluvius een belangrijke rol in de energietransitie. Dit omvat de integratie van hernieuwbare energiebronnen faciliteren en slimme netwerken ondersteunen.
- Commerciële flexibiliteit: Fluvius speelt ook een rol in de flexmarkt voor commerciële flexibiliteit, waarbij het beheer van data nodig is voor de activering en vergoeding van flexibiliteit in het elektriciteitsnet.

Door deze taken te vervullen, draagt Fluvius bij aan een efficiëntere, transparantere en duurzamere energiemarkt.

Meterstanden registreren

Fluvius is verantwoordelijk voor de verzameling van alle meterstanden.

Eind 2024 telden we 6 052 767 actieve toegangspunten.

De digitale meter stuurt de gedetailleerde verbruiksgegevens automatisch door. Bij analoge meters - of bij storingen op de communicatie met de digitale meters - komt er nog een meteropnemer langs bij de klant of versturen wij een meterkaart. Deze opnames zijn periodieke opnames.

De opname van de meterstanden kan ook tussentijds plaatsvinden in volgende situaties:

- wijziging van energieleverancier;
- verhuis van de klant;
- meteropname op aanvraag;
- plaatsing lokale productie
- specifieke scenario's zoals problematische verhuizen, klanten die gedropt worden door hun leverancier, ...

Wij bezorgen de opgenomen meterstanden aan de betrokken energieleveranciers via het Centraal Marktsysteem (CMS). Op basis daarvan kan de leverancier een tussentijdse of jaarlijkse verbruiksfactuur opstellen voor de klant.

Als klanten hun verbruiken betwisten of de werking van hun meter in vraag stellen, kunnen ze zich richten tot Fluvius.

In 2024 namen wij nog voor 732 379 EAN's de meterstanden op en werden 3 443 752 meterstanden automatisch uitgelezen via de digitale meter.



Maandfacturatie

Tot juli 2024 waren alleen leveranciers met meer dan 200 000 afnamepunten verplicht om maandfacturatie aan te bieden aan hun klanten. Sinds juli 2024 is elke energieleverancier verplicht om de aangerekende maandafname en maandinjectie te vermelden. Die maandwaarde is gebaseerd op de werkelijk gemeten maandverbruiken en niet langer op een statistische verdeling.

Wanneer de klant opteert voor maandfacturatie worden de meterstanden maandelijks uitgelezen en doorgestuurd naar de leveranciers. De klant ontvangt op die manier een maandelijks afrekening op basis van het reële verbruik.

Eind december telden we 192 601 toegangspunten waarbij maandfacturatie actief staat.

Energiedelen

Energiedelen biedt de mogelijkheid om zelf opgewekte energie te delen met anderen via het elektriciteitsnet in Vlaanderen. Energie delen en verkopen is een virtueel gegeven met een verrekening op de factuur (energiecomponent) als gevolg. Hierbij wordt de overtollig geproduceerde energie met bijvoorbeeld zonnepanelen, na zelfverbruik, gedeeld of 'als de voorwaarden het toestaan', verkocht aan burens, familieleden, bedrijven, of binnen een energiegemeenschap.

Eind 2024 noteerden wij 4 244 energiegemeenschappen en 10 315 unieke deelnemers.



Het Centraal Marktsysteem

In het Centraal Marktsysteem (CMS) vinden er elke dag miljoenen transacties plaats. Sinds de opstart van dit platform in 2022 kwamen in uitzonderlijke gevallen toegangspunten 'vast' te zitten. De gegevens werden wel vanuit de digitale meter verstuurd naar het platform, maar konden vanuit het platform niet tussen de partijen (bijvoorbeeld energieleveranciers) uitgewisseld worden. Als het toegangspunt geblokkeerd zit, is er (tijdelijk) geen informatie-uitwisseling mogelijk tussen Fluvius en de energieleverancier van de klant. De leverancier heeft deze data echter nodig om een afrekeningsfactuur te maken, de voorschotten aan te passen wanneer nodig, energiedelen mogelijk te maken, injectievergoedingen te berekenen, en dergelijke.

Het is van cruciaal belang dat deze data tijdig en correct wordt verspreid, zodat ook de klanten grip krijgen op hun energieverbruik en hun productie om die te kunnen monitoren en te sturen.

Eind 2023 telden we nog 3 500 toegangspunten die langer dan 6 maand geblokkeerd zaten. Fluvius heeft die manueel kunnen wegwerken met als resultaat dat er momenteel nog 2 500 toegangspunten geblokkeerd blijven. Dit veroorzaakt hinder wanneer klanten een afrekeningsfactuur wensen of gebruik willen maken van de data uit de digitale meter om hiermee nieuwe diensten zoals energiedelen op te starten. Het gaat om een klein percentage van 0,04%, maar we willen de geïmpacteerde klanten zo goed mogelijk verder helpen. Daarom geven we hoge prioriteit aan een duurzame oplossing van dit probleem en werken we verder aan een stabiel Centraal Marktsysteem.

De ontwarring van zo'n blokkering is systeemtechnisch een complexe opgave met veel manueel werk. En ieder probleem is anders, dus er bestaat niet één wonderoplossing.

Om de klanten die al langdurig geblokkeerd zitten én voor wie een oplossing via de systemen quasi onmogelijk geworden is toch verder te helpen, is er sinds kort een alternatieve oplossing. Daarbij creëren we een nieuwe EAN. Dit is een radicale oplossing, waar heel wat komt bij kijken. Dit heeft een impact op de klant, op de energieleveranciers, maar ook op veel Fluvius-diensten.

De creatie van een nieuwe EAN gebeurt altijd na een eerste grondige analyse en in overleg met de betrokken leverancier. Wanneer we een nieuwe EAN creëren, informeren we de klanten hierover en begeleiden we hen hierin.

Opgvolging van geblokkeerd toegangspunt

Klanten kunnen op onze website nagaan of het betrokken toegangspunt nog effectief geblokkeerd zit of niet. Dat kan op de volgende locatie:

<https://www.fluvius.be/nl/factuur-en-tarieven/vertraging-energiefactuur>

Als het toegangspunt nog geblokkeerd zit, zal de verwerking van marktprocessen en/of doorsturen van meetdata na het deblokkeren 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 maandelijks vernieuwd.

EAN-code van je elektriciteits- of aardgasmeter *

Zoeken

Klachten

De afgelopen jaren steeg het aantal klachten binnen deze thematiek. Dit jaar zien we een opmerkelijke daling van ontvangen eerstelijnsklachten met 22% en tweedelijnsklachten met 5%.

We vermoeden dat de stabiele energiemarkt en de gedaalde energieprijzen ervoor zorgen dat klanten minder twijfels hebben bij de ontvangst van hun jaarlijkse eindafrekening door de leverancier.

Dankzij de digitale meter kunnen klanten via Mijn Fluvius hun energieverbruik bijhouden en de P1-poort activeren om die te koppelen aan energiesystemen, zodat ze hun verbruik in real-time kunnen controleren. Hierdoor gaan klanten bewuster om met hun energie en worden ze niet verrast als ze hun eindafrekening krijgen.

Toch ontvangen we nog altijd een groot aantal klachten waarbij klanten de aangerekende verbruiken betwisten of vermoeden dat hun meter niet correct registreert. Klanten zien niet onmiddellijk het juiste verband tussen de effectieve verbruiken en hun verbruiksgedrag. Zo zijn ze zich niet altijd bewust van de impact van warmtepompen, elektrische verwarming, zwembaden, ... op hun verbruik en de uiteindelijke eindfactuur.

Wanneer klanten de werking van hun meter betwisten, leveren wij een overzicht van historische verbruiken aan om de klanten een beter inzicht te 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 geen afwijkingen aan de meter of foutief berekende verbruiken vast.

Wanneer de analyse geen oplossing of een duidelijk inzicht biedt, kunnen we overgaan tot de ijking van de meter. Als hierna blijkt dat de meter effectief een fout vertoont, nemen wij de kosten van de ijking op ons.

Daarnaast ontvingen we een groot aantal klachten over de geblokkeerde toegangspunten. Hierbij stellen wij de klant gerust dat de verwerking van de marktprocessen en/of doorsturen van meetdata na het deblokkeren van het toegangspunt met terugwerkende kracht in orde

wordt gebracht. We sluiten deze klachten pas af zodra het toegangspunt gedeblokkeerd is.

Klachten binnen de thematiek Marktoperaties leiden meestal tot tweedelijnsklachten, omdat klanten niet onmiddellijk tevreden zijn met de geboden oplossing of analyse. Een aandachtspunt hierbij is dat bij vragen of eerstelijnsklachten de klant duidelijke en begrijpbare informatie ontvangt, waardoor die inzicht krijgt in het persoonlijk verbruiksgedrag en het effectief verbruik. Dit soort klachten komt ook het meest voor bij de ontvangen klachten via de Federale Ombudsman Energie.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Betwisting verbruiken	3.896	2.639	-32%	633	639	1%
Betwisting werking meter	5.258	5.062	-4%	506	575	14%
Communicatie	41	34	-17%	5	6	20%
Doorgeven meterstanden	74	81	9%	6	7	17%
Energiedelen	n.v.t.	23	nieuw	n.v.t.	9	nieuw
Geblokkeerde toegangspunten	2.066	1.901	-8%	151	126	-17%
Leverancierswissel	727	261	-64%	118	68	-42%
Meteropname	349	132	-62%	20	8	-60%
Overige	1.355	574	-58%	232	139	-40%
Poortbeheer	n.v.t.	48	nieuw	n.v.t.	4	nieuw
Totaal	13.766	10.755	-22%	1.671	1.581	-5%

Tevredenheidsresultaten

De tevredenheidsbevraging heeft betrekking op de meteropname en meterstanden doorgeven door onze klanten en behandelt dus maar een deel van het domein.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Meteropname	91,73%	91,96%	0,23%

92% van de klanten is tevreden over het proces voor opname en doorgeven van meterstanden. Deze score is stabiel gebleven ten opzichte van 2023.

Klanten waar Fluvius langskwam, zijn zeer tevreden over de stiptheid, vriendelijkheid en efficiëntie van de medewerkers. 80% van de klanten vond dat hun vragen goed werden beantwoord, vooral over energieverbruik, besparingsmiddelen, tarieven en premies.

De tevredenheid over de flexibiliteit van afspraken en de termijn tussen het vastleggen en de opname van meterstanden is lager, met respectievelijk 54% en 58%. De tevredenheid over de termijn is aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2023.

83% van de klanten geeft hun meterstand online door, met een tevredenheid van 96%. 17% doet dit telefonisch, met een tevredenheid van 95%.

7% van de klanten ontving geen bevestiging van hun doorgave, terwijl 85% aangeeft die wel te willen ontvangen. Ontbrekende bevestigingen hebben een negatieve impact op alle KPI's, dus het is belangrijk om hierop te blijven inzetten.

Klanten suggereren betere communicatie over het proces en tonen onbegrip wanneer ze ondanks een digitale meter toch meterstanden moeten doorgeven.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2024 zagen we een afname van het aantal klantcontacten via het klantcontactcenter, met 365 147 dossiers. Dit is een daling van 9,3% ten opzichte van 2023. De stabiele energiemarkt en dalende energieprijzen zijn de belangrijkste oorzaken van 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 kunnen krijgen op deze netten. Dit zorgt voor een vlot verkeer van energie en afvalwater.

Via het portaal Mijn Fluvius op onze website kunnen klanten een aansluiting aanvragen. Zij worden hierin stap voor stap begeleid en kunnen de status van het eigen dossier raadplegen.

Ook in 2024 zetten wij verder in op digitalisering van onze meters om zo de klimaatdoelstellingen van de Europese Unie voor 2030 te halen. Deze activiteit wordt ook verder besproken binnen dit topic.

In 2024 voerde Fluvius 208 155 werkzaamheden aan meters of aansluitingen uit op verzoek van klanten. Dit is een stijging met 31% ten opzichte van 2023. Wanneer we het aantal ontvangen klachten vergelijken en de klachten met betrekking tot de versnelde uitrol van de digitale meter buiten beschouwing laten, kunnen we stellen dat slechts 3,7% van deze uitgevoerde werken resulteert in een eerstelijnsklacht.

Klachten

Ook dit jaar is het aantal ontvangen klachten over werkzaamheden aan meters en aansluitingen met 21% gestegen. De grootste toename, met 43%, zien we bij de versnelde uitrol van de digitale meter. Dit is een gevolg van de verhoogde snelheid en het grotere aantal vervangen analoge meters door digitale meters. Deze klachten worden altijd besproken met de betrokken

<< naar inhoud

aannemers om hieruit te leren en dergelijke toekomstige klachten te voorkomen. In het hoofdstuk 'Digitale meter' komen we hierop terug.

Daarnaast is het aantal klachten over reguliere werkzaamheden aan meters en aansluitingen ook gestegen met respectievelijk 20% en 6%.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Werken aan mijn aansluiting	3.789	4.022	6%	120	140	17%
Werken aan mijn meter	2.206	2.639	20%	113	146	29%
Offerte/Facturen	975	973	0%	119	131	10%
Digitale meter	3.744	5.372	43%	77	185	140%
Totaal	10.714	13.006	21%	429	602	40%

Onderwerp	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Afspraken	780	1.202	54%	25	36	44%
Arrest Grondwettelijk Hof	15	n.v.t.	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.
Communicatie	122	149	22%	9	12	33%
Kwaliteit herstelling	1.527	1.582	4%	22	25	14%
Kwaliteit installatie	1.979	2.065	4%	88	122	39%
Offerte/Factuur	901	924	3%	109	120	10%
Termijnen	808	1.050	30%	79	33	-58%
Versnelde uitrol digitale meter	3.669	5.319	45%	26	166	538%
Overige	913	715	-22%	70	88	26%
Totaal	10.714	13.006	21%	429	602	40%

Van de eerstelijnsklachten leidde 4,6% tot een tweedelijnsklacht. In absolute aantallen gaan deze klachten voornamelijk over de ombouw van de analoge naar digitale meters. We zien dan ook een toename van 40% in het aantal geëscaleerde klachten.

De klachten kunnen worden opgesplitst in verschillende onderwerpen om meer inzicht te krijgen in de soort klachten.

De ontvangen klachten hebben voornamelijk betrekking op de versnelde uitrol, met een aandeel van 41%. De voornaamste oorzaken zijn afspraken niet naleven en de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Deze onderwerpen komen ook terug in de klachten over de reguliere werkzaamheden aan meters en aansluitingen.

Doorlooptijden respecteren en de afgesproken termijnen voor de oplevering van gevraagde werken blijven ook sterke aandachtspunten.

Energievormen

De ontvangen klachten hadden grotendeels betrekking op de activiteiten binnen de energievormen elektriciteit en aardgas. Deze werken nemen ook het merendeel van de werken in beslag. Voor riolering, kabeltelevisie, glasvezel en warmte ontvingen we een heel beperkt aantal klachten in 2024.

Klachten gerelateerd aan kabeltelevisie en glasvezel hebben betrekking op oudere dossiers waarbij Fluvius verantwoordelijk was voor de uitgevoerde werkzaamheden. De uitrol van een nieuw glasvezelnetwerk valt sinds juli 2023 onder de verantwoordelijkheid van Wyre, het nieuw opgericht infrastructuurbedrijf.

Hieronder volgt een overzicht van de gecapteerde klachten over alle activiteiten heen binnen de energievormen riolering, kabeltelevisie, glasvezel en warmtenetten.

Thematiek	Riolering	KabelTV	Glasvezel	Warmte
Aansluitingen	242	21	2	2
Leveranciersrol Fluvius				11
Premies	14			
Storingen/Defecten	191	26		1
Tarieven	1			
Werken in de straat	96	46	44	1
Overige	6			
Totaal	550	93	46	15

De digitale meter

Fluvius blijft, net als in voorgaande jaren, doorgaan met de vervanging van alle traditionele elektriciteits- en gasmeters door digitale meters. Deze digitale meters zijn uitgerust met ingebouwde communicatietechnologie, waardoor ze zelfstandig verbruiksgegevens voor elektriciteit of gas kunnen verzenden en commando's kunnen ontvangen. Via de P1-poort kunnen de verbruiksgegevens beschikbaar worden gesteld voor slimme toepassingen.

De overgang van analoge naar digitale meters wordt op twee manieren uitgevoerd:

1 Reguliere werking:

Klanten die (ver)bouwen en een nieuwe aansluiting aanvragen, nieuwe zonnepanelen installeren, of klant worden bij de sociale leverancier, krijgen automatisch een digitale meter. Een digitale meter wordt ook geïnstalleerd wanneer de oude analoge meter defect is of wanneer dit technisch noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij netsanering of de ombouw naar 400V-net.

2 Versnelde geografische uitrol:

Sinds 2020 zijn drie aannemers ingezet om systematisch, gemeente per gemeente, alle analoge meters te vervangen door digitale meters.

We eindigen 2024 met 4 235 493 geplaatste digitale meters waarbij we 60% van alle prosumenten gedigitaliseerd hebben. Dit betekent dat 65% van de vooropgestelde einddoelstelling bereikt werd.

Niet-communiquerende meters

Vanwege goed geïsoleerde woningen of instabiele 4G-bereikbaarheid, communiceert een klein percentage digitale meters niet goed. Het aantal digitale meters blijft groeien, net als het aantal klanten dat actief gebruik wil maken van marktprocessen zoals verbruiksraadpleging, prepayment, energiedelen, maandfacturatie en dynamische tarieven.

Ons doel is om alle digitale meters stabiel te laten communiceren. We proberen deze communicatieproblemen eerst op afstand op te lossen. Als dat niet lukt, plaatsen we een antenne bij de klant om de communicatie te garanderen. Tot nu toe hebben we kosteloos 2 171 antennes bij onze klanten geplaatst.

Digitale watermeter

Er is een samenwerking tussen de netbeheerder Fluvius, De Watergroep, Farys en Pidpa waardoor in één beweging zowel je watermeter als je elektriciteits- en/of gasmeters worden vervangen door digitale meters. Dit om de hinder voor de klanten te beperken.

Momenteel werden 324 484 digitale watermeters geplaatst, waarvan 176 373 in 2024.

Klachten

In de eerstelijnsklachten ontvingen we 5 372 klachten over de versnelde geografische uitrol. Dit is een toename van 43% ten opzichte van 2023. De verhoogde snelheid van de uitrol dit jaar verklaart deze stijging.

We constateren echter dat we ons moeten blijven richten op de volgende punten:

- Afspraken nakomen voor de ombouw van de meters. Als een afspraak niet kan doorgaan, moeten we de klant tijdig informeren.
- De kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.

Deze aandachtspunten worden tijdens verschillende overlegmomenten met de betrokken aannemers besproken om acties te ondernemen en deze problemen in de toekomst tot een minimum te beperken.

Wat betreft afspraken niet nakomen, dringen we erop aan om meer proactief naar de klant te handelen, zodat die niet onnodig thuis hoeft te blijven.



Geen uitstel meer voor zonnepaneeleigenaars

Even terug in de tijd: door het arrest van het Grondwettelijk Hof begin 2021 werd het principe van de 'terugdraaiende teller' vernietigd. Het Energiedecreet moest daardoor worden aangepast. De groep prosumenten met zonnepanelen jonger dan 15 jaar en geplaatst vóór 1 januari 2021 kreeg van de Vlaamse minister voor Energie uitstel voor de plaatsing van een digitale meter tot eind 2024. Die periode loopt binnenkort af, dus moeten alle betrokken klanten in 2025 een digitale meter krijgen.

Uitzondering hierop zijn de klanten met een analoge exclusief-nachtmeter. De klant kan de plaatsing van de digitale meter uitstellen tot 1 januari 2028 als die aan één van de volgende voorwaarden voldoet:

- De zonnepaneelinstallatie is in dienst genomen vóór 1 januari 2021 en nog geen 15 jaar in dienst.
- Bij een uitbreiding van de bestaande zonnepaneelinstallatie, als deze is in dienst genomen vóór 1 oktober 2021 en nog geen 15 jaar in dienst is.

In totaal plaatsten wij al 592 868 digitale elektriciteitsmeters bij zonnepaneeleigenaars in Vlaanderen. Bij 363 632 woningen, appartementen en kleine bedrijven met zonnepanelen zal dat nu dus gebeuren in de loop van 2025.

De uitnodigingen naar de betrokken klanten worden telkens 3 maanden voor de geplande ombouwdatum verstuurd. Bij klanten met aardgas wordt naast de elektriciteitsmeter ook de gasmeter vervangen.

De meeste meters worden vervangen door de 3 ervaren aannemersgroepen voor digitale meters (3DM, Unit-T en TEAPlus). Zij vervangen ongeveer 30 000 meters per maand. Elke aannemersgroep is verantwoordelijk voor een specifiek deel van Vlaanderen en werkt met verschillende installatieploegen die de meters straat per straat en wijk per wijk vervangen. Klanten kunnen een indicatie krijgen van de periode waarin we bij hen de meters komen vervangen via www.fluvius.be/planningschecker.

De vervanging van de meters is gratis en duurt ongeveer een uur. Voor sommige klanten zijn er naast de metervervanging ook extra vernieuwingswerken nodig, bijvoorbeeld aan de meterkast of de aansluitkabel. Ook die werken worden gepland in de loop van 2025.

Juridische procedure bij weigering digitale meter

Elke inwoner van Vlaanderen krijgt op basis van het Energiedecreet verplicht een digitale meter voor elektriciteit en aardgas.

Als de klant de plaatsing van de digitale meters weigert, zullen we een juridische procedure opstarten. Het is mogelijk dat de klant kosten aangerekend krijgt.

De klant kan op elk moment in het proces besluiten om de procedure te stoppen en de digitale meters te laten plaatsen. Eventuele bijkomende kosten moeten wel worden betaald.

We volgen hiervoor de volgende stappen:

- ❶ Laatste kans voor overmaking aan juridische dienst: als we na meerdere pogingen geen toegang krijgen tot de woning/gebouw (door geen reactie, gemiste afspraak, of geweigerde toegang), ontvangt de klant een aangetekende brief om een afspraak te maken. Bij geen reactie binnen 15 werkdagen, gaat het dossier naar onze juridische dienst.
- ❷ Ingebrekestelling door juridische dienst: bij geen reactie op de aangetekende brief, volgt een ingebrekestelling met een kost van 285,03 euro (voor 2024). Zonder reactie gaat het dossier naar onze advocaat voor een gerechtelijke procedure.
- ❸ Ingebrekestelling door advocaat: de advocaat stuurt een nieuwe ingebrekestelling met een extra kost van 307,75 euro bovenop de eerdere 285,03 euro. De klant heeft 5 werkdagen om te reageren.
- ❹ Gerechtelijke procedure: bij geen reactie volgt dagvaarding. Als de rechter in het voordeel van Fluvius beslist, zijn de gerechtelijke kosten voor de klant. Bij blijvende weigering wordt de digitale meter geplaatst met hulp van een deurwaarder en slotenmaker.

Tevredenheidsresultaten

In vergelijking met 2023 is de algemene tevredenheid [81,63%] gedaald met 3,06%.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Aansluitingen	84,69%	81,63%	-3,06%

We stellen een stijging vast in het aantal klanten met een negatieve ervaring tijdens het aansluitingsproces. Deze slechte ervaringen werden het vaakst veroorzaakt door een gebrek aan informatie, een slechte uitvoering of een te hoge wachttijd. De topsuggestie bij dit proces blijft dan ook om de communicatie met klanten te verbeteren.

62% van de klanten deed hun aanvraag direct online, wat aanzienlijk minder is dan in 2023. 31% van de klanten nam telefonisch contact op met De Stroomlijn om een aansluiting aan te vragen.

Bij de online aanvragen zien we dit jaar een afname in tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid, de zoektijd naar het juiste scherm, het aantal stappen, de duidelijkheid van de taal en het advies van Fluvius. De algemene tevredenheid over de aanvraagtool blijft echter stabiel.

Minder klanten waren tevreden over de uitvoering van de werken, vooral wat betreft de netheid tijdens de werken en het herstel van de site na afronding. Hoewel de tevredenheid nog altijd hoog is, is het belangrijk om deze aspecten te blijven monitoren. Zowel de netheid tijdens, als het herstel na de werken hebben een grote invloed op de algemene tevredenheid over het aansluitingsproces.

<< naar inhoud

Verbetering van de communicatie blijft een aandachtspunt: meer dan 25% van de klanten die een verbeterpunt aandroegen, noemde de communicatie bij Fluvius.

We zagen een afname in de duidelijkheid van informatie over voorbereidende werken en een toename van klanten die niet wisten welke documenten nodig waren voor hun aansluitingsaanvraag.

Via One-click Survey gaven 8 690 klanten feedback na de uitvoering. 88% was tevreden over het uitgevoerde werk. Klanten zijn nog altijd zeer tevreden over de vriendelijkheid en professionaliteit van de technikers, maar de communicatie vooraf en de planning kunnen beter.

De plaatsing van digitale meters via de versnelde uitrol wordt niet meegenomen in deze bevraging, maar we volgen de klanttevredenheid via One-Click survey. Bijna 88% van de klanten is tevreden, wat in lijn ligt met de scores van 2023.

Klantenvragen via het klantencontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde 472 386 dossiers met betrekking tot aansluitingswerken, een stijging van 2% ten opzichte van 2023. De meeste dossiers betroffen vragen over de start van een aanvraag voor een aansluiting of meterwerk, en informatieaanvragen over bestaande dossiers. Dankzij Mijn Fluvius kunnen klanten de status van hun dossier online volgen, wat leidde tot minder oproepen.



Werken in de straat

Onze activiteiten

De energietransitie zorgt voor grote verschuivingen op vele maatschappelijke domeinen. Hoe produceren we zoveel mogelijk hernieuwbare energie? Hoe zullen we onze gebouwen verwarmen? Hoe zal de manier waarop we ons verplaatsen veranderen? Hoe zullen productieprocessen in het bedrijfsleven veranderen? En hoe kunnen nieuwe digitale toepassingen en een gespreid elektriciteitsverbruik ons helpen om de investeringen in kabels en cabines onder controle te houden? Het zijn maar enkele van de vele vraagstukken die op tafel liggen.

Bij elk van die vragen is er een constante: de distributienetten voor elektriciteit en gas spelen er een cruciale rol in. We staan er niet altijd even hard bij stil hoe cruciaal die netten in onze samenleving zijn. Ze zijn als het ware de 'levensaders' die comfortabel leven, werken en ondernemen mogelijk maken. Hun rol zal op weg naar de klimaatneutrale samenleving dan ook alleen maar groter worden.

Fluvius maakt tweejaarlijks een investeringsplan op. In 2023 werd het eerste investeringsplan '23-'32 gelanceerd waarin een grondig overzicht van de investeringen die we voor de komende tien jaar plannen in de distributienetten voor elektriciteit en gas opgenomen is. Het investeringsplan bevat het concrete plan voor hoe we de Vlaamse distributienetten alvast voor de komende tien jaar klaar kunnen maken in die sterk veranderende wereld.

Bij de uitvoering van onze investeringsplannen hanteren we strikte kwaliteitsnormen en overleggen we voortdurend met de betrokken partijen. We werken nauw samen met andere nutsbedrijven om de overlast voor onze klanten zoveel mogelijk te beperken.

We houden de omwonenden altijd op de hoogte van de geplande werkzaamheden en de mogelijke overlast, zoals tijdelijke ontoegankelijkheid van de oprit of onderbrekingen in de energievoorziening. Zo kunnen klanten zich hierop voorbereiden.

Om de omwonenden en bedrijven zo snel mogelijk van alle ongemakken te verlossen, stemmen we de werfactiviteiten zo goed mogelijk op elkaar af en werken we in fasen:

- 1 In de eerste fase graaft de aannemer een sleuf en legt kabels of buizen. Woningen, winkels en bedrijven blijven bereikbaar, bijvoorbeeld via loopbruggen. Langere sleuven worden soms tijdelijk gedeeltelijk gedicht.
- 2 In de tweede fase verbinden we de nieuwe leidingen met het bestaande netwerk. Na veiligheidscontroles wordt het netwerk in gebruik genomen en kan de sleuf weer dicht.
- 3 In de derde fase sluiten we alle huizen en bedrijven aan op de nieuwe leidingen. Hiervoor zijn werkputten nodig, vaak per woning. Pas als alle aansluitingen zijn voltooid, kan het voetpad definitief worden hersteld. Na afloop van de werkzaamheden worden de putten of sleuven gedicht en volgt zo snel mogelijk de definitieve herstelling van het wegdek of voetpad.

In 2024 hebben we 128 743 putten gegraven en 1 882 963 meter sleuven aangelegd. Dit is een stabiele evolutie voor putten, met een stijging van 1%. Er is echter een aanzienlijke stijging van 70% in het aantal meters gegraven sleuven. Deze werken veroorzaken hinder voor onze klanten. De sleuven en putten zijn gerelateerd aan drie soorten werkzaamheden: aansluitingswerken, onderhoudswerken bij defecten of storingen, en investeringswerken.

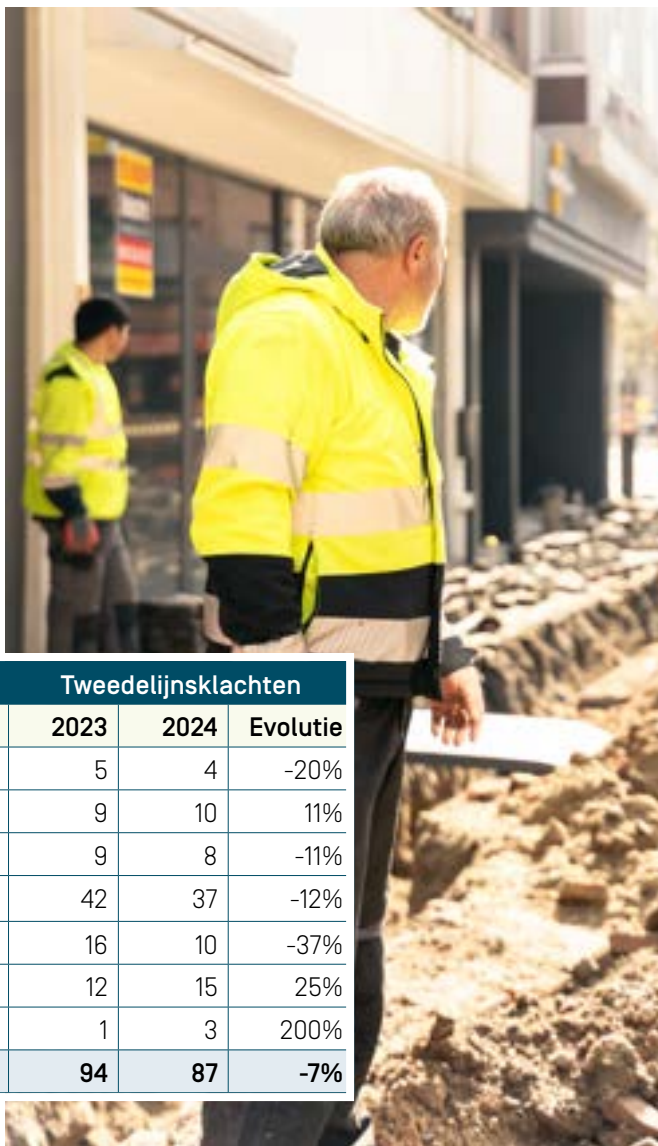
Gemaakte putten in kader van	
Aansluitingswerken	67.978
Defecten/Onderhoud	20.776
Overkoppeling van oud naar nieuw net	39.989
Totaal	128.743

Klachten

Dit jaar zien we opnieuw een toename van 18% in het aantal ontvangen eerstelijnsklachten. Het aantal geëscaleerde klachten is echter gering en vertoont een lichte daling.

De meeste klachten hebben betrekking op het gebrek aan communicatie over de daadwerkelijke werkzaamheden, informatie over de duur van de werkzaamheden en de kwaliteit van de herstellingen van de sleuven of putten.

In verhouding tot het aantal gegraven putten en sleuven is het aantal klachten zeer beperkt. Het blijft belangrijk om goed te communiceren over de verwachte overlast voor de klant en te streven naar een hoogwaardige uitvoering met voldoende aandacht voor de nazorg van de werf.



Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Afspraken	95	121	27%	5	4	-20%
Communicatie	284	393	38%	9	10	11%
Fluvius niet betrokken	239	336	41%	9	8	-11%
Kwaliteit	1.900	2.589	36%	42	37	-12%
Overige	693	246	-65%	16	10	-37%
Termijnen	846	1.121	33%	12	15	25%
Veiligheid	180	175	-3%	1	3	200%
Totaal	4.237	4.981	18%	94	87	-7%

Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het proces Werken in de straat vertoont een daling met 3,39% ten opzichte van 2023.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Werken in de straat	79,77%	76,38%	-3,39%

Een derde van de klanten meldde een negatieve ervaring met de werken in hun buurt, vaak door negatieve gevolgen tijdens de werken, slechte afwerking na de werken en een gebrek aan communicatie voor en tijdens de werken.

De meest voorkomende suggestie is de communicatie verbeteren voor en tijdens de werken. Eén op de vijf klanten gaf aan dat ze vooraf niet op de hoogte waren gebracht van de werken, wat een grote negatieve impact had. Daarnaast vond één op de tien klanten die wel op de hoogte waren, de informatie onvolledig. Klanten verwachten meer informatie over de aard, duur en mogelijke overlast van de werken, bij voorkeur via een brief ongeveer twee weken voor de aanvang van de werken.

De netheid tijdens de werken en het herstel van de straat na de werken hebben een grote impact op de klanttevredenheid. Deze punten worden vaak genoemd als redenen voor ontevredenheid tijdens de werkzaamheden.

Klantenvragen via het klantencontactcenter

In 2024 registreerden we 9 039 klantencontacten met vragen over werken op openbaar domein, een stijging van 34% ten opzichte van 2023. We blijven ons inzetten om klanten proactief te informeren over geplande werken en de duur ervan. Op onze website [Werken van Fluvius](#) kunnen klanten ook geplande investerings- en onderhoudswerken raadplegen.



Defecten en storingen

Onze activiteiten

Wanneer er een storing optreedt in het net in de straat of bij de meter, kunnen klanten ons bereiken via onze defectenlijn. Onze interventieteams komen dan onmiddellijk in actie en gaan ter plaatse bij de klant of op het openbare domein om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen. De veiligheid van de mensen en een snelle herstelling van de gas- of elektriciteitsvoorziening zijn hierbij onze hoogste prioriteiten.

Onze medewerkers begeleiden klanten stap voor stap bij de melding van een defect of storing. Dit om te controleren of het probleem zich niet voordoet in de eigen installatie van de klant. Als dit wel het geval is, worden er interventiekosten in rekening gebracht. De klant wordt hiervan op de hoogte gesteld bij de melding van de storing of het defect.

De oplossing van een defect of storing kan betekenen dat we tijdelijk de energietoevoer moeten onderbreken of dat we eerst een tijdelijke reparatie uitvoeren om het probleem later definitief op te lossen.

In 2024 werden in totaal 132 309 interventies uitgevoerd bij onze klanten. Dit komt neer op gemiddeld 2 544 interventies op weekbasis. Voor 1,5% of 1 999 van deze dossiers werd een eerstelijnsklacht ingediend.

Aantal interventies	
Elektriciteit	88.663
Gas	35.258
Warmte	279
Riolering	8.109
Totaal	132.309
Aantal interventies per week	2.544



Klachten

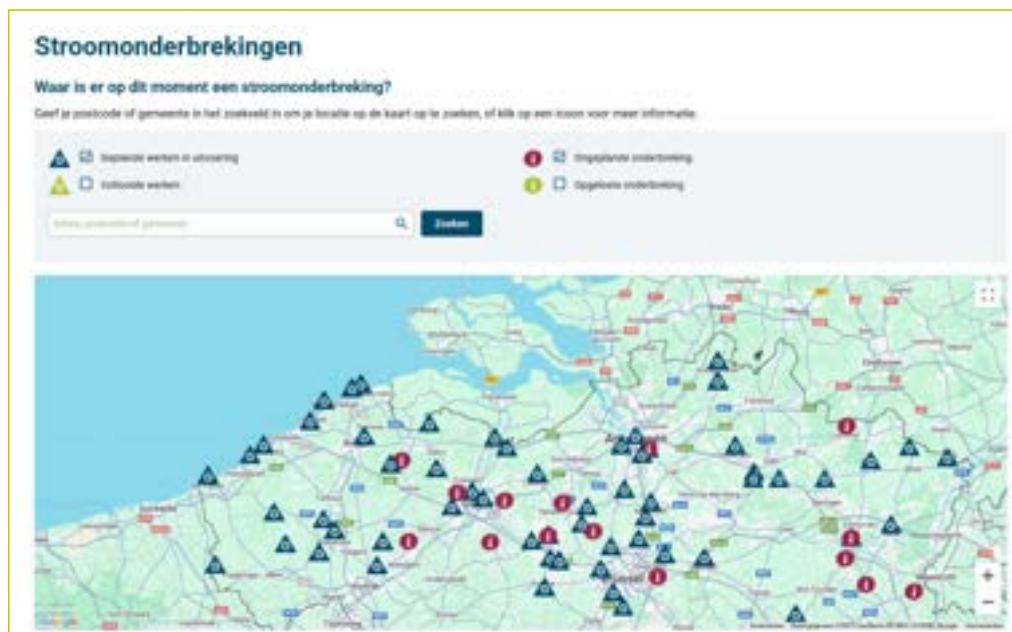
In 2024 zien we een dalende trend in het aantal ontvangen klachten met 14% ten opzichte van 2023. Deze positieve evolutie is ook merkbaar binnen de tweedelijnsklachten, met een daling van 5%. De ontvangen klachten zijn vooral gerelateerd aan stroomonderbrekingen en spanningsproblemen. Hierbij maken we een onderscheid tussen geplande onderbrekingen, ongeplande onderbrekingen en spanningsproblemen.

Binnen de stroomonderbrekingen onderscheiden we twee soorten onderbrekingen:

- ❶ Geplande onderbrekingen: voor onderhoudswerkzaamheden aan het net worden klanten die tijdelijk zonder stroom komen te zitten, vooraf geïnformeerd via een kaartje in de brievenbus. Klachten hierover gaan meestal over een niet ontvangen kaartje.
- ❷ Ongeplande onderbrekingen: bij onverwachte stroomuitval is het niet mogelijk om iedereen van tevoren te waarschuwen, wat voor overlast kan zorgen. Klanten kunnen in dit geval een forfaitaire vergoeding aan Fluvius vragen als de onderbreking langer dan vier uur duurt.

Klanten kunnen alle stroomonderbrekingen opzoeken op <https://www.fluvius.be/nl/storingen-en-werken/stroomonderbrekingen> door hun postcode in te voeren. Hier worden het geschatte begin- en eindtijdstip en het aantal getroffen klanten weergegeven. Het overzicht wordt ongeveer elke tien minuten bijgewerkt.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen	1.579	1.389	-12%	114	95	-17%
Probleem met gastoevoer	108	83	-23%	4	6	50%
Probleem met kabeltelevisie	82	22	-73%	7	10	43%
Probleem straatlamp	230	266	16%	9	16	78%
Probleem afvoering riolering	156	221	42%	6	6	0%
Klacht na forfaitaire vergoeding	160	18	-89%	6	6	0%
Totaal	2.315	1.999	-14%	146	139	-5%



De meeste klachten over spanningsproblemen waren te wijten aan het uivallen van de omvormer voor decentrale productie. Wanneer er veel productie-installaties dicht bij elkaar staan of op een lang stuk net zijn aangesloten, kan het net bij fel zonlicht en hoge elektriciteitsproductie overbelast raken. De omvormer kan dan geen elektriciteit meer aan het netwerk leveren en schakelt zichzelf uit als veiligheidsmaatregel, waardoor de klant zijn elektriciteitsproductie verliest.

In 2023 hebben we een proces opgezet om klanten met spanningsklachten te volgen en hen proactief te informeren over de technische oplossingen en de tijd die nodig is om deze problemen op te lossen. In 2024 hebben we hiervoor 2 801 dossiers aangemaakt. Tot zolang er geen definitieve oplossing gevonden is, hebben deze klanten recht op een jaarlijkse forfaitaire vergoeding. Deze wordt jaarlijks automatisch toegekend op basis van de op dat moment geldende richtlijnen.

Op basis van klantonderzoeken hebben we de Customer Journey in kaart gebracht om ons intern proces verder te optimaliseren. Bovendien hebben we een netwerkchecker toegevoegd op Mijn Fluvius, waarmee klanten kunnen controleren of er gekende spanningsklachten in hun omgeving zijn. Dit wordt verder besproken in het hoofdstuk 'Gerealiseerde en opgestarte acties' van dit document.

Forfaitaire vergoedingen

In 2024 ontvingen we 13 247 verzoeken voor een forfaitaire vergoeding voor stroomonderbrekingen die langer dan vier uur duurden. Hiervan werden 10 859 aanvragen als gegrond beoordeeld. Dit betekende een daling van 870 aanvragen of 7,4% ten opzichte van 2023.

Niettemin hebben we 807 995,10 euro uitgekeerd, wat een stijging is van 168 368,22 euro of 26% ten opzichte van 2023. Dit suggereert dat hoewel het aantal aanvragen is afgenomen, de duur van de stroomonderbrekingen waarvoor een vergoeding werd toegekend, langer was dan vorig jaar.

Naast een forfaitaire vergoeding voor stroomonderbrekingen langer dan vier uur, kunnen klanten ook aanspraak maken op een compensatie wanneer hun omvormer voor decentrale productie uitvalt en het probleem niet binnen 30 dagen na melding kan worden opgelost.

Vergeleken met 2023 is de forfaitaire compensatie bijna gehalveerd naar 5,40 euro per kVA omvormervermogen. Voor installaties die in aanmerking komen voor certificaten, is er een extra compensatie gebaseerd op een jaarlijks verlies van 34 kWh per kVA en de waarde van de groenestroomcertificaten. De compensatie is lager dan in 2023, omdat de elektriciteitsprijzen en injectietarieven in 2024 zijn gedaald. Deze bedragen worden jaarlijks herzien.

In 2024 hebben we 3 758 betalingen uitgevoerd, met een totaalbedrag van 196 977,68 euro.

Tevredenheidsresultaten

Na een dalende trend die in 2021 begon, zien we nu voor het eerst weer een stijgende klanttevredenheid.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Storingsbeheer	71,90%	74,94%	3,04%

Er is een significante toename van uiterst tevreden klanten en een daling van uiterst ontevreden klanten. De helft van de klanten die het afgelopen jaar een storing meldden, zou Fluvius aanbevelen.

Wanneer we de tevredenheid berekenen zonder de groep met spanningsproblemen, stijgen alle parameters aanzienlijk, met een CSAT van 82%.

Klanten die een storing melden, zijn over het algemeen tevreden, maar het blijft belangrijk om hen een indicatie te geven van wanneer de storing wordt opgelost, wat een significante impact heeft op de klanttevredenheid. De wachttijdindicatie heeft echter geen positieve impact als de storing na het eerste bezoek niet wordt opgelost, vooral omdat de wachttijd dan vaak als onaanvaardbaar wordt beschouwd. Communicatie over een oplossing moet dus gepaard gaan met een snelle oplossing. Bij klanten met spanningsproblemen ontving de helft communicatie van Fluvius, maar dit had geen uitgesproken positieve impact.

In 2024 werd een kwalitatieve bevraging uitgevoerd bij klanten met een uitvallende omvormer. Hieruit bleek dat de brieven/e-mails naar klanten kunnen worden geoptimaliseerd en dat klanten een duidelijk aanspreekpunt en een interactie-overzicht willen. Fluvius wordt verwacht een adviserende en begeleidende rol te spelen, in plaats van een reactieve en vermijdende rol. Naast de CSAT-meting, wordt een deel van de klanten die een storing melden de dag na het bezoek van onze techniker bevragd via een One-Click-Survey. Hieruit blijkt dat 89% van de klanten tevreden was over dit bezoek, vooral over de hulpvaardigheid, professionaliteit en klantgerichtheid van onze technikers.

Lokale productie

In 2023 zagen wij nog een grote stijging van het aantal meldingen van zonnepanelen en batterijen. Dit vooral door de verhoging van de BTW-toepassing van 6% naar 21% voor installaties als de woning minder dan tien jaar oud is en door het schrappen van de premie voor de investering in een lokale productie.

In 2024 ontvingen we 103 653 meldingen. Dit is na enkele jaren een daling met 44% of 83 046 installaties ten opzichte van 2023. Voor slechts 1% van deze meldingen werd een klacht geregistreerd. Dit is verhoudingsgewijs een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

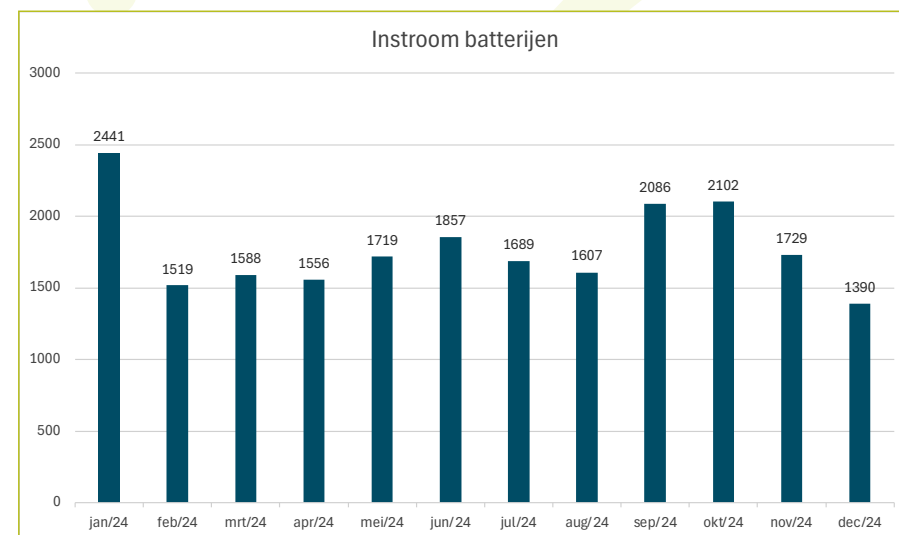
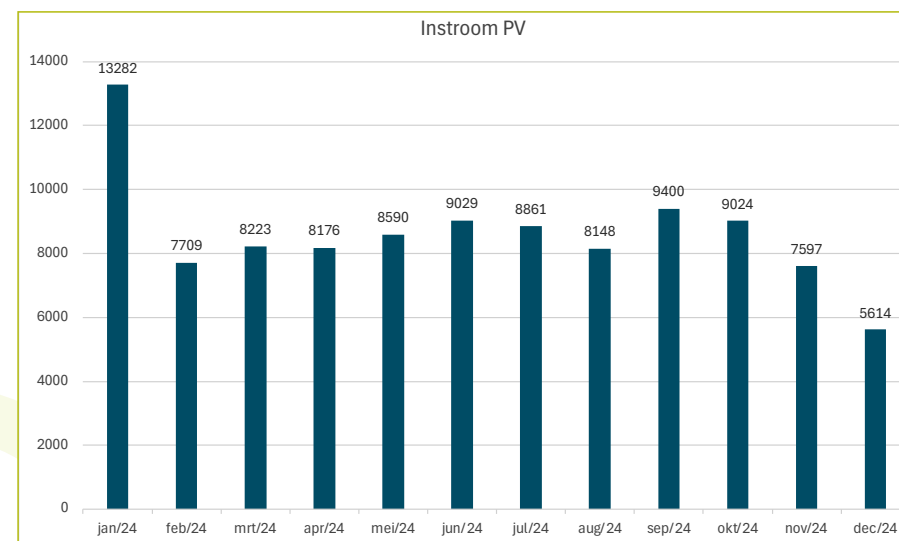
De grootste instroom vond plaats in de maand januari 2024. De overige maanden vertonen een lichte daling van nieuwe gemelde installaties.

De oorzaak van de daling ligt wellicht aan het feit dat er sinds 2024 geen premie meer voorzien is voor de investering in lokale productie.

Om het net efficiënt te beheren, moet Fluvius op de hoogte zijn van de locaties waar energie van zonnepanelen wordt ingevoerd. Daarom zijn klanten verplicht om hun zonnepanelen binnen 30 dagen na de AREI-keuring te registreren. Bij te late registratie wordt een administratieve vergoeding in rekening gebracht.

In 2024 viel het op dat het aantal te late meldingen aanzienlijk is gestegen tot 11 701. Ongeveer 25% van de meldingen in de laatste maanden van het jaar waren te laat. Dit zorgt voor extra werklast bij de verwerking en brengt extra administratieve kosten met zich mee voor de klant.

Ook dit jaar zien we een sterke daling met 45% in het aantal meldingen van batterijen. We ontvingen 21 283 meldingen.



Klachten

Het aantal ontvangen klachten is met 42% afgenomen. Gezien het lagere aantal gemelde installaties en de verdere inzet op digitalisering en automatisering om aanmeldingen in één keer correct te ontvangen en te verwerken, is dit een logische positieve ontwikkeling binnen het klachtenbeeld voor lokale productie.

De meeste klachten gaan over de doorlooptijden van de verwerking van meldingen, de volgens klanten onterecht aangerekende administratieve vergoeding en de complexiteit van de meldingsprocedure. In 2025 zullen we ons blijven richten op de optimalisering van deze processen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Certificaten lokale productie en uitbetaling	494	222	-55%	40	20	-50%
Melding/Wijziging lokale productie	1.249	761	-39%	87	70	-20%
Melding/Wijziging thuisbatterij	13	49	277%	n.v.t.	1	100%
Overige	123	65	-47%	6	2	-67%
Totaal	1.879	1.097	-42%	133	93	-30%



Tevredenheidsresultaten

De positieve trend in de KPI's van het proces lokale productie die zich vorig jaar leek in te zetten, wordt nu bevestigd. We zien een stijging van 3,05% in de algemene tevredenheid.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Lokale productie	71,20%	74,25%	3,05%

Deze positieve trend zien we ook terug in het aantal klanten met positieve ervaringen: 13% van de klanten meldt dat ze dit jaar positief verrast werden tijdens het proces. Deze positieve ervaringen kwamen vooral door een vlotte aanmelding en behulpzame medewerkers.

Lange wachttijden blijven echter de grootste frustratie voor klanten wanneer ze lokale productie aanmelden. Toch zien we een significante toename in tevredenheid over de termijn van aanvaarding: bijna 8 op de 10 klanten waren dit jaar tevreden over deze termijn.

Verdere inspanningen zijn nodig, aangezien de termijn van aanvaarding de grootste impact heeft op de totale klanttevredenheid.

Voor 25% van de klanten is het nog onduidelijk welke documenten nodig zijn voor een volledige aanmelding van lokale productie. 17% werd om extra informatie gevraagd nadat ze hun aanvraag hadden ingediend, vaak omdat het keuringsverslag, het gelijkvormigheidattest van Synergrid of een kopie van het ééndraadsschema van de installatie ontbraken. 35% van deze klanten gaven aan dat het voor hen niet duidelijk was dat Fluvius deze documenten nodig had.

Deze informatie verduidelijken is essentieel om de tevredenheid over het proces lokale productie te verbeteren. De tevredenheid is significant hoger bij klanten met een 'first time right' aanmelding in vergelijking met klanten die extra informatie moesten aanleveren na hun initiële aanvraag.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde 84 328 klantcontacten. In 2023 zagen we nog een verdubbeling van het aantal klantcontacten, maar in 2024 is dit aantal drastisch gedaald met 38%. Bij vragen over de melding van hun installatie kunnen onze medewerkers klanten begeleiden via co-browsing door het inlogschermb van de klant in Mijn Fluvius over te nemen. Op deze manier kunnen we de klant persoonlijk begeleiden en streven naar een 'first time right' registratie van de installatie. Klanten informeren ook naar de doorlooptijd van de verwerking van de aanmelding van hun installatie.



Leveranciersrol Fluvius

Naast zijn functie als netbeheerder, treedt Fluvius in specifieke situaties ook op als leverancier. Hierbij onderscheiden we vier verschillende rollen: sociale leverancier, uitzonderingsleverancier, noodleverancier en leverancier voor warmte.

Sociale leverancier

Wanneer onze residentiële klanten schulden hebben bij een commerciële leverancier, kan deze beslissen om niet langer energie te leveren en het contract te verbreken. Fluvius neemt dan automatisch de levering van elektriciteit en/of aardgas over, zonder dat de klant daarvoor een contract moet tekenen. Voor elektriciteit wordt Prepaid, betalen vóór gebruik, onmiddellijk geactiveerd. Hiervoor is een digitale meter nodig die Fluvius gratis plaatst. Voor aardgas ontvangt de klant van Fluvius maandelijks een tussentijdse factuur. Als een betaalachterstand bij de betaling van de maandelijkse facturen ontstaat, wordt ook voor aardgas Prepaid geactiveerd.

We hebben 2024 beëindigd met 141 459 toegangspunten of 85 087 unieke klanten of gezinnen in onze portefeuille. De prepayment-functionaliteit staat actief op 115 513 digitale meters (69 637 elektriciteitsmeters en 45 876 gasmeters).

Uitzonderingsleverancier

De uitzonderingsleverancier komt enkel in beeld tijdens specifieke omstandigheden, zoals:

- bij een verhuizing waarbij de vertrekkende en de nieuwe klant hun energieleverancier niet informeren;
- wanneer een leverancier de energielevering aan een niet-residentiële klant stopzet wegens wanbetaling;
- wanneer een niet-residentiële klant na het einde van het energiecontract geen nieuw contract afsluit.

In deze gevallen treedt Fluvius op als uitzonderingsleverancier tot de klant een nieuw contract heeft gesloten bij een commerciële energieleverancier. Daarna ontvangt de klant een afrekening voor het energieverbruik tijdens deze periode.

In 2024 werd het mogelijk om het vermogen van klanten op afstand te beperken en, als dat nodig is, de levering van energie stop te zetten via de digitale meter. Deze nieuwe functie vertegenwoordigt een aanzienlijke verbetering van onze processen.

Noodleverancier

In uitzonderlijke omstandigheden treedt Fluvius tijdelijk op als noodleverancier als een commerciële leverancier de boeken neerlegt. De klanten van de commerciële leverancier worden dan door Fluvius beleverd en gefactureerd tot ze een contract met een nieuwe leverancier hebben gesloten. In 2024 heeft Fluvius die rol niet moeten opnemen. Momenteel hebben wij dan ook geen actieve toegangspunten in onze portefeuille als noodleverancier.

Leverancier warmte

In het kader van de duurzame energietransitie en een maatschappelijke nood neemt Fluvius de rol van warmteleverancier op. Warmte wordt daarbij aangekocht, geleverd en gefactureerd aan de eindklant. Daarnaast beheert Fluvius de in en uit dienst names en verhuizingen.

Fluvius levert deze service aan 2 300 unieke klanten die zijn aangesloten op het warmtenet van steden en gemeenten, van netbeheerders of van Fluvius zelf.

Klachten

Dit jaar hebben we een afname van 27% in eerstelijnsklachten gezien, terwijl het aantal tweedelijnsklachten stabiel is gebleven. Het gebruik van Prepaid heeft een positieve invloed en leidt tot minder klachten. Het blijft een handige tool waarmee klanten hun saldo kunnen controleren en opladingen kunnen uitvoeren.

De klachten over verbruiksfacturen Warmte zijn opgenomen binnen de thematiek Factuur. Deze klachten zijn heel beperkt tot 11 ontvangen klachten.

Tevredenheidsresultaten

Binnen de jaarlijkse tevredenheidsbevraging polsen we bij onze klanten naar hun ervaring met Prepaid. We leggen hierbij de focus op de eerste kennismaking of de activatie van Prepaid en het verdere gebruik ervan.

Na een significante daling in 2023, stabiliseert de gemiddelde tevredenheid voor Prepaid nu op 72,01%.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Prepaid	70,79%	72,01%	1,22%

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Contract	103	115	12%	39	21	-46%
Factuur	441	269	-39%	89	104	17%
Prepaid	7	2	-71%	0	0	0%
Schorsing	17	16	-6%	13	21	62%
Overige	61	55	-10%	11	12	9%
Totaal	629	457	-27%	152	158	4%

De app en de Prepaid-omgeving binnen Mijn Fluvius blijven goed scoren. Ruim 4 op 5 Prepaid-klanten zijn tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het online portaal. We leren hieruit dat de gebruiksvriendelijkheid van het online Prepaid-platform dé sterkte is van het proces bij langdurige Prepaid-klanten.

De Prepaid-app is nu bijna 2 jaar in gebruik en ook die blijft het goed doen bij de recente Prepaid-klanten. Qua gebruik zien we dat de website en app nu evenveel gebruikt worden door recente klanten om betalingen te verrichten. Langdurige klanten kiezen nog iets vaker voor de website, maar maken ook veel gebruik van de app.

Nieuwe Prepaid-klanten voorzien van stipte en duidelijke informatie over Prepaid blijft een werkpunt. Nog altijd geeft 8% van de nieuwe Prepaid-klanten aan dat ze vooraf niet gewaarschuwd werden over hun omschakeling. Ongeveer 1 op 3 klanten geeft ook aan niet tevreden te zijn over deze info en vindt deze info bovendien onduidelijk. Ten slotte geeft 1 op 3 aan dat de informatie te laat kwam. 2 op 5 nieuwe Prepaid-klanten zeggen dat ze nood hebben aan extra informatie over Prepaid.

Blijven inzetten op stipte en duidelijke informatie bij de opstart is dus de boodschap.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2024 registreerde het klantcontactcenter 231 959 dossiers met betrekking tot onze rol als sociale leverancier, een daling van 12% ten opzichte van 2022.

Dankzij de Prepaid-functionaliteit via Mijn Fluvius en de Prepaid-app kunnen klanten hun saldo inzien en zelf opladingen uitvoeren. Bij vragen of problemen kan de operator het scherm van de klant overnemen en verdere begeleiding bieden.

Premies

Onze activiteiten

Sinds eind 2022 zijn de energiepremies van Fluvius geïntegreerd in Mijn VerbouwPremie en kunnen klanten die 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 de binnenruimte, tot technische installaties en toestellen voor hernieuwbare energie zoals warmtepompen, warmtepompboilers, of zonneboilers.

De energiepremies voor de EPC-labelpremie, sturing elektrische warmte, doe-het-zelf-dakisolatie, relighting, asbestverwijdering in combinatie met PV of de retroactieve investeringspremie, kunnen nog altijd bij Fluvius worden aangevraagd via het portaal Mijn Fluvius.

In 2024 zien we een enorme daling van het aantal premieaanvragen die bij Fluvius zelf ingediend zijn. De oorzaak van deze daling ligt vooral bij de stopzetting van de premie voor zonnepanelen vanaf 1 januari 2024.

In totaal ontvingen we 28 249 energiepremies: dit is een daling van 70 877 aanvragen of 72%:

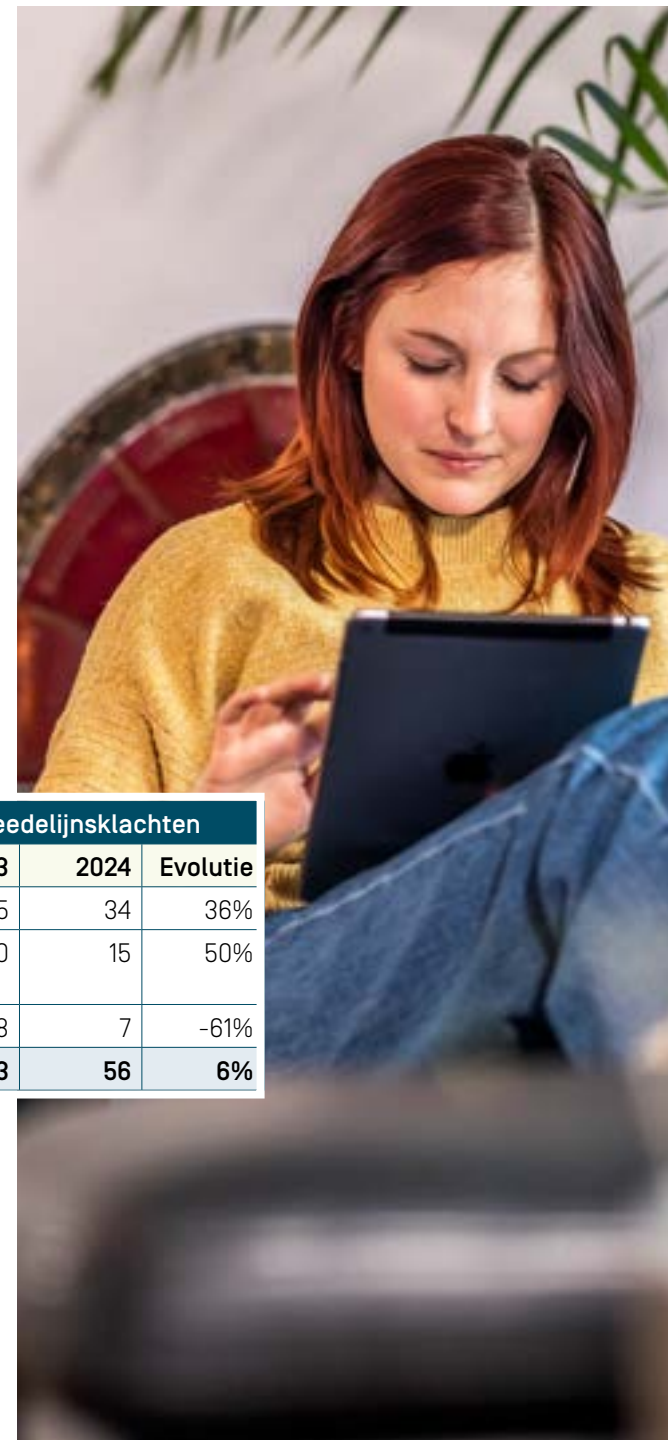
- 25 013 premie-aanvragen voor woongebouwen
- 865 premie-aanvragen voor niet-woongebouwen
- 2 551 premies voor retroactieve investeringssteun ter compensatie van het wegvallen van de terugdraaiende teller bij bestaande productie-installaties

Premies werden nauwelijks nog per brief aangevraagd, en de aanvragen die wel via dit kanaal binnenkwamen, hadden meestal een specifieke reden (bijvoorbeeld premies voor een groot aantal appartementen via één aanvrager).

Klachten

Het aantal klachten is met 12% gedaald ten opzichte van 2023, met een totaal van 532 ontvangen klachten. Dit betekent dat 2% van de ontvangen premieaanvragen resulteerde in een eerstelijnsklacht. De meeste klachten hadden betrekking op de aanvraagprocedure en de doorlooptijd van de premieverwerking.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Aanvraag premie	383	446	16%	25	34	36%
Uitbetaling premie	101	37	-63%	10	15	50%
Overige	120	49	-51%	18	7	-61%
Totaal	604	532	-12%	53	56	6%



Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het proces premies ligt in lijn met 2023.

CSAT Jaarresultaat			
	2023	2024	Δ2023/2024
Premies	83,73%	84,34%	0,61%

In 2024 zagen we lichte schommelingen in de KPI-scores, met de hoogste resultaten in januari en februari.

Significant meer klanten werden gevraagd om extra informatie door te sturen voordat hun premie goedgekeurd kon worden. Meer dan de helft van hen vond het onduidelijk dat Fluvius deze informatie nodig had, en voor meer klanten was het onduidelijk waarom hun premie niet werd toegekend.

Het aantal klanten met een verwerkingstermijn van meer dan 6 maanden is aanzienlijk afgenomen. Meer klanten zijn tevreden, en zelfs 'delighted', over de verwerkingstermijn van hun premie.

Klanten vinden een verwerkingstermijn tot 3 maanden acceptabel. Klanten met een verwerkingstermijn van meer dan 3 maanden zijn aanzienlijk minder tevreden. Het is dus belangrijk om deze termijn niet te overschrijden.

De benodigde informatie voor een volledige aanvraag vooraf verduidelijken, is een ander aandachtspunt. Klanten bij wie de aanvraag meteen werd goedgekeurd zonder extra informatie, zijn significant meer tevreden. Dit is het belangrijkste werkpunt voor het komende jaar om de scores te behouden of te verbeteren.

Het proces van premieaanvragen wordt ook via One-click Survey bevestigd. We verzamelden 8 034 antwoorden, waarbij 79,76% van de klanten aangaven tevreden te zijn over de afhandeling van hun premieaanvraag.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Het aantal klantcontacten over premies is in 2024 gehalveerd tot 39 387. Dit komt voornamelijk doordat de premie voor zonnepanelen is weggevallen en door de integratie van energiebesparende premies binnen Mijn VerbouwPremie.



Tarieven

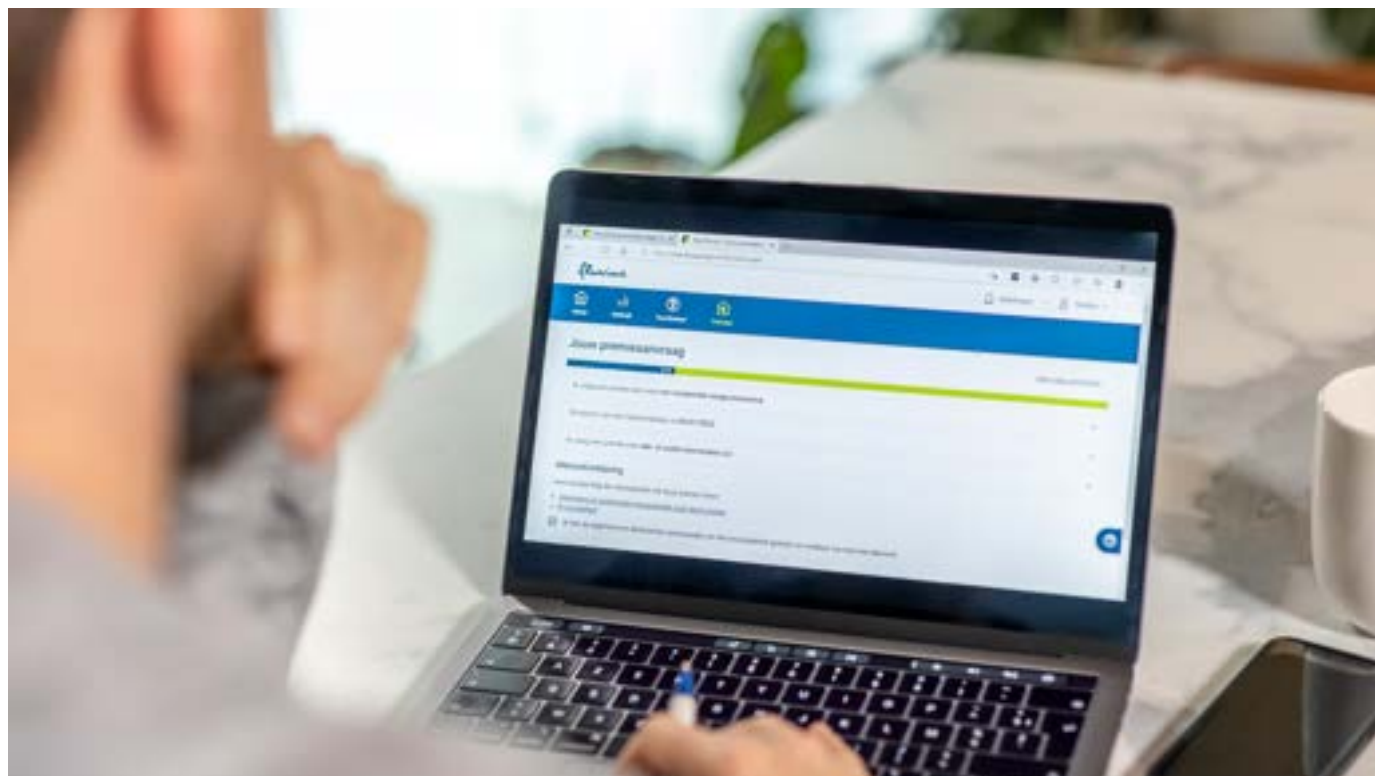
Op de energiefactuur die klanten van hun energieleverancier ontvangen, zijn ook de kosten voor het beheer van de energienetten opgenomen, aangeduid als netkosten.

Deze netkosten bestaan uit transmissienetkosten en netkosten. Voor elektriciteit betaalt de klant voor het gebruik van zowel het hoogspannings- als het laagspanningsnet. Voor aardgas worden de transmissie- en netkosten apart in rekening gebracht:

- Transmissienet- en vervoerstarief: dit is een vergoeding voor de beheerders van het hoogspanningsnet voor elektriciteit, Elia, en het hogedrukaardgasnet van Fluxys.
- Nettarief: dit is de vergoeding voor Fluvius, waarmee we de lokale netten aanleggen, onderhouden en beheren.

In 2023 ontvingen we nog veel klachten over de berekening van het capaciteitstarief, maar dit aantal is in 2024 duidelijk gedaald. We ontvingen 17% minder klachten, wat neerkomt op 26 klachten minder dan in 2023. Uit de klachten blijkt dat klanten vooral behoefte hebben aan informatie over de aanrekening en berekening van de netkosten.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2023	2024	Evolutie	2023	2024	Evolutie
Nettarieven	149	123	-17%	13	14	8%



Klachten attitude

In 2024 ontvingen we 194 klachten over de houding van personeel, zowel van ons eigen personeel als dat van aannemers. Dit is een daling van 61 klachten of 24% ten opzichte van 2023. Deze klachten worden altijd besproken met de betreffende dienst of aannemer om de medewerkers verder te coachen en bij te sturen.

In vergelijking met al onze activiteiten en klantcontacten is dit een zeer laag aantal klachten.

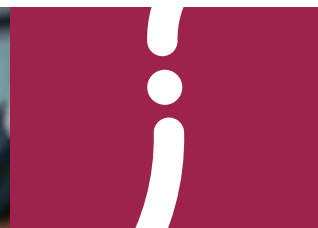


Complimenten en suggesties

Klanten die tevreden zijn over onze dienstverlening en onze medewerkers willen bedanken, kunnen hun waardering via een knop op onze website delen. Deze berichten worden altijd doorgestuurd naar de betreffende collega's.

Naast complimenten ontvangen we ook suggesties van klanten om onze processen te verbeteren. Deze suggesties bespreken we met de verantwoordelijke procesmanagers en proberen we zoveel mogelijk te integreren in onze optimalisatie-inspanningen.

In 2024 kregen we 304 complimenten en 190 suggesties. Hiernaast een overzicht van enkele complimenten. Deze berichten maken ons altijd blij!



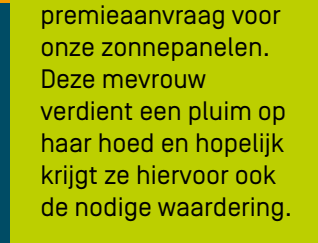
Gisteren is er gewerkt aan het elektriciteitsnet in de straat waar ik woon. Ik wil jullie bedanken voor de goede communicatie daaromtrent.



Wij werden op zeer professionele, geduldige en uiterst hulpvaardige manier geholpen bij het invullen van de premieaanvraag voor onze zonnepanelen. Deze mevrouw verdient een pluim op haar hoed en hopelijk krijgt ze hiervoor ook de nodige waardering.



Ik contacteerde zonet de Klantendienst van Fluvius in verband met ons probleem rond het uitvallen van de omvormer wegens overspanning netwerk. Ik werd zeer snel, zeer duidelijk en vriendelijk geholpen door jullie Klantendienst. De mate waarin vind ik onderscheidend ten opzichte van vele andere bedrijven!



Ik had een heel vriendelijke dame van de Klantendienst aan de lijn. Ze was ontzettend efficiënt en professioneel, en heeft me uitstekend geholpen. Wanneer nodig, vroeg ze navraag bij andere diensten, wat alles perfect liet verlopen. Echt een topper van de dag!



Via deze weg wil ik u als organisatie, maar de 4 betrokken personeelsleden in het bijzonder, van harte danken voor de tussenkomst. De geboden service was top. Ik mocht aan den lijve ondervinden dat er kwaliteitsvol en deskundig gehandeld werd, wat bijzonder veel vertrouwen geeft in een delicate materie [gas].



Klantgerichte strategie

Al wie een beroep doet op Fluvius, bieden we de best mogelijke service aan. Daaronder verstaan we: een dienstverlening die vlot inspeelt op de behoeften en verwachtingen van de klant. Dit betekent onder meer een snel en duidelijk antwoord, een vlugge uitvoering met minimale wachttijd en hinder, en een heldere communicatie. Daar streven we naar voor de ongeveer 6,5 miljoen inwoners van Vlaanderen die op ons vertrouwen en ook voor onze aandeelhouders, alle Vlaamse steden en gemeenten.

Klant centraal staat dus voorop en is ook in onze strategie een belangrijke pijler. Elke actie die we in dit kader ondernemen, is een uiting van ons strategisch engagement. Om nog beter tegemoet te komen aan de noden van onze klanten, zetten we in op vier servicebeloften.

Onze servicebeloften

Binnen Fluvius vertaalden we "Klant Centraal" door naar 4 servicebeloftes, die we voor al onze klanten toepassen.



Elke medewerker staat voor je klaar

Als Fluvius-medewerkers zijn we allemaal aanspreekpunten voor de klant. Heeft een vriend, buur of familielid een vraag? Dan begeleiden we hen naar de juiste informatie of het juiste kanaal.

We kennen jou en je situatie

We verplaatsen ons in de situatie van de klant, tonen begrip en erkennen zijn gevoelens. Heeft de klant al een lange zoektocht achter de rug om de juiste persoon te vinden? Dan bieden we hem de kortste weg naar een oplossing en voelen we ons verantwoordelijk om aan zijn verwachtingen te voldoen.

We geven je begrijpbare informatie

Niet elke klant heeft evenveel technische bagage. We geven hem informatie in de taal die hij begrijpt.

We geven je gepersonaliseerd advies

We vermijden standaardantwoorden die niet relevant zijn voor de klant en passen onze boodschap aan op basis van de specifieke situatie. Iedere medewerker en elk team draagt bij door klantgericht te werken en dit in de praktijk te brengen.

Klantparticipatie

Wanneer we onze diensten en producten aanbieden, is het cruciaal om inzicht te krijgen in de verwachtingen en ervaringen van onze klanten. Om een helder beeld te vormen van hun behoeften, gaan we actief met hen in gesprek.

Dit doen we door middel van voortdurende feedbackloops tijdens de ontwikkeling van nieuwe producten, tools en digitale toepassingen:

- Uitgebreide klantonderzoeken waarbij we de volledige klantreis analyseren. Hierbij brengen we zowel de positieve ervaringen als de obstakels in kaart die klanten tegenkomen tijdens hun interacties met onze diensten.
- Open gesprekken bij de start van nieuwe projecten, zodat we naast de zakelijke behoeften ook de klantbehoeften kunnen meenemen in de verdere projectanalyse.
- Nieuwe applicaties laten testen door onze klanten.
- Informatie op onze website afstemmen op de wensen van onze klanten. We onderzoeken welke informatie zij zoeken en hoe zij die het liefst ontvangen.
- Het gedrag van onze klanten op onze website opvolgen en begrijpen via hotjar. Deze toepassing biedt de mogelijkheid om via heatmaps inzicht te krijgen in hoe de klanten onze website gebruiken en waar ze mogelijk obstakels tegenkomen.



Gerealiseerde en opgestarte acties

Energiedelen

Op 31.12.2024 telden we 4 332 energiegemeenschappen en 10 319 unieke deelnemers.

Om de klantreis bij aanvraag en gebruik van energiedelen in kaart te kunnen brengen, hebben we onze klanten bevraagd. Met de feedback zijn we aan de slag gegaan!

Op onze vernieuwde webpagina's ontdekt de klant alles over energiedelen en -verkoop. We leggen de zeven verschillende manieren voor om energie te delen, inclusief een stappenplan om met energiedelen of -verkoop aan de slag te gaan. Video's en illustraties maken de – toch wat complexe – materie meteen een heel stuk duidelijker.

De aangepaste websites werden ook afgestemd met onze klanten. Uit dit onderzoek bleek dat de structuur en de beschrijving van energiedelen en -verkoop duidelijk en verstaanbaar uit de doeken werd gedaan.

Om de nieuwe webpagina's en het concept energiedelen bij zoveel mogelijk mensen bekend te maken, hebben we ook ingezet op een uitgebreide bewustmakingscampagne. We gebruiken daarvoor verschillende posts naar verschillende doelgroepen op sociale media, een poster en een flyer voor de klantenkantoren en een communicatiekit voor de lokale besturen.



Prepaid

Om onze klanten bij de sociale leverancier goed te ondersteunen en van de juiste informatie te voorzien, hebben we de website prepaid.fluvious.be verder geoptimaliseerd.

We hebben hierbij drie acties ondernomen:

- 1 Het verhuisformulier is verbeterd en er werd een stappenplan toegevoegd om klanten te begeleiden bij een verhuizing, afgestemd op hun specifieke situatie.
- 2 We verstrekken meer informatie over de tarieven van de sociale leverancier en de berekening van de kosten.
- 3 De video's op de website zijn voorzien van ondertiteling in de meest voorkomende talen via Google Translate, zodat klanten de video's kunnen bekijken met ondertiteling in hun gewenste en begrijpelijke taal.



Netwerkchecker

Om klanten proactief inzicht te geven in het risico van spanningsproblemen die kunnen leiden tot het uitvallen van omvormers, heeft Fluvius de Netwerkchecker geïntroduceerd op het portaal Mijn Fluvius. Met de Netwerkchecker kunnen klanten direct zien of er in hun buurt openstaande klachten zijn.

Hoe werkt de Netwerkchecker?

Klanten hoeven alleen in te loggen of een account aan te maken op mijn.fluvius.be en hun EAN-code in te voeren of te selecteren. Vervolgens krijgen ze een van de volgende drie schermen te zien, waarmee ze de actuele situatie in hun buurt kunnen inschatten:

- Laag risico: er zijn geen openstaande klachten in de buurt. Het risico op uitval is laag.
- Bestaand risico: er is minstens één openstaande klacht met een netgebonden oorzaak. Dit is echter een momentopname en betekent niet dat de omvormer gegarandeerd zal uitvallen. Fluvius onderzoekt de mogelijkheden voor een lokale oplossing.
- We zijn ermee bezig: er is al een klachtendossier lopende voor het ingevoerde EAN-nummer.

Als de omvormer daadwerkelijk uitvalt, kan de klant dit melden aan Fluvius. Bij een gegronde klacht ontvangt de klant een forfaitaire vergoeding. Fluvius zal de Netwerkchecker continu verbeteren op basis van klantfeedback en de verdere ontwikkeling van data en algoritmes om de risicobeoordeling nog nauwkeuriger te maken.



Netwerkchecker

Laag risico

Je aansluiting loopt op dit moment een laag risico op een uitvallende omvormer.

Adres

EAN-code

Opgelet! Deze netwerkchecker geeft een indicatie over de huidige situatie op dit adres. Deze gegevens kunnen snel veranderen. Raadpleeg een installateur voor advies op maat van jouw wensen.

[Nog een aansluiting controleren](#) [Terug naar overzicht](#)

Proactieve werfcommunicatie

De communicatie over onze werven is vrij versnipperd. Dit leidt tot matige klanttevredenheid. We informeren de klant op verschillende manieren, namelijk via brief en werfkaartjes over de start van de werken en geven op de website een high level overzicht.

We wensen hier verder op in te zetten om onze klanten op een eenvoudige manier extra statusinformatie, updates, ... te bezorgen.

Hiervoor hebben we een proeftraject opgestart door het gebruik van unieke/uniforme gepersonaliseerde klantcommunicatie met betrekking tot werken aan het net van Fluvius (werven en storingen). We testen hierbij aanvullende communicatiekanalen (buurcommunicatie, ...) en voorzien een betere opvolging van de werven op onze website.

Doel van de werken

We leggen een nieuwe 400V laagspanningskabel aan en plaatsen een nieuwe voetpadkast om de betrouwbaarheid en capaciteit van het elektriciteitsnet te verbeteren.

Details van de werken

Start werken
22 januari 2025

Einde werken
29 januari 2025

Type werken
Verzwaren van het elektriciteitsnet.

In samenwerking met
Geen andere partijen betrokken

Aannemer
Dalcorn

Projectnummer
600037727



De ingetekende werkzone is een benadering. Afwijkingen zijn mogelijk.

Voorwa?

In 2024 lanceerden we zowel in het voorjaar als in het najaar de campagne 'Voorwa' op onze social media. Het streefdoel van de campagne was onze klanten bewust maken van het feit dat ze hun zonnepanelen, thuisbatterij en/of laadpaal verplicht moeten registreren op Mijn Fluvius.

Het valt op dat met de wijziging van de premievoorwaarden minder en minder mensen hun installaties melden, terwijl die aanmelding verplicht is. Alleen zo beschikken we over voldoende data om onze netwerken voor morgen optimaal te kunnen uitbouwen. Bij zonnepanelen heeft de klant bovendien nog een extra reden om dit te doen: niet of laattijdig aanmelden betekent een administratieve kost voor de klant.

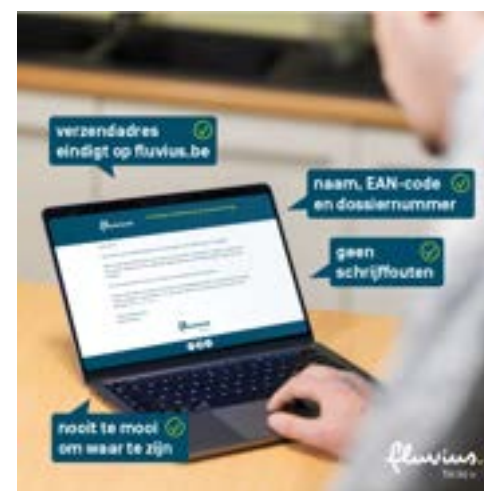
De campagne via sociale media, Google-advertenties, klantenkantoren en een blog op de website is een effectieve aanpak om klanten te informeren en aan te moedigen om hun installaties te registreren. Het gebruik van diverse kanalen vergroot immers de kans dat klanten de boodschap oppikken en actie ondernemen. Al die kanalen verwijzen bovendien ook naar een 'dedicated' campagnepagina op onze website, waar we helder en duidelijk het belang én de voordelen van de verplichte aanmeldingen uit de doeken doen.



Phishing

Er circuleren veel valse e-mails, sms'jes en WhatsApp-berichten die beweren van Fluvius te zijn. Oplichters doen zich voor als medewerkers van ons netbedrijf om het vertrouwen van mensen te winnen en vervolgens geld te stelen.

Ook in 2024 blijven we onze klanten informeren en waarschuwen. We zoeken actief naar frauduleuze websites die de naam van Fluvius misbruiken, zodat we die snel offline kunnen laten halen. Op onze website bieden we tips en video's over hoe je valse e-mails, sms'jes en WhatsApp-berichten kunt herkennen en hoe je een echte Fluvius-medewerker kunt identificeren. Via een digitale campagne hebben we onze klanten ook bewust gemaakt van de gevaren van phishing.



Redesign klachtenbeheer

In het vorige verslag werd aangegeven dat we het huidige klachtenproces wilden verbeteren tot een gebruiksvriendelijk en klantgericht systeem met effectieve communicatie tussen beide partijen.

Fluvius wil zijn strategische pijler van klantgerichtheid verder in de praktijk brengen. Om de gewenste cultuuromslag te versnellen, wil Fluvius zijn klachtenbehandeling nog klantgerichter maken, vooral in de eerste lijn. Dit met het oog op een positieve en consistente klantervaring over alle kanalen heen.

Het doel is dat klanten kunnen zeggen:

“Het kan soms misgaan, maar als dat gebeurt, staan ze voor me klaar. Ze lossen problemen snel en efficiënt op.”



Methodiek

Om een nieuw proces te ontwikkelen, hebben we een methodiek toegepast die uit vijf stappen bestaat:

- 1 DNA Analyse: in deze fase brachten we zowel de klant- als medewerkervaring in kaart. Hierdoor kregen we inzicht in de werkelijke behoeften en identificeerden we de huidige knelpunten. Deze inzichten vormden de basis voor de volgende stap.
- 2 Bootcamp: met de verkregen inzichten gingen we aan de slag met een multidisciplinair team om een nieuw klachtenproces te ontwerpen. Hierbij bepaalden we welke unieke klantervaring we willen creëren wanneer een klant een klacht heeft, en hoe we dit kunnen realiseren.

- 3 Start Up: in deze fase werkten we met een deel van de medewerkers aan het nieuwe klachtenproces, waarbij we verschillende thema's behandelden. Gedurende drie maanden hebben we ongeveer 700 klachten verwerkt volgens het nieuwe proces. We merkten een aanzienlijke stijging in de tevredenheid over de klachtenbehandeling en een grotere voldoening bij de medewerkers.
- 4 Business case: de inzichten uit de start up-fase helpen ons bij de vormgeving van de business case. We evalueren de impact op de organisatie en bepalen in hoeverre het proces verder verfijnd moet worden. De business case wordt begin 2025 opgesteld.
- 5 Scale Up: zodra we het nieuwe klachtenproces volledig onder controle hebben en voldoende ervaring hebben opgedaan, schakelen we over naar de nieuwe werkwijze binnen de organisatie.

Leidende principes

We hebben acht principes vastgesteld die we altijd willen toepassen bij de behandeling van klachten:

- 1 We bellen de klant.
- 2 We wijzen de klant één vaste contactpersoon toe.
- 3 We vangen eerst de emotie op en lossen daarna het probleem op.
- 4 We doen concrete beloftes en komen die na.
- 5 We begeleiden de klant van analyse tot oplossing.
- 6 De klant bepaalt zelf wanneer de klacht is opgelost.
- 7 De klant blijft altijd op de hoogte van de status van de klacht.
- 8 We blijven meedenken met de klant, ook na de oplossing.

De toepassing van deze principes is een concrete vertaling van onze servicebeloften binnen het klachtenbeheerproces. In 2025 ligt de focus op de uitwerking van de business case om de verdere implementatie van het nieuwe proces binnen Fluvius mogelijk te maken.



Focus 2025

Net als vorig jaar willen we in 2025 onze aandacht blijven richten op drie belangrijke aspecten: de ontwikkeling van netwerken voor de toekomst, een klantgerichte benadering en vooral proactieve en transparante communicatie.



Netwerken voor morgen

Om de energietransitie te realiseren, moeten we de elektriciteitsnetten versterken en het energiesysteem doorgedreven digitaliseren. Dat is nodig om ervoor te zorgen dat we de opkomst van elektrische wagens, warmtepompen en zonnepanelen, en de elektrificatie van de industrie kunnen opvangen. Dat betekent concreet dat alle Vlamingen in de komende jaren worden geconfronteerd met de omvangrijke werken die Fluvius hiervoor uitvoert.

Het is dan ook cruciaal dat we onze klanten bewustmaken van de grote rol die Fluvius speelt bij de realisatie van de energietransitie. Want onze naambekendheid zit dan wel goed, onze klanten weten niet altijd precies wat we doen. Dat willen we veranderen.

Hierbij wensen we draagvlak te creëren bij de burger en de lokale overheden door hen goed te informeren. Want de werken die we uitvoeren, veroorzaken onvermijdelijk hinder. En een goed geïnformeerde burger, heeft meer begrip voor tijdelijk ongemak.

Onze aannemers als partner

Aannemers zijn essentieel voor het succes van ons bedrijf. Of het nu gaat om dagelijkse werkzaamheden of grote projecten zoals de uitrol van de digitale meter, hun inzet is onmisbaar. Zonder aannemers zouden we onze deadlines niet kunnen halen. De komende jaren staan we voor grote uitdagingen: onze netwerken moeten worden vernieuwd, versterkt en uitgebreid om de energietransitie, klimaatadaptatie en digitalisering te ondersteunen. Onze aannemers zijn daarbij onmisbare partners voor de uitbouw van onze netwerken voor de toekomst. Ook voor hen zal het werkvolume toenemen.

Samen met een aantal aannemers hebben we een samenwerkingsbelofte opgesteld. Deze beloftes zijn gebundeld onder drie algemene principes onder de titel 'Aannemers en Fluvius gaan voor Klant Centraal':

- 1 We behandelen elkaar met respect.
- 2 We komen onze afspraken na.
- 3 We profiteren beiden van onze samenwerking.

Deze belofte naleven versterkt de samenwerking met onze aannemers. Zo bouwen we samen aan een toekomstbestendig netwerk, waarbij iedereen weet wat er van elkaar verwacht wordt en we gezamenlijk de vruchten plukken van een respectvolle en betrouwbare samenwerking, ten goede van onze klanten.

Samenwerkingsbelofte

Aannemers & Fluvius gaan voor Klant Centraal

- 1 We gaan op een respectvolle manier met elkaar om.**
 - We geven open feedback en werken samen met open vizier.
 - We communiceren transparant.
 - We schaden elkaars vertrouwen niet.
 - We kennen elkaar en overleggen regelmatig, op elk niveau binnen de organisatie.
- 2 We komen onze afspraken na.**
 - We hebben heldere verantwoordelijkheden en gekende contactpersonen.
 - We werken met duidelijke en haalbare opdrachten.
 - We hebben elkaars aanwezigheid niet nodig om kwaliteitsvol werk af te leveren.
 - We respecteren de afspraken en dragen de gevolgen bij niet-nakoming.
 - We gaan voor minimale administratie en maximaal digitaal.
 - We geven inzicht in onze toekomstplannen.
- 3 We plukken beiden de vruchten van onze samenwerking.**
 - We werken samen voor de lange termijn, met maximale contracttermijnen in functie van de opdracht.
 - We werken veilig.
 - We helpen elkaar in de groei naar meer maturiteit.
 - We delen onze kennis om elkaar sterker te maken.

Klantgerichte benadering

Klantgerichtheid is een essentieel onderdeel van de processen binnen onze organisatie. Dit houdt in dat de behoeften en wensen van de klant centraal staan in al onze bedrijfsactiviteiten.

Door klantgerichtheid te bevorderen, kunnen we de tevredenheid van onze klanten verhogen. Tevreden klanten leiden tot minder klachten, wat resulteert in lagere operationele kosten en een efficiëntere bedrijfsvoering. Bovendien draagt dit bij aan een positieve reputatie.

Het is belangrijk om voortdurend naar onze klanten te luisteren en op basis van hun waardevolle feedback innovatief te zijn en onze producten en diensten te verbeteren. Naast klantgerichte processen, is het ook cruciaal om klantgericht te handelen. Dit betekent dat we de principes toepassen die we hebben ontwikkeld in de Redesign-oefening van klachten.

Door naar klanten te luisteren, hen correct te begeleiden bij hun vragen of klachten, concrete beloftes te maken en die na te komen, ervaren klanten dat wij als medewerkers met hen meedenken totdat we het gewenste antwoord of de juiste oplossing hebben gevonden.

Fluvius wil deze principes verder implementeren, zodat elke medewerker de klant centraal stelt en hier concreet naar handelt.

Proactieve en transparante communicatie

Uit de klanttevredenheidsmeting blijkt dat communicatie een blijvend aandachtspunt is. Klanten willen proactief, duidelijk, tussentijds en gericht geïnformeerd worden over elke interactie met Fluvius, en dit in een transparante en begrijpelijke taal.

Correct en transparant geïnformeerde klanten blijven niet in het ongewisse en zullen minder vaak contact opnemen met ons klantcontactcenter of een klacht indienen.

Vanuit Klachtenbeheer vragen wij om meer gericht en proactief te communiceren voor de volgende scenario's:

Betwisting verbruiken

Wanneer klanten klachten of vragen hebben over hun verbruik dat ze betwisten, is het belangrijk om meer in te zetten op het samen met de klant doorlopen van hun verbruik. Enkel historische verbruiksgegevens aanleveren, is vaak niet voldoende om de klant een duidelijk antwoord of voldoende inzicht te bieden. Daarom bevelen we aan om klanten te benaderen en te informeren op basis van hun gepersonaliseerd verbruik en verbruiksgedrag.

Door samen met de klant hun verbruik te analyseren, kunnen we hen beter ondersteunen en helpen om inzicht te krijgen in hun energieverbruik. Dit kan leiden tot een beter begrip van hun verbruikspatronen en mogelijke besparingsmogelijkheden. Bovendien versterkt dit de relatie met de klant en verhoogt het hun tevredenheid.

Kortom, een persoonlijke benadering en op maat gemaakte informatie over verbruiksgedrag, is essentieel om klanten effectief te ondersteunen bij vragen of klachten over hun energieverbruik.



Werfcommunicatie

In ons verslag hebben we al verwezen naar de actie over werfcommunicatie, waarbij we de klant meer informatie en inzicht geven over de impact van de hinder.

Met het oog op de energie- en klimaattransitie, waarbij we onze netten nog verder zullen versterken, is het van groot belang om de communicatie met onze klanten te optimaliseren. Deze versterkingen kunnen namelijk meer hinder voor de klant veroorzaken. Door proactief en transparant te communiceren over de werkzaamheden en de verwachte impact, kunnen we de klant beter informeren en begrip en geduld vergroten.

Het is cruciaal om de feedback van klanten serieus te nemen en te gebruiken om onze werfcommunicatie verder te verbeteren. Dit helpt niet alleen om de klanttevredenheid te verhogen, maar draagt ook bij aan een soepelere uitvoering van de noodzakelijke versterkingen van ons net.

Afspraken respecteren

We krijgen te vaak klachten van klanten die niet op de hoogte worden gebracht wanneer een afspraak niet doorgaat of wordt verplaatst. We reageren hierbij te reactief en moeten dit omzetten naar een proactieve aanpak om dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen en te beperken.

Door klanten tijdig en proactief te informeren over wijzigingen in afspraken, kunnen we hun frustratie verminderen en de klanttevredenheid verhogen. Dit betekent dat we duidelijke communicatieprocessen moeten implementeren en ervoor moeten zorgen dat klanten altijd op de hoogte zijn van eventuele veranderingen. Zo kunnen we niet alleen klachten verminderen, maar ook de kosten die gepaard gaan met klachtenbehandeling.

Het is essentieel om een cultuur van proactieve communicatie te bevorderen binnen onze organisatie, zodat we klanten beter kunnen bedienen en hun vertrouwen in onze dienstverlening kunnen versterken.

Geblokkeerde toegangspunten

Wanneer klanten geconfronteerd worden met een geblokkeerd toegangspunt en daardoor geen eindfacturen ontvangen, is het essentieel om proactief te communiceren en hen correct te informeren. We moeten deze klanten geruststellen dat de marktprocessen bij deblokking retroactief rechtgezet worden.

In gevallen waarin we geen oplossing vinden en overgaan tot de creatie van een nieuwe EAN-code, is het belangrijk om deze klanten duidelijk te informeren over de genomen actie en wat er van hen verwacht wordt. Door transparant en tijdig te communiceren, kunnen we de klanttevredenheid verhogen en eventuele zorgen of verwarring verminderen.



Evaluatie Klachtenmanagement 2024

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	8
3	Klachten interne klanten.....	9
4	Kwaliteitsmeldingen.....	9
5	Communicatiekanalen voor klachten / meldingen waterkwaliteit.....	10
6	Doorlooptijden klachten	11
7	Externe rapportering.....	11
7.1	VMM	11
7.2	WaterRegulator.....	11
7.2.1	Verhouding 2 ^e t.o.v. 1 ^e lijnsklachten	11
7.2.2	% klachten behandeld binnen wettelijke termijn	12
7.2.3	Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten.....	12
7.2.4	Doorlooptijden	13
8	Verbeterpunten / beheermaatregelen	13
8.1	Nieuwe verbeterpunten.....	14
8.2	Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten	14
8.3	Afgesloten verbeterpunten in 2024	15
9	Besluit.....	15
9.1	Klachten	15
9.2	Meldingen drinkwaterkwaliteit.....	15
10	Gouden regels voor excellent klachtenmanagement	15

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**.

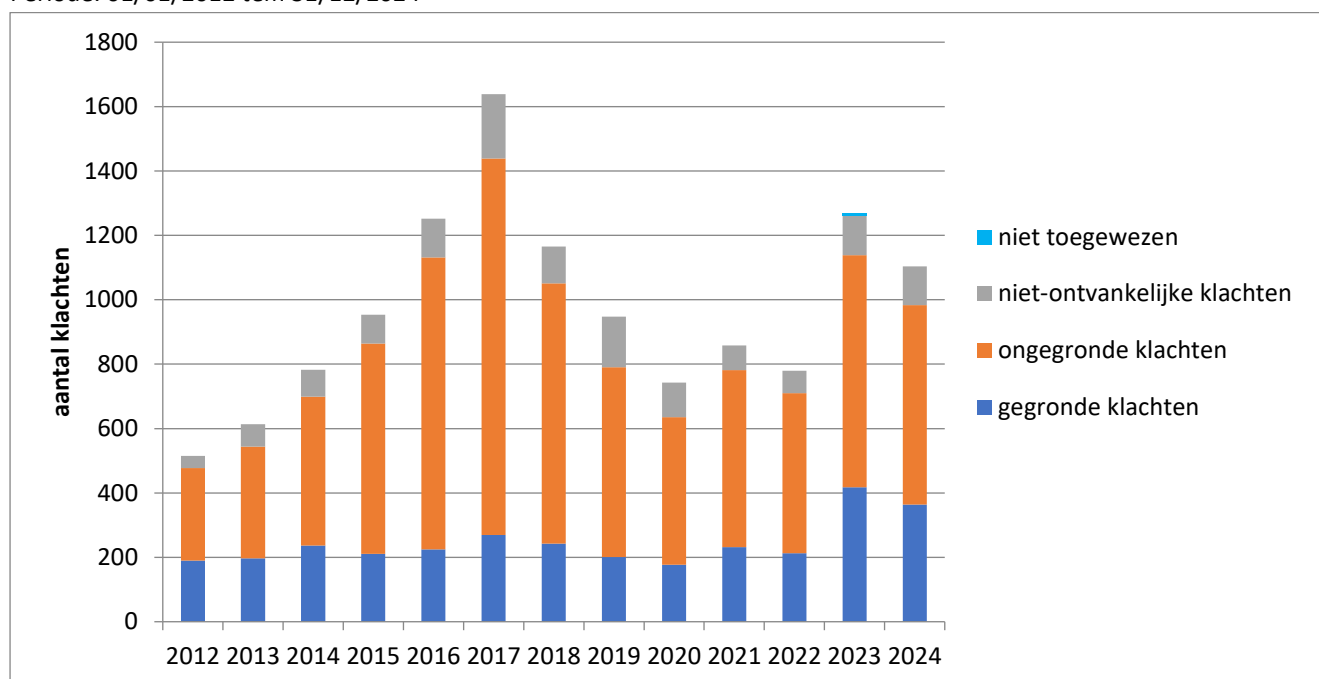
- een defect aan het wegdek na werken door Pidpa of onderaannemer
- verkeerde spelling van een naam
- facturen niet ontvangen, onvolledige afdruk van facturen
- betwisting factuur / verbruik
- stilstaande watermeter, bevroren watermeter
- technische problemen (zonder water, lek in huis, lek buiten huis, druk, ...)
- schade veroorzaakt aan derden
- controle meerloopstuk
- laattijdige melding van een verhuis
-

Een 2^e melding van foutieve gegevens die niet gecorrigeerd zijn, een 2^e melding van een zelfde kwaliteitsprobleem, enz... binnen een periode van één jaar na de registratie van de 1^e melding zijn **klachten**.

2 Klachten externe klanten

2.1 Evolutie

Periode: 01/01/2012 tem 31/12/2024



- # niet-ontvankelijke klachten is gedaald t.o.v. 2023 (-3)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gedaald t.o.v. 2023 (-54)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is gedaald t.o.v. 2023 (-101)

	Niet-ontvankelijk aantal (%)	Ontvankelijk gegrond aantal (%)	Ontvankelijk ongegrond aantal (%)	Totaal
Drinkwater	113 (10.8%)	332 (31.6%)	606 (57.7%)	1051
Openbaar saneringsnetwerk	8 (15.1%)	32 (60.4%)	13 (24.5%)	53
Totaal	121 (11.0%)	364 (33.0%)	619 (56.0%)	1104

De evolutie van het aantal klachten in 2024 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Drinkwater						
# ontv. gegronde klachten	163	131	193	165	356	332
# ontv. ongegronde klachten	572	441	528	488	711	606
# niet-ontvankelijke klachten	155	106	71	70	120	113
# niet-gedefinieerde klachten	0	1	0	0	7	0
Top 5 (categorisatie in C4C)	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) Betalingsverwerking Technisch probleem Klantgerichtheid	Facturatie Technisch probleem CCC (vnl. overnames) Betalingsverwerking Operaties (vnl. waterkwaliteit)
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	80.2	94.4	94.7	89.5	78.9	84.4
Openbaar saneringsnetwerk						
# ontv. gegronde klachten	38	46	39	48	62	32
# ontv. ongegronde klachten	17	16	22	9	9	13
# niet-ontvankelijke klachten	3	2	5	0	4	8
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	98.3	85.9	92.4	94.7	94.7	98.1

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2024) is weergegeven in onderstaande tabel.

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels					
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegronde	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal	% gegronde klachten	% ongegronde klachten
Algemeen	9	9	13	31	29%	71%
Betalingsverwerking	4	11	77	92	12%	88%
CCC	11	16	71	98	16%	84%
Debiteuren	2	2	17	21	10%	90%
Facturatie	25	40	262	327	12%	88%
Klantgerichtheid	1	25	15	41	61%	39%
Operaties	17	44	27	88	50%	50%
Services	5	35	42	82	43%	57%
Technische problemen	47	192	95	324	56%	44%
Eindtotaal	121	364	619	1104		

Er wordt dus veel tijd gependend aan ongegronde klachten over o.a. betalingsverwerking, debiteuren (vnl. afbetalingsplan) en facturatie.

Het aantal klachten is hieronder meer in detail weergegeven (de top 5 is in het rood gemarkeerd).

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels			
Rijlabels	<input checked="" type="checkbox"/> Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Algemeen				
Contact over case	6	5	9	20
Privacy			2	2
Vana	3	4	2	9
Totaal Algemeen	9	9	13	31
Betalingsverwerking				
Betalen	4	11	72	87
Betopvolg			1	1
Domiciliëring			2	2
Incasso			1	1
Rekeningoverzicht			1	1
Totaal Betalingsverwerking	4	11	77	92
CCC				
Overname - aanvraag	8	7	58	73
Overname - invoer	2	3	3	8
Overname - rechtzetting		2	4	6
Regularisatie - aanvraag		1		1
Regularisatie - invoer	1		1	2
Wijziging klantgegevens		3	5	8
Totaal CCC	11	16	71	98
Debiteuren				
Afbetalingplan			12	12
Afsluitopdracht	1		3	4
Heraanblijving - na afsluitopdracht	1			1
Heraanblijving - na debetbegrenzing		2	1	3
Lijst van betaling			1	1
Totaal Debiteuren	2	2	17	21
Factoratie				
Compensatie	3		4	7
Duplicaat			3	3
Hoog verbruik/min. schikking lek		1	26	27
IBA in eigen beheer			2	2
Meterstand		5	50	55
Private waterwinning			1	1
SD-factuur	2	3	3	8
Sociaal tarief			15	15
Tarief	3	2	10	15
Tussentijdse factuur		8	26	34
Verbruik-/Eind-/Correctiefactuur	17	20	115	152
Verzending		1	7	8
Totaal Factoratie	25	40	262	327
Klantgerichtheid				
Bereikbaarheid		1	1	2
Communicatie		17	4	21
Medewerker	1	7	9	17
Website			1	1
Totaal Klantgerichtheid	1	25	15	41
Operaties				
Drinkwateraansluiting nieuw	4	8	4	16
Drinkwateraansluiting uithalen		3		3
Drinkwateraansluiting wijziging	1	3	3	7
Onderhoud		3	1	4
RIO Afkoppelingsprojecten		2	1	3
RIO IBA/TZ		1	1	2
RIO Nieuwe aansluiting	1	6	3	10
RIO Verkevelingen		1		1
Schadegeval	3	3	2	8
Waterkwaliteit	8	14	12	34
Totaal Operaties	17	44	27	88
Services				
Digitale meter	3	23	12	38
Keuringen drinkwater	1		1	2
Keuringen RIO	1	1	1	3
Tekortkomingen binneninstallatie			1	1
Watermeter		9	17	26
Werkopdracht		2	10	12
Totaal Services	5	35	42	82
Technische problemen				
Druk	7	34	24	65
Hoofdkraan	1	5	2	8
Hoofdkraan/watermeter		1		1
Lek	4	10	13	27
Rolring	7	22	8	37
Vana	5	20	7	32
Verzakking op straat		3		3
Watermeter			4	4
Zonder water	23	87	37	147
Totaal Technische problemen	47	192	95	334
Eindtotaal	121	364	619	1104

642 van de 1104 klachten (= 58%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1^e melding niet (volledig) opgelost was. In 42% 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:

Orzaak:	
Categorie:	Pidpa: fout in service of product Pidpa: procesflow Medewerker: procedure niet gevolgd
ingerekend:	Klant: fout van klant
ent in DIT:	Klant: onrealistische verwachtingen Niet voor Pidpa Reeds dezelfde klacht ontvangen

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 6.7% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, ...)
- 49.5% 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, ...)
- 3.7% niet voor Pidpa is
- 0.5% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, ...)
- 7.2% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

Aantal van Ticket-ID Bijzette	Kolomlabels							Eindtotaal
	Klant: fout van klant	Klant: onrealistische verwachtingen	Medewerker: procedure niet gevolgd	Niet voor Pidpa	Pidpa: fout in service of product	Pidpa: procesflow	Reeds dezelfde klacht ontvangen	
Algemeen	1	12	2	3	7		6	21
Betalingsverwijering	17	60	3		6	2	4	80
CCC	8	60	10	1	8		10	80
Debtoren	5	12	1		1		2	21
Facturatie	17	240	18	3	21		22	327
Klantgerichtheid	1	14	4	1	21			41
Operaties	15	17	1	7	40	3	9	80
Services	2	40	1	3	39	1	2	82
Technische problemen	14	61	2	23	170		25	334
Eindtotaal	74	546	47	41	310	6	66	1104
	6.7%	49.5%	4.3%	3.7%	28.1%	0.5%	7.2%	100.0%

In 2023 waren de resultaten als volgt:

- 4.7% te wijten is aan een fout van de klant
- 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**
- 2.4% niet voor Pidpa is
- 0.6% te wijten is aan onze procesflow
- 7.3% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

Voor de top 3 van klachten (facturatie, technisch probleem en CCC) in 2024 werd een diepere analyse uitgevoerd.

2.2.1 Facturatie

Aantal van Ticket-ID Rijlabels	Kolomlabels			Eindtotaal
	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	
= Compensatie	3		4	7
Algemeen	1			1
Omzetten naar sociaal tarief	2		2	4
Uitbetaling			2	2
= Dublicaat			3	3
Niet toegewezen			3	3
= Hoog verbruik/min. schikking lek		1	26	27
Algemeen		1	3	4
Gunsttarief			19	19
Lek			1	1
Nazicht verbruik			3	3
= IBA in eigen beheer			2	2
Vrijstelling			2	2
= Meterstand		5	50	55
Hoe aflezen			2	2
Melding eigen opname			4	4
Melding verbeterde opname		3	11	14
Schatting		1	33	34
Varia		1		1
= Private waterwinning			1	1
Forfait/verbruik			1	1
= SD-factuur	2	3	3	8
Rechtzetting	2	3	3	8
= Sociaal tarief			15	15
Algemeen			10	10
Attest			3	3
Overzetten nieuw adres			2	2
= Tarief	3	2	10	15
Afvoer/zuivering			1	1
Bevroren/stilstaande watermeter			2	2
Gem./Bovengem. San bijdrage	3		5	8
Groepskeuring			1	1
Herkeuring		1		1
Keuring		1		1
Rioolaansluiting			1	1
= Tussentijdse factuur		8	26	34
Algemeen		2	6	8
Bedrag wijzigen		6	18	24
Cyclus wijzigen			1	1
Periode			1	1
= Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur	17	20	115	152
Aantal gedomicilieerden	2	2	11	15
Comforttarief		1	2	3
Periode	1		5	6
Vastrecht	2	3	2	7
Verbruik	12	14	95	121
= Verzending		1	7	8
E-factuur niet ontvangen			4	4
Geen factuur ontvangen		1	3	4
Eindtotaal	25	40	262	327

Top 3 in de categorie 'facturatie':

- 1) verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur: klant gaat niet akkoord met verbruik ($152/327 = 46.5\%$)
- 2) meterstand ($55/327 = 16.8\%$)
- 3) tussentijdse factuur ($34/327 = 10.4\%$)

In 2023 werden er 403 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. In 2024 werden er dus 76 klachten minder geregistreerd.

2.2.2 Technisch probleem

Aantal klachten omtrent technische problemen is het hoogste in de categorie zonder water (=147), druk (= 65) en riolering (=37).

Categorie level 1		Technische problemen			
Aantal van Ticket-ID	Rijlabels	Kolomlabels			
		Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
	Druk	7	34	24	65
	Te veel druk			1	1
	Te weinig druk	7	34	23	64
	Hoofdkraan	1	5	2	8
	Herstellen	1	5	2	8
	Hoofdkraan/watermeter		1		1
	Interventie na uitrol dwn door Unit T		1		1
	Lek	4	10	13	27
	Binnen aan hoofdkraan		2	2	4
	Binnen aan watermeter		2	9	11
	Buiten aan de eigen aansluiting		2	1	3
	Buiten op straat	3	4		7
	Lek schedebuis of muurdoorgang	1		1	2
	Riolering	7	22	8	37
	Gracht	3	3	2	8
	Huisaansluiting	2	9	4	15
	Kolk		1		1
	Riolering	2	9	2	13
	Varia	5	20	7	32
	Niet toegewezen	5	20	7	32
	Verzakking op straat		3		3
	Niet toegewezen		3		3
	Watermeter			4	4
	Bevroren			1	1
	Stilstaan			3	3
	Zonder water	23	87	37	147
	Niet verwittigd	23	85	36	144
	Verwittigd		2	1	3
	Eindtotaal	47	182	95	324

In 2023 werden er 190 klachten voor de categorie 'technisch probleem' geregistreerd. Er werden in 2024 dus 134 klachten meer geregistreerd.

2.2.3 CCC

Aantal klachten omtrent CCC is het hoogst in de categorie 'overname-aanvraag (=73).

Categorie level 1		CCC			
Aantal van Ticket-ID	Rijlabels	Kolomlabels			
		Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
	Overname - aanvraag	8	7	58	73
	Check verhuis ok/nok	8	7	58	73
	Overname - invoer	2	3	3	8
	Invoer overname	2	3	3	8
	Overname - rechtzetting		2	4	6
	Fout P1dpa		2		2
	Meterstand/overnamedatum			4	4
	Regularisatie - aanvraag		1		1
	Echtscheiding/overlijden		1		1
	Regularisatie - invoer		1	1	2
	Invoer regularisatie	1			1
	Na overlijden obv gemeentelijst			1	1
	Wijziging klantgegevens		3	5	8
	Andere			1	1
	Schrijffout klantnaam		1		1
	Straatnaam/huisnr		1	4	5
	Toev./verw. afw. Fact. ontv en aanm. ontv		1		1
	Eindtotaal	11	16	71	98

In 2023 werden er 180 klachten voor de categorie 'CCC' geregistreerd. Er werden in 2024 dus 82 klachten minder geregistreerd.

3 Klachten interne klanten

In 2024 werden er geen interne klachten genoteerd. Klachten van interne klanten worden conform [docnr. 547367](#) verder behandeld.

4 Kwaliteitsmeldingen

Er werden 805 gegronde en 4 ongegronde kwaliteitsmeldingen geregistreerd in 2024 (in 2023 werden er 644 gegronde en 2 ongegronde kwaliteitsmeldingen geregistreerd). De spoelprogramma's worden gericht gepland in die gebieden waar uit de metingen en de kwaliteitsmeldingen blijkt dat er het meeste sediment aanwezig is (zie [docnr. 200948](#)).

De kwaliteitsmeldingen en turbiditeitsmetingen in het distributienet worden jaarlijks in kaart gebracht in voorbereiding van de beslissing over de te spoelen zones in het volgende kalenderjaar.

De top 3 van kwaliteitsmeldingen zijn:

Aantal van Ticket-ID Rijlabels	Kolomlabels Gegrond	Ongegrond	Eindtotaal	%
Bruin water	357	2	359	44%
Geur/smaak	143	2	145	18%
Lucht/deeltjes/organismen	140		140	17%
Varia	41		41	5%
Waterhardheid	29		29	4%
Watersamenstelling/Analyse	82		82	10%
Ziekteverschijnselen	13		13	2%
Eindtotaal	805	4	809	100%

Het aantal meldingen per gemeente is ≥ 20 in de onderstaande gemeenten:

Gemeente	# meldingen DWK	# aansluitobjecten	# contracten DW	% meldingen/aansluitobjecten	% meldingen/contracten
Mechelen	76	30081	39903	0,3%	0,2%
Geel	47	14961	20034	0,3%	0,2%
Heist-op-den-Berg	41	17711	21503	0,2%	0,2%
Turnhout	39	15612	23468	0,2%	0,2%
Herentals	32	11131	14958	0,3%	0,2%
Stabroek	29	6636	8254	0,4%	0,4%
Olen	27	5269	6024	0,5%	0,4%
Nijlen	22	9426	10947	0,2%	0,2%

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

Aantal van Ticket-ID Rijlabels	Kolomlabels									Eindtotaal
	Binneninstallatie	Brandweer	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gloeijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken	
Mechelen	13		2	18		1	19		23	76
Geel	12		1	2	3		9	5	15	47
Heist-op-den-Berg	5	1	2	4		2	10	1	16	41
Turnhout	9		1	9		2	14	1	3	39
Herentals	4		2	2			10		14	32
Stabroek	6			7			9	2	5	29
Olen	1		3	2	4		8	2	7	27
Nijlen	2			3		1	8		8	22

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 van kwaliteitsmeldingen in 2024 zijn: 1) werken (28%), 2) onbekend (27%) en 3) binneninstallatie (20%). De top 3 oorzaken in 2023 waren onbekend (30%), werken (22%) en binneninstallatie (17%).

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels									Eindtotaal
Rijlabels	Binneninstallatie	Brandweer	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer Lek	Onbekend	Spoelen	Werken		
Bruin water	42	4	12	35	12	12	109	12	121	359
Geur/smaak	50		15	27	1	2	35	1	14	145
Lucht/deeltjes/organismen	17	1		12	1	1	25	1	82	140
Varia	9		1	2			17	5	7	41
Waterhardheid	14			9			6			29
Watersamenstelling/Analyse	27		2	32			17	1	3	82
Ziekteverschijnselen	3		1				7		2	13
Eindtotaal	162	5	31	117	14	15	216	20	229	809
%	20%	1%	4%	14%	2%	2%	27%	2%	28%	100%

5 Communicatiekanalen voor klachten / meldingen waterkwaliteit

Het kanaal dat het meest gebruikt wordt voor de melding van een klacht is de web service (58%). Voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit wordt de telefoon het meest gebruikt (59%).

Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een ticket in C4C aangemaakt. Er werden via WSS respectievelijk 641 tickets ‘klachten’ en 204 tickets ‘melding waterkwaliteit’ rechtstreeks aangemaakt in C4C.

Communicatiekanalen voor de melding van een klacht:

Rijlabels	Aantal van Ticket-ID
Brief	8
E-mail	343
Interne order	1
Klantbezoek	1
Pidpa partners	51
Post	2
Telefoon	57
Web Service	641
Eindtotaal	1104

Communicatiekanalen voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit:

Rijlabels	Aantal van Ticket-ID
E-mail	102
Pidpa partners	23
Telefoon	480
Web Service	204
Eindtotaal	809

6 Doorlooptijden klachten

De doorlooptijden van klachten werden in kaart gebracht:

- De AWVR-termijnen werden in 2024 voor 85.1 % (= 939/1104 klachten) gerespecteerd. In 2023 werden de AWVR-termijnen voor 79.8% gerespecteerd (= 1013/1269 klachten).
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 8.8 d (in 2023: 11.3 d).
- Het afsluiten van een ontvankelijke klacht duurt gemiddeld 26.7 d (in 2023: 26.3 d). 38 klachten zijn nog niet afgesloten.

Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 67% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2023 werden 77% van de klachten binnen de gewenste termijn afgehandeld.

7 Externe rapportering

7.1 VMM

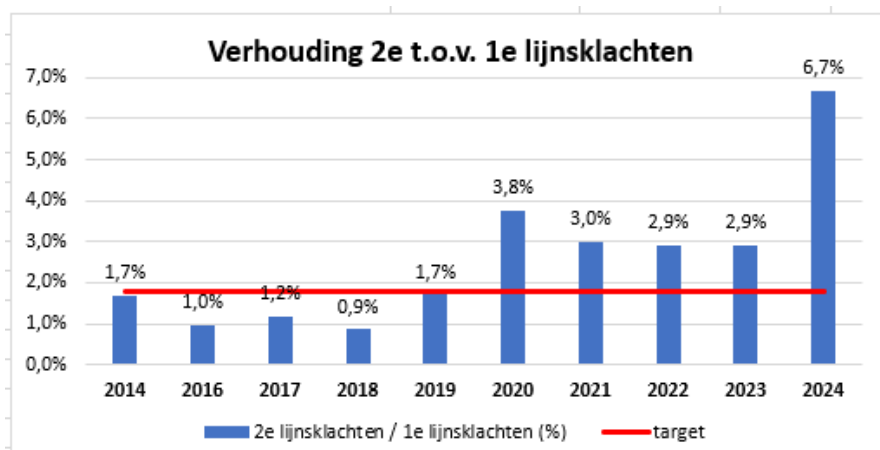
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2024 zijn terug te vinden in [docnr. 3315470](#) (tabjes 'KL DW'; 'KL SAN'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2025.

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^e t.o.v. 1^e lijnklachten

In 2024 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 54 en 15 klachten in 2^e lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2^e t.o.v. 1^e lijnklachten is 6.7% in 2024. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.

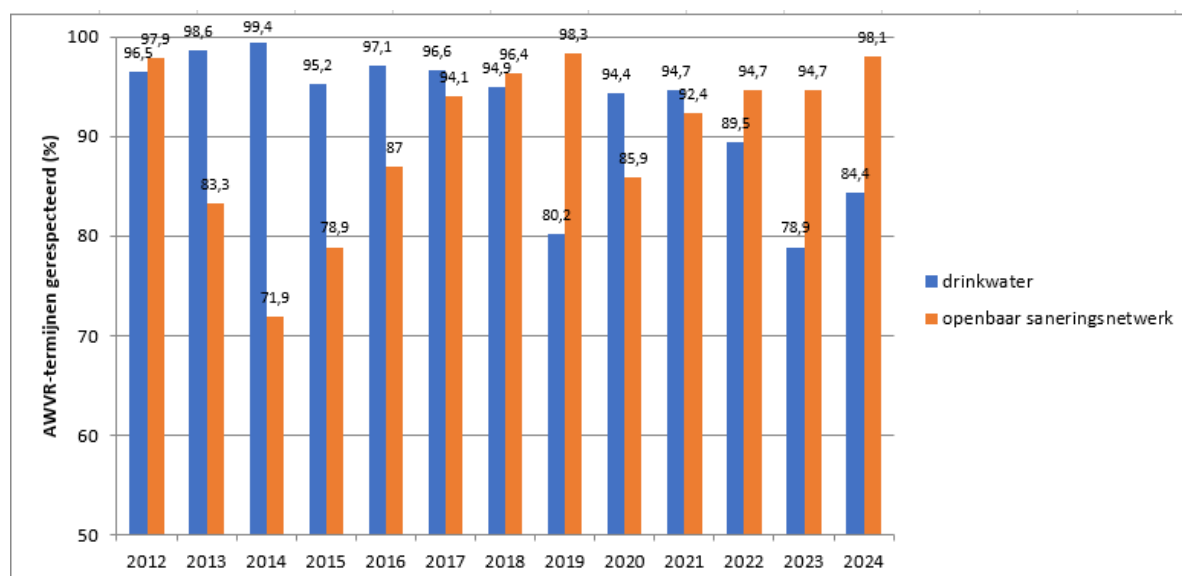


Uit de analyse van deze 2^e lijnsklachten blijkt dat:

- 32 klachten ongegrond zijn
- 17 klachten niet-ontvankelijk zijn (dezelfde klachten werden reeds rechtstreeks via de klanten ontvangen)
- 20 klachten gegrond zijn

7.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

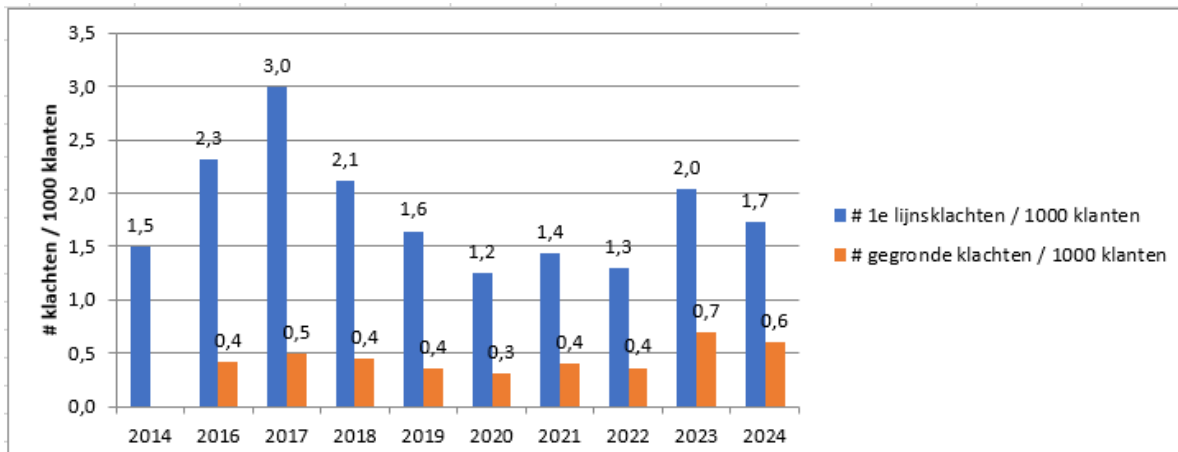
In 2024 werd de AWVR-termijn voor 85.1% van de klachten gerespecteerd (in totaal 1104 klachten).



De AWVR-termijnen werden voor de drinkwaterklachten en rioleringsklachten beter gerespecteerd dan in 2023 (respectievelijk +5.5% en +3.4%).

7.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

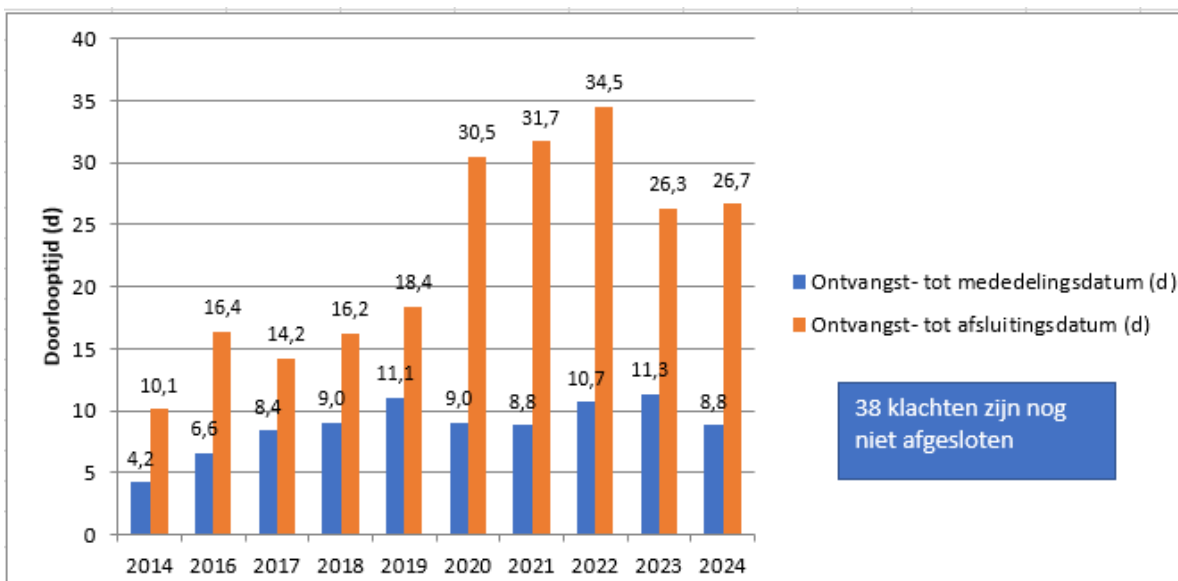
Het aantal 1^e lijnsklachten / 1000 klanten is in 2024 gedaald naar 1.7. We registreerden in 2024 189 1^e lijnsklachten minder dan in 2023. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten is ook lichtjes gedaald.



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 gedaald van 11.3 d naar 8.8 d.

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een ontvankelijke klacht en de afsluiting van de klacht na het uitvoeren van de gepaste maatregelen is gestegen van 26.3 d naar 26.7 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

Communicatie naar klanten, die buiten een projectzone liggen, omtrent mogelijke hinder (drukverlies, zonder water, ...) nav uitvoering werken (in een nabijgelegen projectzone).

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**

8.3 Afgesloten verbeterpunten in 2024

- ✓ 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. In 'Mijn Pidpa' kan men nu de status van het ticket opvolgen → OK (in 2024)

9 Besluit

9.1 Klachten

- In 2024 werden 1104 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gedaald tov 2023 (-165; -13%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) facturatie (vnl. Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur en meterstand), 2) technisch probleem (vnl. zonder water) en 3) CCC (vnl. 'overnames').
- 28% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2023: 28%). 4% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2023: 4%).
- De AWVR-termijnen werden voor 85.1% van de klachten gerespecteerd. Dit is beter dan in 2023 (79.8% 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).
- 67% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2023 werd 77% 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 (58%). Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een ticket in C4C aangemaakt.

9.2 Meldingen drinkwaterkwaliteit

- Er werden 809 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2023: 646). 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 (59%).

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



JANUARI 31, 2025

WATER-LINK

Klachtenrapport 2024

Ingediend door: Annelies Gebruers

Ter attentie van: Vlaamse Ombudsdienst (VOD)

Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Cijfers aantal klachten 2024
 - 2.1. Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2024
3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2022, 2023 en het jaar 2024
 - 3.1. Conclusie/ analyse
 - 3.2. Top 5 meest voorkomende klachten
 - 3.3. Voorbeelden per klacht
4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2022,2023 en 2024
 - 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten
 - 4.2 Conclusie/analyse
 - 4.3 Cijfers minnelijke schikking 2022,2023 en 2024
5. Aantal kwaliteitsklachten 2024
 - 5.1 Conclusie/analyse
6. Aantal ziekteklachten 2024
 - 6.1 Conclusie/analyse
7. Doorlooptijden klachten 2022,2023 en 2024
 - 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 2024 maar wensen we ook een vergelijking te maken met de cijfers van 2022 en 2023. 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 storingsmedewerker zal de klant eerst aanraden zijn of haar binnenleidingen te spoelen. Houdt het probleem aan, dan kan de klant opnieuw contact opnemen en zal de storingsmedewerker een ZD melding opmaken. De klacht zal vervolgens verder opgevolgd en behandeld worden door de **Fonteniers***.

We spreken van **een ziekteklacht** indien de klant aan de storingsmedewerker meldt ziekteverschijnselen te hebben na het drinken van water. Dergelijke klachten worden onmiddellijk doorgegeven opgevolgd en behandeld door **Exploitatie/Fonteniers**. Zij zullen de klant telefonisch verder te woord staan en de ziekteklacht verder opvolgen en afhandelen.

¹ Loodgieters

2. Cijfers aantal klachten 2024

Onderstaande tabel geeft de cijfers van het aantal klachten weer voor het jaar 2024. De klachten zijn ingedeeld volgens prioriteit*. In totaliteit zijn er nog 4 klachten in behandeling voor 2024. 3 klachten werden opgestart in december en 1 klacht in september. Deze laatste klacht heeft momenteel een doorlooptijd van 73 dagen. Deze klacht gaat over de werking van de digitale meter. Op vraag van de klant werd de meter doorgestuurd naar de Watergroep ter controle van zijn werking. De watergroep gaf echter aan dat beide testbanken stuk waren waardoor zij een achterstand hebben opgelopen. Het totaal aantal klachten in 2024 bedraagt 156. Als we dit cijfer vergelijken met 2023 (totaal klachten 184), zien we een daling van 15%.

Niet alle klachten die ingediend worden zijn ontvankelijk of gegrond (zie punt 3).

Aanmaakjaar	2024
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	34
Afvoer naar san.werk	12
Andere facturatie	24
Andere klachten	13
Digitale meters	5
Klantgerichtheid	11
Kwaliteitsklacht	32
Sociale vrijstelling	1
Wateronderbreking	14
Weg-voetpadherstel	6
Ziekteklacht	4

² De verschillende soorten van categorieën waaronder de klachten kunnen opgedeeld worden

2.1 Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2024

De meest voorkomende klachten in 2024 kunnen voornamelijk gerangschikt worden onder de noemers: (1) Aangerekend waterverbruik 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) Aangerekend waterverbruik

Klachten in verband met aangerekend waterverbruik (= aantal gedomicilieerden, aantal woonheden, betwisting werking van de meter)

(2) Kwaliteitsklachten

Deze klachten hebben betrekking op de kwaliteit. Hoewel dit type klacht in de top 5 van de meest voorkomende klachten van 2024 staat, is het aantal wel afgezwakt van 33 naar 32 t.o.v. 2023. 28 van deze klachten zijn ook ongegrond.

3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2022, 2023 en 2024

	Aanmaakjaar	2022	2023	2024
Gegronde/Ontvankelijke	Algemene status Melding			
Niet ontvankelijk	Afgesloten	4	11	3
Niet gegronde	Afgesloten	82	76	70
	In bewerking			1
Gegronde	Afgesloten	147	97	80
	In bewerking			2

3.1 Conclusie/ analyse:

- De niet ontvankelijke klachten zijn met 73% gedaald t.o.v. 2023;
 - De ontvankelijk geïnde klachten zijn met 15% gedaald t.o.v. 2023;
 - De ontvankelijk ongeïnde klachten zijn met 7% gedaald t.o.v. 2023.
-
- In 2024 waren er 3 klachten onontvankelijk. Deze klachten zijn gedaald t.o.v. 2023. Dit zijn meestal klachten die anoniem worden ingediend of inhoudelijk niet te maken hebben met water-link.
 - 46% van de klachten is ongeïnd. Deze klachten werden onderzocht en er werd vastgesteld dat er conform de richtlijnen, vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement, gehandeld werd.
 - 53% van de klachten is geïnd. De dalende trend blijft zich ook in 2024 verder zetten. Dankzij de digitale meter gebeuren er geen schattingen meer en kunnen we reële meterstanden opvragen. Voor de klant is alles veel inzichtelijker geworden. 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.

3.2 Top 5 meest voorkomende klachten

Top 5

Aanmaakjaar	2024
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	34
Kwaliteitsklacht	32
Andere facturatie	24
Wateronderbreking	14
Andere klachten	13
Afvoer naar san.werk	12
Klantgerichtheid	11
Weg-voetpadherstel	6
Digitale meters	5
Ziekteklacht	4
Sociale vrijstelling	1

- 1) Aangerekend waterverbruik
- 2) Kwaliteitsklachten
- 3) Andere facturatie
- 4) Wateronderbreking
- 5) Andere klachten

3.3 Voorbeelden per klacht

- **Voorbeelden aangerekend waterverbruik**

- Betwisting aangerekend verbruik; aantal gedomicilieerden, aantal woonheden
Betwisting werking van de meter

- **Voorbeelden kwaliteitsklachten**

- Klachten van smaak en geur van drinkwater vaak als gevolg van werken uitgevoerd door water-link aan de distributieleidingen

- **Voorbeelden andere facturatie**

- Betwisting van deurwaardersdossier, voorschotfacturen, aanmaningskosten
logistiek factuur, factuur keuring, nutteloze verplaatsingskosten, regularisatie etc.

- **Voorbeelden wateronderbreking**

- Klachten omtrent wateronderbrekingen omwille van werken, interventies.

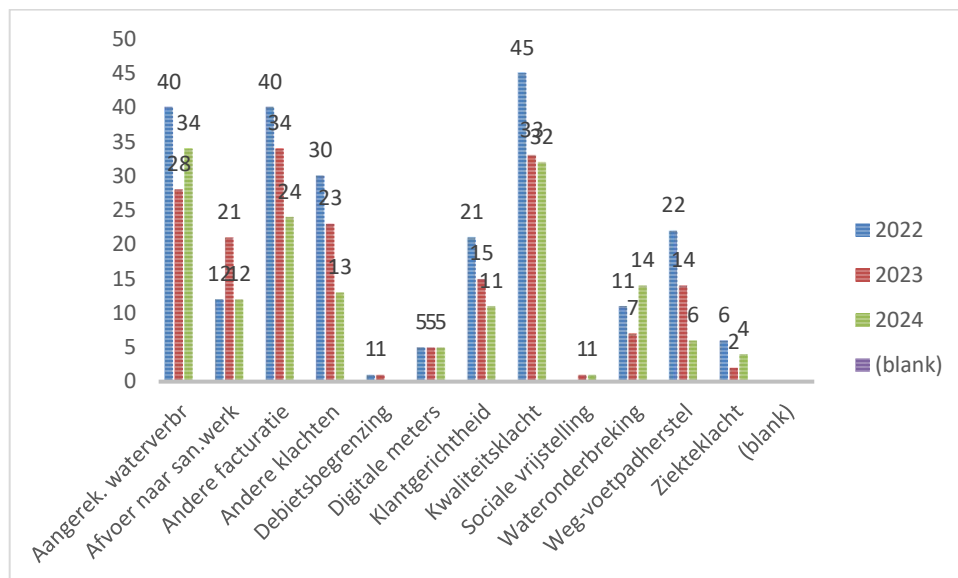
- **Voorbeelden andere klachten**

- Afvoer riolering, interventies , schade na werken..

4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2022, 2023 en 2024

Prioriteit (QM)	Gegronde/ontvankelijk/aanmaakjaar	2022	2023	2024
Aangerek. waterverbr	Gegronde	30	11	19
	Niet gegronde	10	16	14
	Niet Ontvankelijk		1	1
Afvoer naar san.werk	Gegronde	12	15	10
	Niet gegronde		5	2
	Niet Ontvankelijk		1	
Andere facturatie	Gegronde	24	24	11
	Niet gegronde	16	10	12
	Niet Ontvankelijk			1
Andere klachten	Gegronde	21	15	9
	Niet gegronde	9	8	4
Debietsbegrenzing	Niet gegronde	1	1	
Digitale meters	Gegronde	3	3	2
	Niet gegronde	2	2	3
Klantgerichtheid	Gegronde	18	6	9
	Niet gegronde	3	9	2
Kwaliteitsklacht	Gegronde	14	8	4
	Niet gegronde	27	17	28
	Niet Ontvankelijk	4	8	
Sociale vrijstelling	Gegronde			1
	Niet gegronde		1	
Wateronderbreking	Gegronde	7	6	11
	Niet gegronde	4	1	3
Weg-voetpadherstel	Gegronde	18	9	6
	Niet gegronde	4	4	
	Niet Ontvankelijk		1	
Ziekteklacht	Niet gegronde	6	2	3
	Niet Ontvankelijk			1

4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten



4.2 Conclusie/ analyse

Algemeen is het aantal klachten afgenomen t.o.v. 2023.

Bij enkele categorieën was er een kleine stijging op te merken bij het aantal gegronde klachten: aangerekend waterverbruik, klantgerichtheid, sociale vrijstelling en wateronderbreking.

Bij sociale vrijstelling ging het maar om 1 klacht. I.v.m. klantgerichtheid en wateronderbreking zijn we intern aan het bekijken hoe we de communicatie omtrent werken en interventies in de toekomst efficiënter én klantvriendelijker kunnen aanpakken.

Het aantal klachten rond de minnelijke schikking en aantal gedomicilieerden blijft in 2024 op 0 staan.

4.3 Cijfers minnelijke schikking 2022, 2023 en 2024

Aanmaakjaar	2022	2023	2024
Totaal aantal aanvragen	236	173	164
Aantal aanvragen goedgekeurd	116	110	72

De grote daling van de voorbije jaren lijkt achter de rug. Het aantal aanvragen die we in 2024 binnen kregen is met 5% gedaald t.o.v. 2023. Verder zien we meer afgekeurde dossiers omdat klanten niet aan de wettelijke eisen voldoen en we hier ook niet het gunsttarief kunnen toepassen.

5. Aantal kwaliteitsklachten 2024

Aanmaakjaar	2024
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	34
Kwaliteitsklacht	32
Andere facturatie	24
Wateronderbreking	14
Andere klachten	13
Afvoer naar san.werk	12
Klantgerichtheid	11
Weg-voetpadherstel	6
Digitale meters	5
Ziekteklacht	4
Sociale vrijstelling	1

5.1 Conclusie/analyse

Het aantal kwaliteitsklachten is in 2024 ook gedaald met 3%

Het was wederom geen heel warme zomer, waardoor de temperatuurverschillen over het jaar heen niet heel hard schommelden.

Dit is de reden waarom er geen golf van kwaliteitsklachten is geweest.

water-link is zeer ontvankelijk bij deze klachten en bij de minste twijfel maken wij een kwaliteitsklacht aan waarbij wij stalen gaan nemen bij de klant thuis.

Tevens doen we een permanente monitoring en analyseren we de terugstroomalarmen van de digitale meters. Deze alarmen zouden een indicator kunnen zijn voor een eventuele verontreiniging met water van een onbekende oorsprong vanuit de binneninstallatie van een bepaalde klant. 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 klachten omtrent geur en kleur van het water, de klant zoveel als mogelijk te verwijzen naar onze website: www.waterstoringen.be . Op deze site kan de klant zich informeren over mogelijke werken in hun omgeving. Werken kunnen steeds een tijdelijke impact hebben op het water (bruin water) . Dit kan snel verholpen worden door de binnenleidingen te spoelen.

6. Aantal ziekteklachten 2024

Aanmaakjaar	2024
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	34
Kwaliteitsklacht	32
Andere facturatie	24
Wateronderbreking	14
Andere klachten	13
Afvoer naar san.werk	12
Klantgerichtheid	11
Weg-voetpadherstel	6
Digitale meters	5
Ziekteklacht	4
Sociale vrijstelling	1

6.1 Conclusie/analyse:

Bij het aantal ziekteklachten merken we een stijging ten opzichte van het jaar 2023. De teller van het aantal ziekteklachten stond in het jaar 2023 op 2. In 2024 is deze gestegen naar 4. Van deze 4 klachten bleek echter na grondige analyse 3 ervan ongegrond te zijn en 1 onontvankelijk. Het proces rond ziekteklachten is zeer duidelijk en wordt nauw opgevolgd door de collega's. Er worden onmiddellijk testen gedaan en zodra het laboverslag beschikbaar is, wordt de klant onmiddellijk ingelicht.

7. Doorlooptijden klachten 2022, 2023 en 2024

Aanmaakjaar	2022		2023		2024	
	Doorlooptijd 1st klantencommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1st klantencommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1st klantencommunicatie	Doorlooptijd melding
Aangerek. waterverbr	1	21	1	13	0	14
Advies naar san.werk	0	14	1	13	1	17
Andere facturatie	0	14	0	15	0	13
Andere klachten	0	20	1	17	1	18
Debitbeperking	0	11	0	15		
Digitale meters	0	10	0	11	1	9
Klantgerichtheid	1	8	0	8	1	7
Kwaliteitsklacht	0	4	0	4	0	5
Sociale vrijstelling			0	11	0	18
Wateronderbreking	1	11	0	13	0	12
Weg-voetpadherstel	0	13	0	14	0	14
Ziekteklacht	0	11	0	15	0	3
Gemiddelde	0	13	0	12	0	12

7.1 Conclusie/analyse

Wanneer je de cijfers van 2024 vergelijkt met 2023, merk je dat de doorlooptijd van de eerste klantencommunicatie op 0 blijft staan. Bij het ontvangen van een klacht wordt er onmiddellijk een klachtenmelding aangemaakt in het systeem en krijgt de klant een eerste communicatie met daarin zijn dossiernummer. Naar dit nummer wordt bij verdere communicatie steeds gerefereerd.

De algemene doorlooptijd 2024 van de melding is net zoals 2023 op 12 werkdagen blijven staan.

De algemene instroom is ook in 2024 blijven afnemen waardoor we onze doelstellingen konden blijven realiseren. De collega's klachten volgen nauw de richtlijnen op en volgen hierin strakke deadlines. Rapportages worden frequent nagekeken en klachten waarbij de doorlooptijden blijven oplopen, worden onder de loep genomen. Lessons learned worden hieruit gehaald en processen worden op basis hiervan verfijnd.

8. Verbeterpunten/acties

Water-link heeft als doelstelling haar processen steeds ten aller tijden te optimaliseren. Onderstaande zaken werden in 2024 uitgewerkt en geïmplementeerd:

- ⇒ Stabiele klantendienst: we werken reeds meerdere jaren met een vast en stabiel team. Dit zorgt ervoor dat we ondertussen over heel wat expertise beschikken. We kunnen makkelijk schakelen tussen de verschillende taken en een continuïteit garanderen. We konden dit jaar positieve resultaten tonen bij het behouden van onze servicegarantie naar onze klant. Klanten krijgen binnen max 10 werkdagen een antwoord op hun mail of aanvraag via mijn water-link. Onze jaarlijkse gemiddelde bereikbaarheid op telefonie bedraagt 90% en onze gemiddelde queue tijd voor 2024 bedraagt 01min38sec. Dit zorgt ervoor dat we makkelijk bereikbaar zijn voor onze klanten en we tevens ook kwaliteit aan onze klanten kunnen aanbieden.
- ⇒ Tevredenheidsenquête: Elke maand wordt er een enquête gestuurd naar de klanten die de afgelopen maand contact met water-link hebben gehad met onze klantendienst. Deze metingen worden bijgehouden in een dashboard dat maandelijks opgevolgd wordt. Uit deze cijfers kunnen we vaststellen dat onze klanttevredenheid in 2024 stabiel blijft.
- ⇒ E-loket: In 2025 gaan we mijn water-link verder uitbreiden met een voorschotmodule. Klanten zullen op basis van hun huidig verbruik in de mogelijkheid zijn om zelf hun voorschotbedrag te verhogen of te verlagen. In het meterportaal kunnen ze makkelijk hun verbruik en historiek nakijken en opvolgen. Hierdoor trachten we bij de klant meer bewustzijn te creëren rond hun waterverbruik en te voorkomen dat men op het einde van de rit een hoge jaarafrekening verkrijgt.

9. Algemene conclusie

In 2024 werden er verdere stappen gezet op vlak van digitalisering en verbetering van ons aanbod naar de klant. Kwaliteit van zowel ons product als onze service naar de klant toe staat bij water-link hoog in het vaandel.

In 2025 zullen we deze weg verder zetten en zal er nog verder geoptimaliseerd worden op verscheidenen vlakken.

Inhoudelijk verslag AQUADUIN klachtenbehandeling 2024 – 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 2024 werd de ombudsdienst betrokken bij 2 klachten

De eerste 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. Pas in 2024 werd dit bij de ombudsdienst aangebracht maar de behandeling van deze klacht vond reeds plaats in 2023.

De tweede klacht betrof eveneens een “nieuwe” klacht in het kader van een dossier dat reeds in 2021 behandeld werd door de ombudsdienst. Ook deze klacht is ongegrond. Hierin kwam intussen ook een vonnis tussen van het Vredegerecht Veurne waarbij Aquaduin integraal in het gelijk werd gesteld.

A. De kwaliteit van het geleverde water

In 2024 kwamen 25 meldingen binnen in verband met de kwaliteit van het water. Het gaat hier om meldingen van verlaagde druk, bruin water of klachten in verband met de geur of de smaak. De stijging tov de vorige jaren is puur te verklaren door een wijziging in het registreren van deze meldingen. Het beleid is dat elke melding ivm bruin water of slechte geur of smaak, zelfs al wordt die binnen de dag verholpen, als “klacht” wordt geregistreerd.

Aquaduin is systematisch bezig aan het vervangen van de gietijzeren leidingen. De lengte van het gietijzeren leidingnet bedraagt ondertussen nog +- 60 km (= +- 6% van het totale net). In 2024 werd 9 km aan gietijzeren leidingen vervangen.

Heel vaak worden de problemen opgelost door het spoelen van de leidingen en van een eventueel aanwezige brandkraan in de straat. 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 (kosteloos).

B. Technische zaken

Geen klachten geregistreerd in 2024.

Noot: Discussies omtrent het installeren van de digitale watermeters worden niet als klacht geregistreerd. Een aantal dossiers liggen bij de VMM maar hier wordt blijkbaar gewacht op verduidelijking vanuit de politiek.

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.

2 gevallen zijn 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 2024 kwam hieromtrent 1 klacht binnen. Door een breuk werd 's nachts de watertoevoer afgesloten. Een paardenboer werd hieromtrent niet verwittigd. Hij belde de wachtdienst en hij was evenmin tevreden over de vriendelijkheid van de persoon aan de telefoon.

Hieromtrent werd intern nogmaals gehamerd op het gegeven dat er steeds verwittigd moet worden bij het afsluiten van de watertoevoer, zelfs bij breuken, zelfs 's nachts.

E. Schadegevallen bij uitgevoerde werken of door schade bij een breuk.

Deze worden nooit geregistreerd als klacht, zij vormen het voorwerp van verzekeringsdossiers.

Geachte heer Janssens

Bruno Pessendorffer, die de interne ombudsfunctie bij Farys opnam, leverde u de input aan voor het klachtenrapport tot 2023. De interne ombudsfunctie wordt momenteel, zoals u weet, niet langer uitgevoerd door een specifieke titularis.

Dat is de reden waarom er u voor 2024 initieel geen klachtenrapport werd aangeleverd en waarom het rapport in de bijlage geen cijfers bevat over de interne ombudsfunctie.

Hoewel er geen interne ombudsfunctie meer is, blijft Farys wel voorzien in de mogelijkheid tot interne escalatie of tweedelijnsbehandeling van een eerder behandelde klacht. Farys verzekert daarbij een onderzoek onafhankelijk van de eerdere behandeling van de zaak in kwestie. Op die manier behandelde de klachtendienst 21 dossiers, die Farys in 2024 ontving (via Ombudsvrouw Gent, Ombudsman Brugge of de Vlaamse Ombudsdienst).

U vindt in de bijlage alsnog het klachtenrapport 2024 voor Farys. Wij zien, kort samengevat, de volgende trends:

- Wij ontvingen in 2024 in totaal 985 klachten op 700.000 klanten (conform de klachtenrapportering zoals wordt bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement). Het aantal klachten ligt hoger dan in 2023: toen ontvingen wij 767 klachten. In 2024 steeg het aantal klachten overigens in alle categorieën.
- met betrekking tot de inhoud van de klachten:
 - Er waren meer klachten over drinkwaterkwaliteit (en de communicatie hierover), door problemen met:
 - troebel water (in het begin van februari 2024) in Aalst, Destelbergen, Lede, Lochristi, Wetteren en Wichelen;
 - “oud” water (met een mufte geur en/of smaak) in het volledige werkingsgebied.
 - Het weg- en voetpadherstel verliep moeilijker door aanhoudend regenweer. Daarnaast werd er een achterstand opgebouwd vóór/tijdens het bouwverlof (concreet: er werden vóór het bouwverlof nog zo veel mogelijk werken uitgevoerd, maar de aannemer die het wegherstel moest uitvoeren - een andere dan die die de werken uitvoert - kon dit tempo niet volgen).
 - Er waren ook meer klachten over communicatie, vaak gerelateerd aan afspraken over de plaatsing van digitale watermeters (bijvoorbeeld een metervervanging zonder verwittiging voor een appartement, een afspraak wordt geannuleerd of deze wordt niet nagekomen...). Klachten in deze categorie waren echter niet het gevolg van wachttijden in het kader van telefonie of dossierbehandeling.

- Het aantal klachten over aangerekend waterverbruik nam eveneens toe, waaronder een aantal over verbruik op digitale meters (bijvoorbeeld na ontvangst van een informatieve brief over een vastgesteld continu verbruik of na vergelijking van het huidige verbruik met het verbruik op de vervangen meter), maar ook over verbruik op analoge meters (bijvoorbeeld na vervanging door een digitale meter).

Daarnaast informeren wij u dat er in samenspraak met de VMM werd beslist om apart te rapporteren over klachten met betrekking tot de invoering van de digitale watermeter. Wij werken dit verder uit in 2025, zodat wij die categorie van klachten in 2026 kunnen opnemen in de MB sociale statistieken.

Wij blijven ter beschikking voor vragen of opmerkingen.

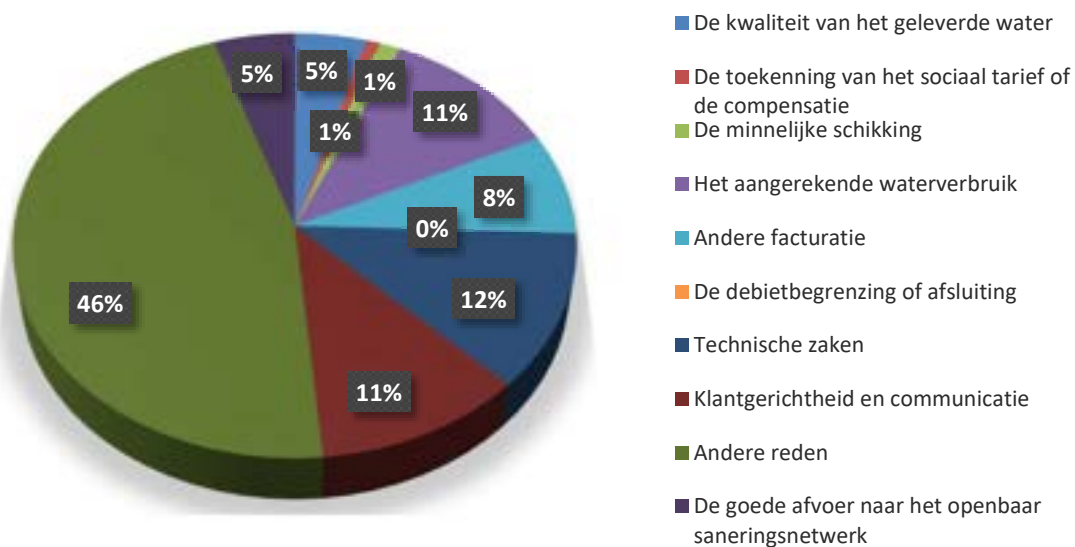
Met vriendelijke groeten

Dimitri Farla

assistent klantendiensten

FARYS - OVERZICHT KLACHTENBEHANDELING 2024

		Aantal	%
Klachten (per kwartaal)			
	Kwartaal 1	228	23%
	Kwartaal 2	247	25%
	Kwartaal 3	265	27%
	Kwartaal 4	245	25%
		985	
Geground (per kwartaal)			
	Kwartaal 1	86	38%
	Kwartaal 2	87	35%
	Kwartaal 3	113	43%
	Kwartaal 4	100	41%
		386	39%
Afhandeling Buiten Termijn (per kwartaal)			
	Kwartaal 1	13	6%
	Kwartaal 2	14	6%
	Kwartaal 3	17	6%
	Kwartaal 4	38	16%
		82	8%
Gemiddelde Afhandelingstermijn (in dagen)		6,20	
Per categorie (rapportage VMM)			
De kwaliteit van het geleverde water		45	5%
De toekenning van het sociaal tarief of de compensatie		8	1%
De minnelijke schikking		13	1%
Het aangerekende waterverbruik		110	11%
Andere facturatie		76	8%
De debietbegrenzing of afsluiting		0	0%
Technische zaken		117	12%
Klantgerichtheid en communicatie		109	11%
Andere reden		457	46%
De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk		50	5%
		985	



Cultuur, Jeugd, Sport en Media

(o.a. VRT)



KLACHTENRAPPORT

2024



INHOUD

1	Overzicht individuele klachten	3
1.1	Kunstendecreet	3
1.1.1	Subsidiedossier werkingssubsidies	3
1.1.2	Subsidiedossiers projectsubsidies	4
1.2	Organisaties met beheersovereenkomst	5
2	Breder beeld & initiatieven	8
2.1	Service-desk	9
2.2	Contactcenter 1700	9
2.3	Verenigingsloket	11

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media (CJM) ontving in 2024 **acht 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 aan 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 startte in het voorjaar van 2022 met een **digitale servicedesk**. Op die manier kunnen we alle klantenvragen over Subsidiëring, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen (SEVA) registreren en de communicatie met de sector nog verbeteren. De servicedesk is voor ons departement een belangrijk instrument om de klantenervaring te verbeteren, en om bij onvrede in dialoog te gaan met de betrokkene en indien mogelijk tot een oplossing te komen.

De klachten van individuele burgers worden uiteraard ook gemonitord en aangegrepen om onze werking of de werking van door het departement gesubsidieerde partners te verbeteren.

1 OVERZICHT KLACHTEN

Hieronder vindt u een omschrijving van de klachten die we in 2024 ontvingen en de maatregelen die het departement genomen heeft.

1.1 KUNSTENDECREET

1.1.1 **Subsidedossier werkingssubsidies**

Omschrijving klacht

Een organisatie geeft aan niet akkoord te gaan met een aantal vaststellingen en opmerkingen van de toezichthouder in het toezichtsverslag over het werkjaar 2023 en is van oordeel dat de toezichthouder het verantwoordingsdossier niet correct heeft geïnterpreteerd. In de brief lijst de klager al die vaststellingen en opmerkingen op en weerlegt ze telkens met verwijzingen naar het verantwoordingsverslag dat hij voor zijn organisatie indiende. Tot slot vraagt hij ook om zijn repliek mee op te nemen in het dossier van de organisatie en het toezichtsverslag aan te passen.

Maatregel.

Het departement onderzoekt de klacht en vraagt de coördinator van de toezichtsprocedure en een collega senior-toezichthouder om het toezichtsverslag en de opmerkingen van de klager door te lichten. Beiden komen onafhankelijk tot dezelfde conclusie dat het toezicht correct gebeurd is, overeenkomstig de instructies die consequent door elke toezichthouder voor elke organisatie toegepast worden bij de uitvoering van het toezicht. Het departement voegt de repliek toe aan het dossier van de organisatie, maar ziet geen reden om het toezichtsverslag aan te passen.

Het departement verduidelijkt dat verder in zijn antwoord aan de klager. In het toezichtsverslag zijn er geen bezwaren vastgesteld over de aanwending van de werkingssubsidie, waardoor het voorschot behouden blijft en het saldo wordt uitbetaald. Wel wordt in het toezichtsverslag gevraagd om in het volgende verantwoordingsverslag (dus over het werkjaar 2024) een aantal punten iets uitgebreider toe te lichten of aan te vullen, om zo het departement nog bijkomend te informeren. Gelijkaardige vragen om informatie worden ook aan andere organisaties met werkingssubsidies gesteld. Ze maken immers deel uit van de opdracht van het departement om toe te zien op de correcte aanwending van de subsidies.

1.1.2 Subsidiedossiers projectsubsidies

Klacht 1

Omschrijving klacht

Een bedrijf dat als coproducent van diverse theaterproducties fungeert en daarvoor onder meer taxshelterfinanciering werft, wenst van het Departement Cultuur, Jeugd en Media toelichting te krijgen bij enkele uitspraken die in een aantal adviezen rond projectsubsidies Kunsten zijn opgenomen over de kosten voor taxshelter. Het bedrijf in kwestie was als coproducent van de aanvragende theaterproducent betrokken bij die projectsubsidies en meent dat de uitspraken voor het bedrijf bijzonder kwalijk en schadelijk zijn. In bovengenoemde adviezen en besluiten wordt het bedrijf immers afgeschilderd als de duurdere partner/coproducent en wordt impliciet geadviseerd om met een andere coproducent samen te werken. Als deze praktijk verder aanhoudt, meent het bedrijf dat het verder de ronde zal doen in de sector en tot enorme schade zou kunnen lijden.

Maatregel

Het departement gaat in op de vraag om toelichting en organiseert een overleg met het bedrijf. Tijdens het overleg erkent het departement dat de bewuste uitspraken niet in de adviezen hadden mogen staan en excuseert zich daarvoor. Verder zal het de gemaakte afspraken rond taxshelter herbevestigen bij de collega-secretarissen en de leden van de beoordelingscommissies, om in de toekomst vergelijkbare uitspraken te vermijden. Tegelijk wordt ook afgesproken dat bij de subsidieaanvraag voortaan meer toelichting en transparantie wordt gevraagd over de taxshelterkosten en over wat daar precies onder valt of mee gedekt wordt. De handleiding en het aanvraagformulier worden in die zin aangepast. De uitkomst van het gesprek wordt via aangetekende brief aan het bedrijf bezorgd.

Klacht 2

Omschrijving klacht

Een aanvrager van een projectsubsidie dient tijdig een projectplan in, maar merkt meteen daarna dat hij een verkeerde versie heeft ingediend, waarin de zakelijke planning ontbreekt. Na contact met het Departement Cultuur, Jeugd en Media blijkt dat hij zijn fout nog kan rechtzetten en dient hij dezelfde dag nog een nieuw en volledig dossier in. Meteen daarna krijgt hij een bevestiging dat zijn dossier is vervangen in het dossieropvolgingssysteem, waardoor hij gerustgesteld is. Wanneer zijn aanvraag echter negatief wordt beoordeeld met als reden dat het zakelijke gedeelte onvoldoende onderbouwd blijkt (iets waarover hij in het verleden nooit opmerkingen heeft gekregen),

//

krijgt hij argwaan en raadpleegt hij zijn KIOSK-dossier. Daar stelt hij vast dat het nieuwe dossier (met de zakelijke toelichting) niet is opgeladen. De klager vreest dat de negatieve beoordeling gebeurd is op basis van het oude en onvolledige dossier en vraagt het departement om dat verder te onderzoeken.

Maatregel

Het departement onderzoekt de klacht. Door een administratief-technische fout is de beloofde upload in het dossieropvolgingssysteem niet gebeurd en heeft de commissie niet het juiste projectplan beoordeeld.

Het departement beslist om het dossier opnieuw voor advies aan de beoordelingscommissie voor te leggen – dit keer met de juiste documenten – zodat er vervolgens een nieuw voorstel van beslissing kan worden opgemaakt voor de minister van Cultuur.

Op het moment dat de minister een nieuwe beslissing heeft genomen, wordt die aan de klager meegedeeld.

Klacht 3

Een organisatie die optreedt als uitvoerend producent in een projectsubsidiedossier van een individuele kunstenaar, geeft aan niet akkoord te gaan met het advies in dat concrete dossier en klaagt in ruimere zin de vermeende niet-gelijkberechtiging in beoordelingscommissies aan, evenals de (vermeende te strenge) rol van de secretaris. Daarbij laat hij zich laatdunkend uit over het departement en de commissie.

Maatregel

Het departement onderzoekt de klacht. Het verwijst in zijn antwoord in eerste instantie naar eerdere telefonische en schriftelijke contacten met de klager over hetzelfde onderwerp. Omdat voor het departement een goede verbinding tussen sector en administratie van groot belang is, verwoordt het nogmaals zijn standpunt en formuleert puntsgewijs een antwoord op de verschillende bezorgdheden die in de klachtenbrief werden aangehaald. Het departement weerlegt daarbij de foutieve interpretaties en insinuaties van de klager. Het benadrukt nogmaals dat het advies een advies is van de commissie, niet van de secretaris. Bepaalde insinuaties over commissie en secretaris zijn volgens het departement ongepast en kwetsend, en tegelijkertijd een onderschatting van de hoge mate van zorg en expertise die commissieleden bij hun werk vertonen.

1.2 ORGANISATIES MET BEHEERSOVEREENKOMST

De onderstaande klachten gaan over de dienstverlening van gesubsidieerde organisaties die mee het Vlaamse cultuur-, jeugd- of mediabeleid uitvoeren op basis van een beheersovereenkomst. Bij deze klachten speelt het departement een bemiddelende rol en overlegt het met de betrokken organisaties over een mogelijke oplossing.

Klacht 1

Omschrijving klacht

Het lukt een vereniging niet om zich te registreren in het online loket van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk (VSVW) om de gratis vrijwilligersverzekering aan te vragen. Nadat er een half jaar en

////////////////////////////////////

door verschillende leden geprobeerd is om de vereniging te registreren (onafhankelijk van elkaar krijgen ze steeds dezelfde foutmeldingen), dient een lid van de vereniging in maart 2024 een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Bevindingen

Het departement vraagt aan het VSVW om deze zaak te onderzoeken. Het VSVW laat weten dat het deze case kent en dat het de aanvrager al uitgebreid geholpen heeft bij de online registratie. Zo was er verschillende keren contact, waaronder een zoom-meeting en verschillende telefoongesprekken, alles samen een aantal uren. Toch lukt de registratie niet, volgens het VSVW door een gebrek aan digitale vaardigheden bij de aanvrager.

Aangezien de registratie online nog steeds niet blijkt te lukken, stelt de klager enige tijd later via het VSVW-contactcenter de vraag om hem papieren formulieren toe te sturen en de aanvraag op die manier in orde te brengen. Het VSVW laat weten dat registratie via de papieren weg niet mogelijk is. Daarop stuurt de klager een heel beschuldigend en agressief antwoord (dat was in de eerdere communicatie ook al het geval).

Maatregel

Het VSVW besluit om niet langer te reageren, gezien de vele uren die het al gespendeerd heeft om de klager te helpen. Het departement neemt akte van de reactie van het VSVW. Toch is het niet de eerste keer dat er een klacht is over een moeizame online registratie. Op het totale aantal gebruikers gaat het gelukkig om een minderheid. We vermoeden dat de oorzaak te vinden kan zijn in de koppeling met het Verenigingsloket in het najaar van 2023.

Klacht 2

Omschrijving klacht

Een burger neemt contact op met Cultuurloket voor de opstart van een nieuw avontuur. Omdat hij heel wat vragen heeft, verzoekt hij Cultuurloket om de gevraagde info niet telefonisch maar per e-mail te bezorgen. Volgens de burger laat Cultuurloket daarop weten dat het wegens aansprakelijkheidsredenen enkel telefonisch advies geeft. Daarop dient de burger een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Bevindingen

Het departement vraagt aan Cultuurloket om deze zaak te onderzoeken. Volgens Cultuurloket heeft de burger in het najaar van 2023 een vraag gesteld via de normale procedure (contactformulier – ingepland telefonisch adviesgesprek). Op het moment waarop de burger het telefonisch adviesgesprek had ingepland, bleek hij evenwel niet bereikbaar. De consultant van Cultuurloket bezorgde daarop de nodige info per mail om een nieuwe afspraak in te plannen. De burger heeft daarop nooit een antwoord noch feedback bezorgd. Na ontvangst van een automatische opvolgmail vanuit Cultuurloket stelt de burger in augustus 2024 vragen in antwoord op die opvolgmail. Dat is volgens Cultuurloket niet het juiste kanaal om vragen te stellen en een adviesgesprek in te plannen. Dat werd dan ook aan de burger gemeld. Daarop gaf hij aan dat hij niet gebeld wil worden, maar de info per mail wil ontvangen.

Cultuurloket beantwoordt geen vragen rechtstreeks per mail omdat het eerst extra informatie en context wil verwerven en de vraag van de cliënt duidelijker wil krijgen zodat er een goed oriënterend advies

werd ze verzekerd en leverde ze voor het VSVW een verzekeringskost op, aldus nog het VSVW. De vereniging vindt dat een onlogische gang van zaken en dient een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Bevindingen

Het departement pleegt overleg met het VSVW over deze klacht. Daaruit blijkt het volgende: VSVW keurt erkenningsaanvragen goed of weigert ZE. Op het niveau van ingevoerde activiteiten is er geen systematische controle van de ontvankelijkheid van de aanvragen, maar zijn er wel gerichte controles. Naar aanleiding daarvan signaleert het VSVW aan een vereniging als een activiteit niet in aanmerking komt. Waar het schoentje wringt is (1) dat VSVW geen duidelijke boodschap meegeeft dat een vereniging de activiteit zelf uit het loket moet schrappen, (2) dat de geweigerde activiteit niet automatisch uit het loket wordt geschrapt. Zo komt men tot absurde situaties waarbij activiteiten worden geweigerd, maar er toch een verzekering wordt afgesloten en aangerekend door de verzekeraar.

Een passende oplossing voor deze klacht zou zijn dat het VSVW de niet-verzekerde uren weer beschikbaar maakt voor de vereniging. Daar wil het VSVW echter niet op ingaan. Daarop stelt de Vlaamse Ombudsdienst voor om zelf in gesprek te gaan met het VSVW. Het steunpunt blijft echter bij zijn standpunt dat de uren niet worden teruggegeven en wijst ook elke aanbeveling af om een afgewezen activiteit automatisch te laten schrappen, evenmin om er in het afwijzingsbericht minstens op te wijzen dat een vereniging de activiteit zelf nog moet schrappen.

Maatregel

De Vlaamse Ombudsdienst laat de vereniging weten dat een gesprek met het VSVW niet tot een akkoord heeft geleid en dat ze haar conclusies (concreet een tegemoetkoming aan de vereniging en algemeen een verbetering van werkwijze en communicatie) aan het departement zal voorleggen. De ombudsmedewerker stelt aan het departement ook voor om in een volgende beheersovereenkomst met het VSVW daarover afspraken of aandachtspunten op te nemen.

Uit een volgend contact tussen het departement en het VSVW blijkt nog steeds geen begrip of opening om de tegemoetkoming aan de vereniging te onderzoeken.

Begin 2025 vindt een overleg plaats tussen het departement, de Vlaamse Ombudsdienst en het VSVW om deze klacht een laatste keer te bespreken, een remediëring voor de toekomst voor te stellen en hopelijk tot een oplossing voor de vereniging te komen.

2 BREDER BEELD & INITIATIEVEN

In 2024 hebben we via verschillende initiatieven onze dienstverlening bestendig of geoptimaliseerd. Met de servicedesk, gelanceerd in 2022, hebben we een nuttig instrument in handen om klantenvragen beter te monitoren. Het Verenigingsloket werd in januari 2024 gelanceerd en moet voor verenigingen een makkelijke digitale toegangspoort vormen tot relevante basisinformatie en dienstverlening van overheden.

2.1 SERVICEDESK

Sinds begin 2022 beschikt het departement over een **servicedesk**, waarop klanten via een contactformulier vragen over SEVA (Subsidies, Erkenningen, Vergunningen en Attesteringen) kunnen insturen. In 2024 ontving het departement via het centrale contactformulier **3.416 vragen**, waarvan er 1.418 gelinkt waren aan een subsidiedossier in KIOSK. De meeste vragen (67,71%) konden binnen de 10 werkdagen worden afgesloten.

Onderwerp	Aantal vragen	Percentage
Projectsubsidies voor organisaties - kunstwerkers – kunstenaars	613	17,94%
Kiosk - Dossier (hoe aanmaken - hoe indienen - opladen bijlagen)	502	14,69%
Kiosk - Account (hoe aanmaken - wijzigen gegevens - login of paswoord)	377	11,03%
KAVO-tool	259	7,58%
Beurzen voor kunstenaars	250	7,31%
Subsidies voor bovenlokale cultuurprojecten	207	6,05%
Subsidies en tussenkomsten amateurkunsten	202	5,91%
Subsidies voor internationale presentatieprojecten	152	4,44%
Erkenning van een kadervormingstraject	145	4,24%
Werkingsubsidies voor kunstorganisaties	122	3,57%
Erkenning en subsidiëring van jeugdverenigingen	87	2,54%
Residentiebeurzen	75	2,19%
Tegemoetkomingen voor internationale presentatiemomenten	71	2,07%
Investeringsubsidies jeugdinfrastructuur	49	1,43%
Overige	583	17,06%

2.2 CONTACTCENTER 1700

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft een samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen voor ondersteuning door het **contactcenter 1700**. In 2024 registreerde het contactcenter voor DCJM **1.014 contacten met een vraag** en **1.043 vragen** over de thema's van het departement (e-mails, oproepen, chatsessies en terugbelsessies). Dat resulteerde in **1.368 oplossingen** (aan één vraag kan een of meer oplossingen gekoppeld worden). **166 vragen** werden 'geëscaleerd': die werden niet afgehandeld door medewerkers van het contactcenter, maar doorgestuurd naar het 'escalatiepunt' voor het betrokken thema.

Opvallend: in 2024 waren er **bijna 2,5 keer meer contacten** dan in 2023. Dat komt door de lancering van het Verenigingsloket eind januari 2024. Vragen in verband met het Verenigingsloket worden eveneens door 1700 behandeld en geregistreerd.

Op basis van de **meest gekozen oplossingen** geven we een top 15 van het soort vragen dat aan het contactcenter gesteld werd.



Oplossing	Totaal	Percentage
Verenigingsloket – Verenigingen: vragen over toegangs- en gebruikersbeheer, algemene vragen over verenigingen en het verenigingsloket (inclusief escalatie)	528	38,60%
KIOSK: vragen over toegangs- en gebruiksbeheer (rechten en mandaten), aanmelden op KIOSK, foutmeldingen, niet kunnen opladen van documenten, inhoudelijke vragen (inclusief escalatie)	257	26,09%
Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk – Gratis vrijwilligersverzekering (inclusief escalatie)	83	6,09%
Uitleendienst Kampeermateriaal (inclusief escalatie)	49	3,59%
UiTPAS	44	3,22%
Kadervorming: vragen over de KAVO-tool, attesten en erkenning van kadervormingstrajecten (inclusief escalatie)	27	
Subsidies voor de culturele sector	25	1,82%
Departement Cultuur, Jeugd en Media: algemene vragen over het departement en zijn dienstverlening	23	1,68%
Dossierbeheer en Financiën (vragen over dossiers in KIOSK)	17	1,24%
Cultuurcoronapremie (inclusief escalatie)	17	1,24%
Erkenning en subsidiëring van cultuureducatieve verenigingen	16	1,17%
Awel	16	1,17%
Erkenning en subsidiëring van kunstenaars en professionele kunstenuorganisaties	13	0,95%
Jeugd (vragen over jeugdwerk, subsidies jeugd, andere)	11	0,81%
museumPASSmusées	10	0,73%

2.3 VERENIGINGSLOKET

Op 30 januari 2024 lanceerde minister Jambon een eerste publieksversie 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 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 informatie velden

////////////////////////////////////

Klachtenrapport 2024



vr̄ nws

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Cijfers	5
2.1. Cijferhistoriek	5
2.2. Cijfers van de merken	6
2.3. Duiding cijfers	7
3. Content	8
3.1. Actualiteit	8
3.2. Humor	10
3.3. Sport	12
3.4. De Warmste Week	16
4. Beroepsethische vragen	21
5. VRT MAX	24
6. Complimenten en felicitaties	27
7. Ook dat nog...	32
8. Conclusies klachtenrapport 2024	34

1 Inleiding

Afgelopen jaar werd er 28041 keer contact opgenomen met de VRT Klantendienst. Dat aantal ligt lager dan in 2023, toen waren er nog 31429 contacten.

Van het totaal aantal cases werden er 7009 klachten verstuurd, wat neerkomt op 25% van alle ingezonden berichten. Het aantal klachten staat daarmee op het laagste peil van de afgelopen 5 jaar.

2024 was voor VRT het jaar van sterke verslaggeving over de nationale én de gemeenteraadsverkiezingen. Het was het jaar van een ongemeen boeiende sportzomer, Ketnet vond een nieuw thuis in VRT MAX, en ga zo maar door.

Het is fijn om te merken dat we steeds vaker complimenten krijgen over de sterke programma's die we maken en de ongelooflijke teams die daarachter staan. Maar -eerlijk is eerlijk- als het niet goed is zegt ons publiek dat terecht ook. In dit klachtenrapport zal u merken dat de vragen en klachten heel divers zijn. Werken voor de klantendienst van een publieke omroep is dat ook.

Afgelopen jaar werd er vaak spontaan contact met ons opgenomen vanuit programmamakers, productiehuisen, interne experts en technische afdelingen. Als zij verwachten dat nieuwigheden of wijzigingen mogelijk extra vragen zullen oproepen bij ons publiek dan worden wij daar vaker tijdig voor ingeseind. Dat geeft ons de tijd om zelf mee na te denken en proactief antwoorden uit te werken waarvan we vermoeden dat we ze nodig zullen hebben.

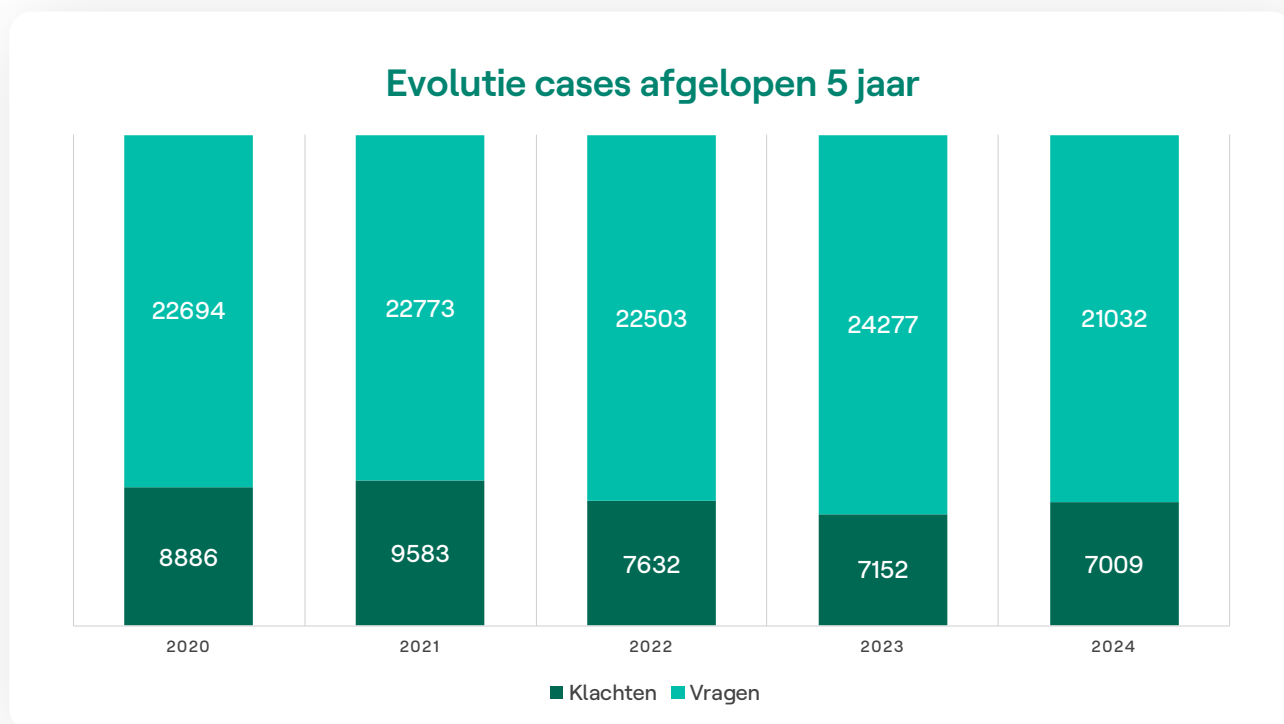
Onze contacten met de interne afdelingen binnen VRT zijn intens. We spreken hen aan op eventuele problemen en stellen -in het belang van onze klanten- ook kritische vragen. Onze medewerkers zijn fier op het werk dat ze doen en vinden het belangrijk om mensen zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen.

We kijken met veel 'goesting' vooruit naar 2025, vastberaden om onze dienstverlening nog verder te versterken!



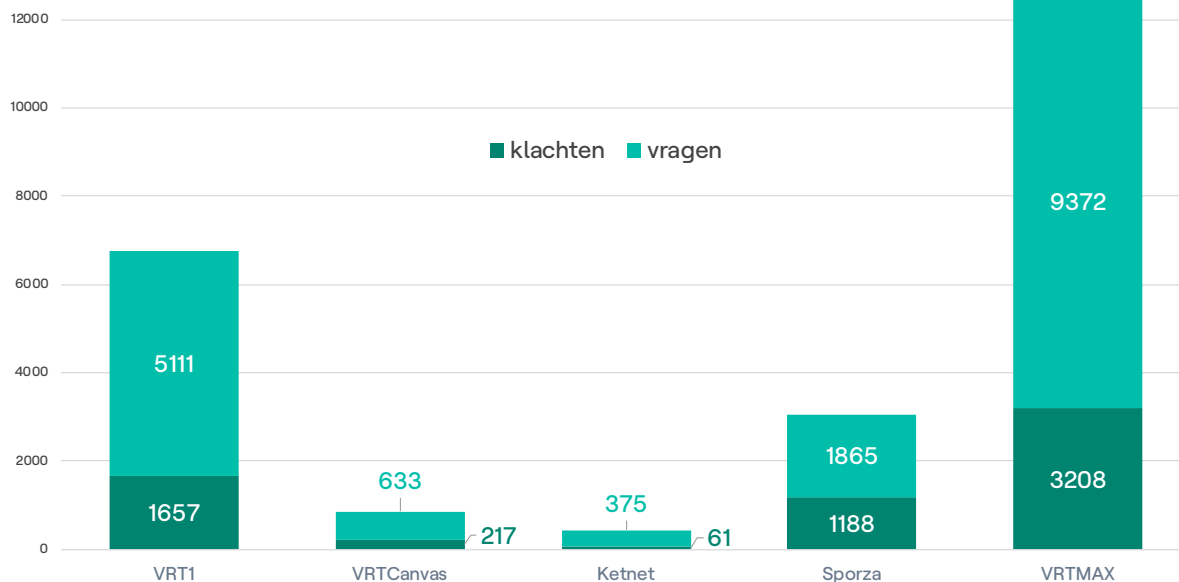
2 Cijfers

2.1 CIJFERHISTORIEK AFGELOPEN JAREN

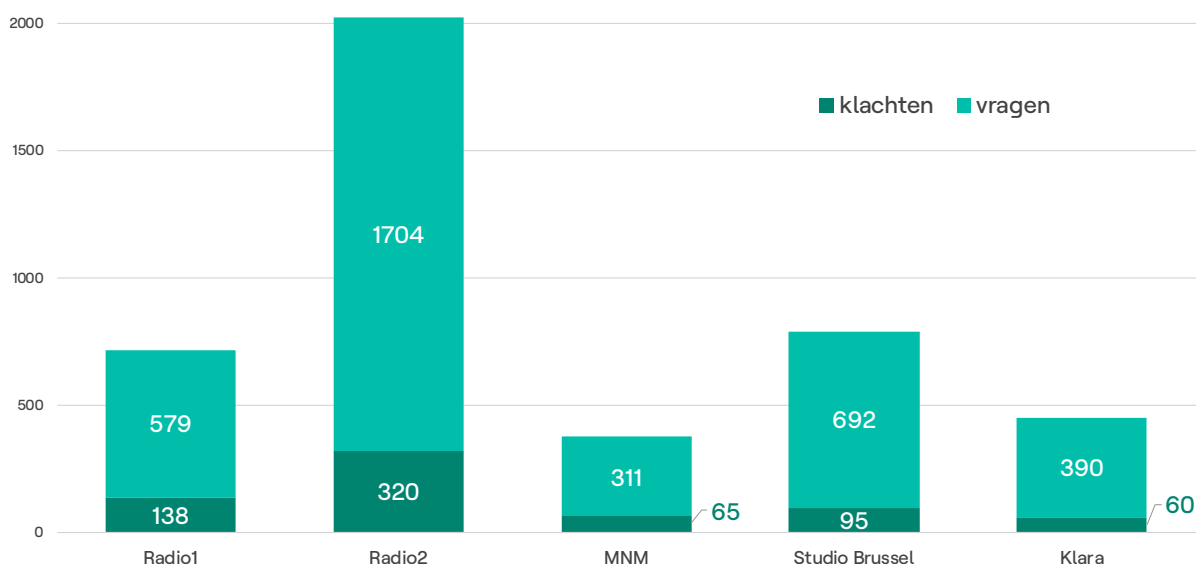


2.2 CIJFERS VAN DE MERKEN

Vragen en klachten per VRT Televisiemerk



Vragen en klachten per VRT Radiomerk



2.3 DUIDING CIJFERS

In het afgelopen jaar werden er procentueel het vaakst vragen gesteld of klachten doorgestuurd gelinkt aan VRT MAX. Dat aantal is de jongste jaren in stijgende lijn en dat hoeft geenszins te verbazen. VRT breidt het aanbod op VRT MAX steeds verder uit tot een uniek video-en audioplatform. Steeds meer mensen vinden de weg naar VRT MAX en dus is het niet gek dat er ook meer vragen binnenstromen.

Een groot deel van die vragen is gelinkt aan technische issues. Daar wordt vanuit VRT MAX veel aandacht aan geschonken, opdat we het aantal problemen zo snel mogelijk opgelost krijgen. Er is nog veel werk aan de winkel, maar VRT MAX zet alles op alles om de dienstverlening voor een steeds populairder wordend platform verder te versterken. Om dat mogelijk te maken zijn er regelmatig overlegmomenten met de klantendienst.



3 Content

3.1 ACTUALITEIT

Het ongeluk van Tom Waes veroorzaakte heel wat beroering bij ons publiek. Er waren steunbetuigingen, maar natuurlijk ook mensen die het niet vonden kunnen wat er gebeurd was. Anderzijds waren er ook best wel wat reacties m.b.t. de hoeveelheid nieuwsberichten aangaande Tom Waes:

“Hoewel ik het ongeval van Tom Waes ten zeerste betreur, vraag ik mij af of dit persoonlijk gegeven, en dan vooral zijn gezondheidstoestand, dergelijke media-aandacht behoeft. Graag meer duiding waarom jullie dit voorpaginanieuws op jullie website achten. Dank bij voorbaat.”

“Vooreerst zijn jullie een van de enige nieuwsbronnen die ik volg en vertrouw, waarvoor dank. De berichtgeving over het ongeval van Tom Waes voelt echter al van bij aanvang wrang en sensatiegericht. Het lijkt eerder iets voor een commerciële krant. Ik stel me vragen naar het recht op enige privacy van Tom Waes (ik ben zelf niet speciaal fan overigens, noch drink ik alcohol dus kan me niet identificeren). Het moet je als publiek figuur maar overkomen. Waar is de voeling met de mens, los van het instituut? In hoeverre is een voorbeeldfunctie synoniem voor perfectie te allen tijde (ook al is er een overtreding van de wegcode begaan). Wie bepaalt bij VRT wanneer de kaart van begrip en menselijkheid wordt getrokken? In ieder geval is er geen lijn in te trekken naar het publiek toe. Jammer.”

Ook documentairereeks *Het proces dat niemand wou* zorgde voor reactie bij ons publiek. Sommigen vonden dat we nu al wel genoeg aandacht aan Bart De Pauw hadden geschonken, anderen konden niet begrijpen waarom de documentaire initieel werd tegengehouden.

“Goedemorgen, wat een schande om de mens Bart De Pauw opnieuw door het slijk te halen! Genoeg is genoeg! Jullie zouden beter focussen op zijn talenten, met hem tenminste nog mooie tv.”

“Net zoals vele anderen was ik erg verrast over het nieuws dat de uitzending van de documentaire ‘Het proces dat iemand wou’ over de zaak-Bart De Pauw voor onbepaalde tijd zal worden uitgesteld. Net zoals vele anderen stel ik me vragen bij die beslissing. Ik ben me ervan bewust dat deze zaak een gevoelige snaar raakt bij een groot deel van de bevolking. Tegelijk ben ik n t daarom overtuigd van de meerwaarde om deze documentaire beschikbaar te stellen voor een breed publiek. Het lijkt me namelijk een van de weinige plaatsen waar de stemmen van de meerdere vrouwen betrokken in deze zaak op een serene manier aan het woord komen.

Jammer genoeg zijn die stemmen voorlopig enkel te horen op platformen die betalend zijn en dus hoorbaar voor slechts een klein deel van de bevolking. Dat maakt het moeilijk om de meerstemmigheid van deze vrouwen tot bij het grote publiek te krijgen. Meer zelfs, het wordt moeilijk om een debat te starten over de patronen en structuren die achter grensoverschrijdend gedrag liggen, wanneer gelijkaardige verhalen van slachtoffers achter een betaalmuur weggemoffeld zitten.

Opnieuw, het lijkt me een gemiste kans om deze reeks niet beschikbaar te stellen en het lijkt me een keuze die haaks staan op de maatschappelijke missie die VRT behoort uit te dragen; namelijk het breed informeren over thema’s die de samenleving beroeren om op die manier bij te dragen aan een respectvol debat. Voorlopig heb ik binnen dat debat enkele belangrijke stemmen gemist.”

3.2 HUMOR

Dat humor veel gevoelens teweegbrengt hoeft niet te verbazen. Het aantal klachten aangaande humor blijft algemeen gezien eerder beperkt, maar sommige programma's of programma-items zorgen af en toe wel degelijk voor 'gefronste wenkbrauwen'.

Opmerkingen over humor in *De ideale wereld*

"Geachte VRT,

Ik schrijf u om mijn bezorgdheid te uiten over een recente uitzending van 'de Ideale wereld' waarin er op een lichtzinnige en respectloze manier werd omgegaan met een ernstige kwestie: de moordaanslagen op Donald Trump. Hoewel ik begrijp dat satire en humor soms deel uitmaken van het televisielandschap, vond ik het ongepast dat er werd gelachen met moordaanslagen op een persoon, ongeacht zijn politieke voorkeur of achtergrond. Elk mens, ongeacht zijn daden of standpunten, verdient menselijkheid en respect.

Daarnaast viel het mij op dat er in een rapnummer werd verwezen naar het idee van mannen die "100 strijders bij 10 verschillende vrouwen" zouden maken, wat een verwijzing lijkt naar een stereotype over de Islam. Dit soort uitingen dragen bij aan het verspreiden van vooroordelen en stereotypen, en kunnen polariserend werken. Het lijkt me dat een publieke omroep als VRT zich bewust zou moeten zijn van de verantwoordelijkheid om met zorg om te gaan met kwesties van religie en cultuur.

Ik begrijp dat satire soms scherpe kritiek kan bevatten, maar het is belangrijk dat dit met een zekere mate van respect en evenwichtigheid gebeurt, zonder onnodig mensen of groepen te beledigen of te kwetsen. De balans tussen humor en respect is hierbij cruciaal.

Ik waardeer de diversiteit aan programma's die VRT biedt en de vrijheid die het geniet om verschillende standpunten te presenteren, maar hoop dat er in de toekomst meer aandacht wordt besteed aan de toon en inhoud van dergelijke uitingen. Ik zou het dan ook waarderen als u mijn bezorgdheden serieus zou nemen en deze kwestie in overweging zou nemen."



Klachten m.b.t. de show van Theo Maassen op VRT Canvas.

“Beste

Ik heb gisteren de show van Theo Maassen bekeken en had er een heel slechte nasmaak bij. Hij maakt grappen over vrouwen waaruit een enorme vrouwenhaat spreekt, en die – als ze al gemaakt moeten worden – enkel aan vrouwen zelf zijn om ze te maken. Bijvoorbeeld: dat een vrouw van 48 met drie kinderen geslachtsorganen heeft die naar buiten hangen. Bijvoorbeeld: mannen hebben fysieke kracht, vrouwen hebben psychologische manipulatie. Hij reduceert vrouwen ook letterlijk tot hun vagina. Het rotkarakter moeten mannen er dan maar bij nemen.

Toen ik vanmorgen Theo Maassen googelde, las ik dat hij beschuldigd is van huiselijk geweld door zijn vrouw en minnares. Na zijn show te zien, verbaasde me dat niet.

Ik vind het vreemd dat VRT Canvas zo'n voorstelling uitzendt, van iemand die huiselijk geweld pleegt. Mijn suggestie is dat niet meer te doen.”

Op bovenstaande klacht hebben wij genuanceerd geantwoord, want Mr. Maassen werd nooit veroordeeld en zijn vrouw heeft elke aantijging ontkend. Wij schrappen als VRT nooit uitzendingen of rubrieken op basis van ‘veronderstellingen’ of ‘vermeend’. Daarnaast hebben we erop gewezen dat de show van Theo Maassen met een grote korrel zout moet genomen worden. We benadrukken ook dat humor heel subjectief is: wat voor de ene persoon ongelooflijk grappig is kan zeer flauw overkomen voor iemand anders. We leggen ook telkens uit dat de context belangrijk is: een grap in *De ideale wereld* moet je ook in de context van dat satirische programma plaatsen. Eenzelfde grap binnen een context van nieuws en duiding zou uiteraard nooit aan de orde zijn.



3.3 SPORT

2024 was een geweldig én druk sportjaar. Een jaar waar onze sportjournalisten hun kwaliteiten extra in de verf konden zetten tijdens de Tour, de Olympische Spelen, de Vuelta, enz.

Sport is emotie en dat merken we vaak ook in de klachten en vragen die bij de klantendienst binnenstromen. Er zijn de mensen voor wie het “Alweer sport op tv” is en er zijn de mensen ‘voor wie er nooit genoeg sport’ op tv zal zijn. Dat is een grote spreidstand en we proberen beide groepen zo goed mogelijk van antwoord te dienen.

Dit waren de meest voorkomende sportklachten in 2024:

1. Klachten over sportbeelden die te laat op VRT MAX staan

“We hebben inderdaad al enige tijd een probleem met (vooral lange) content die automatisch geknipt wordt uit de livestreams en gebruikt wordt om de content online te houden tussen het live moment en het beschikbaar zijn van de definitieve asset in het depot/archief.”

2. Niet uitzenden EK kunstschaatsen

“Hoe komt het dat jullie het EK kunstschaatsen niet uitzenden. We hebben hier 2 mogelijke titelkandidaten. Er was, voor mij wat onbegrijpelijk, recent wel veel zendtijd voor darts. En waar kan ik het EK kunstschaatsen dan wel op TV volgen.

Ik hoop spoedig een antwoord van jullie te ontvangen.”

3. ‘Omloop het Nieuwsblad’ laat in uitzending.

“Waarom moeten we na de mannenkoers nog 45 min naar de journalisten luisteren i.p.v over te schakelen naar de vrouwenkoers? Ik vind dat heel spijtig.”

Het wielrennen is de moeilijkste en veruit de duurste sport om in beeld te brengen. Dat heeft alles te maken met de locatie. Het “open” parcours maakt van onze cameramensen (op de motor, in de helikopter en -jawel- in het vliegtuig) een reizend gezelschap. We moeten onze middelen zo efficiënt mogelijk inzetten.

Aangezien de rit van de mannen en de vrouwen op dezelfde dag wordt gereden, stellen we vanaf de finish van de mannen alles in het werk om onze mensen zo snel mogelijk te laten aansluiten bij de rit van de vrouwen. Dat neemt inderdaad tijd in beslag. Het is de reden waarom we niet meteen kunnen overschakelen.

In de toekomst hopen we nog sneller te kunnen inpikken. Een captatie met 5G zou sterk kostenbesparend werken, waardoor we extra mensen kunnen inzetten. We hebben overigens al pogingen gedaan om koerscaptatie te doen met 4G, maar we merken duidelijk dat de performantie van het mobiel internet daarvoor niet goed genoeg is in specifieke regio's in Vlaanderen.

Naast deze algemene info kregen de klagers ook onderstaande extra info mee:

“De vrouwen zaten afgelopen weekend voor op schema. Ze reden bovengemiddeld, waardoor een aanzienlijk stuk van hun koers helaas is weggevallen voor kijkend Vlaanderen.”

4. Geen WK Atletiek Indoor op VRT

“Alle begrip dat atletiek niet de allergrootste sport in Vlaanderen is en het bereik van een kijkerspubliek zeker kleiner is dan voetbal en wielrennen. Zelfs in die context is het voor mij als sportliefhebber onbegrijpelijk dat het WK indoor met een vrij brede delegatie Belgische atleten en reële medaillekansen niet uitgezonden wordt op canvas. Triest... Op basis van welke criteria is die keuze gemaakt? Dit kan productioneel of qua rechten toch echt geen dure grap geweest zijn?”

Deze klagers kregen als antwoord dat we hun teleurstelling begrijpen, maar dat het voor VRT niet haalbaar is om elk sportevenement uit te zenden of te streamen. We legden hen uit dat we uitzendrechten nodig hebben om wedstrijden te kunnen uitzenden en dat er dus soms keuzes gemaakt moeten worden.

“In onze aanpak houden we rekening met een kader dat wordt bepaald door diverse elementen zoals de populariteit van de sport in Vlaanderen/België, de sportieve waarde van het evenement, de aanwezigheid van Vlaamse/Belgische sporters, de plaats en het tijdstip van het evenement, de uitzendruimte op de diverse platformen, de beschikbaarheid van beelden, en zeer belangrijk, in functie ook van de voorgaande elementen, de kostprijs van het evenement. Ons budget is helaas niet groot genoeg om alle evenementen te coveren die wij, en bij uitbreiding de Vlaamse sportliefhebbers, zouden willen coveren.”

5. Geen Strade Bianche voor Nederlanders

“U heeft de uitzending van de Strade Bianca geblokkeerd voor Nederland. Zie bijgevoegde foto. Als gevolg van Europese regelgeving is deze actie verboden. Indien u de veroorzaker bent doe ik hierbij mijn beklag. Ander wil ik van u weten wie deze blokkade veroorzaakt heeft.”

Bij deze wedstrijd werd het VRT-sigitaal op 2 maart op zwart gezet voor de Nederlandse providers, dat gebeurde omwille van een afspraak met rechtenhouder Eurosport.



6. Geen Strade Bianche voor een deel van de kijkers in Vlaanderen

“Ik wil op mijn TV via TV Vlaanderen naar Sporza kijken voor de Strade Bianche maar deze zegt: “De live-uitzending van Strade Bianche is niet beschikbaar in Nederland.” Maar ik woon in België in de provincie Luxemburg. Wat nu?”

7. EK Pronostiek (toekennen van punten, opslaan van scores, bugs, ...)

“Hi! Een paar dagen geleden heb ik de pronostiek ingevuld. Zelf groep aangemaakt en uitgenodigd door een andere. Bij die ene groep waar ik ben uitgenodigd zit ik via mijn profiel niet meer bij (ik zie de groep wel nog staan). Bij de beheerder van de groep sta ik er wel nog tussen.”

8. Klachten over te veel gebabbel tijdens de Openingsceremonie van de Olympische Spelen.

“Zo'n mooie ceremonie gisteren maar jammer van de (toch wel saaie) commentaar. Telkens ook de verrassingsacts verklappen. Op sommige momenten zou je de kijker gewoon moeten laten genieten en de beelden voor zich laten spreken... Mijn bescheiden ervaring. “

9. Ondertiteling bij Vuelta met artificiële intelligentie

“Beste, ik gebruik regelmatig de ondertiteling bij tv-programma's. Maar bij de “Ronde van Spanje” trekken ze cru gezegd helemaal op niets! Ofwel zijn de zinsconstructies helemaal fout en weet je helemaal niet waarover het gaat ofwel heb ik nog maar de eerste 5 woorden gelezen en is de tekst helemaal verdwenen. Op die manier is de ronde helemaal niet te volgen via teletekst. Dit moest mij toch eens van het hart.”

Dit jaar liep er een test waarbij artificiële intelligentie werd gebruikt voor de automatische ondertiteling. We hebben dit uitgelegd aan onze gebruikers en we waren dus op extra vragen en klachten voorbereid. De conclusie achter de schermen was dat er nog best wel veel werk aan de winkel is om rechtstreeks commentaar met AI zo correct mogelijk te kunnen aanbieden. Maar dergelijke testen zijn belangrijk voor VRT met oog op finetunen richting toekomst. Het AI-team van VRT volgde alles op de voet op in samenwerking met het team toegankelijkheid van VRT.

10. Klacht awardshow *Wielierclub Wattage: De Eddy's*

“Net zoals pakweg 1500 andere mensen hadden wij gisteren een ticket gekocht voor de Eddy's, de wielershow van Wielierclub Wattage. Ik was er samen met een vriend en wij betaalden elk 25 euro. Groot was onze verbazing toen we aankwamen aan de Carré. Eerst en vooral was er de dramatische parking, ook was er amper iemand aanwezig om alles in goede banen te leiden.

Ruim op tijd kwamen wij nog aan de inkomdeur, toen onze verbazing nog groter werd. Er kwam een mededeling dat de zaal... vol was. Redelijk hallucinant, wetende dat je tickets op voorhand moest kopen. We stonden ondertussen in een rij die steeds aan het aanzwellen was, terwijl men binnen ging kijken om er nog mensen 'bij te proppen'. Dat gebeurde vervolgens 'per twee'. Wij kwamen ongeveer halverwege de show binnen en werden ergens vanboven in een uithoekje geduwd, waar uiteraard zo goed als niets te zien was. Ook stond alles zo propvol dat we ons ernstige vragen stelden bij brandveiligheid en dergelijke. Wij zijn na de show gedesillusioneerend vertrokken. Graag hadden wij een oplossing hiervoor gezien (en toekomstgericht vooral dat er goede lessen worden getrokken). “

Een heel vervelende situatie, waar we als VRT of Sporza zijnde zelf weinig aan konden veranderen, maar we vonden het heel belangrijk dat alle gedupeerden een juist antwoord kregen en -terecht- een compensatie mochten verwachten.

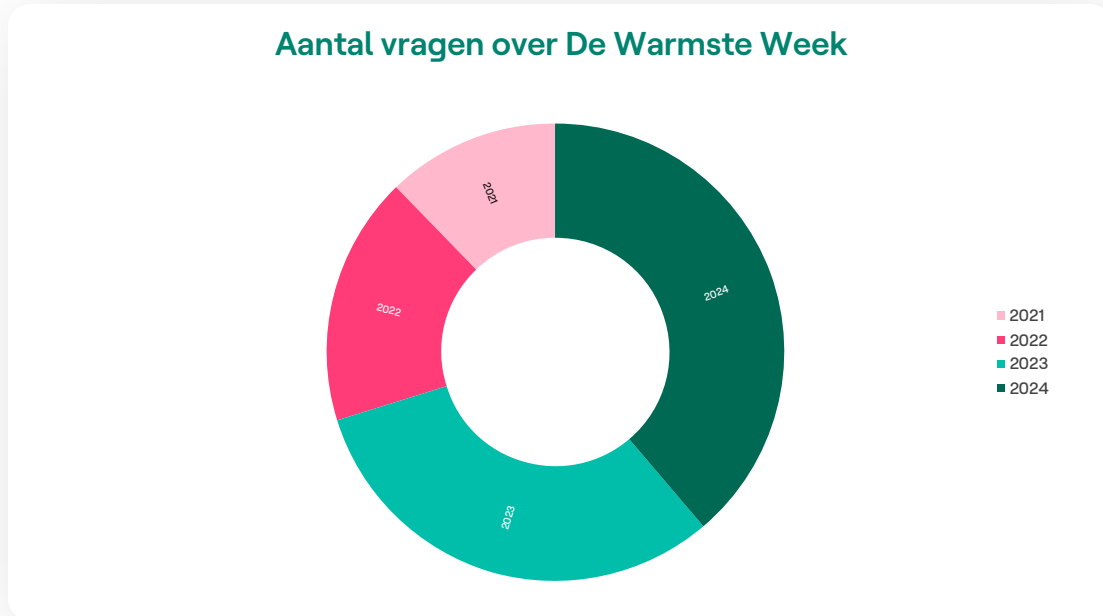
“VRT, Sporza en organisator Wolf63 betreuren dat u woensdagavond, ondanks het feit dat u een ticket had gekocht, de voorstelling van ‘de Eddy’s’ niet hebt kunnen bijwonen.

In de loop van de avond is er een verschil in visie ontstaan tussen de zaaluitbater en de crowdmanager (bevoegd voor veiligheid bij dit soort events) wat betreft de zaalcapaciteit. Omdat veiligheid absoluut primeert heeft de organisatie de visie van de crowdmanager gevolgd en de uiterst vervelende beslissing moeten nemen om u -en andere gedupeerden- toegang tot de zaal te ontfeggen.

VRT, Sporza en Wolf 63 erkennen dat er een organisatorische inschattingfout is geweest en we hebben alle begrip voor uw frustratie en ontgoocheling. Uw ticket zal natuurlijk terugbetaald worden en de organisatoren voorzien ook een bijkomende compensatie.”

3.4 DE WARMSTE WEEK

Voor 2024 werden er 4031 vragen verwerkt, waarvan 815 tijdens De Warmste Week zelf (van 18 tot en met 24 december 2024).



3.866 cases werden opgestart vóór aanvang van De Warmste Week, dus dat maakt deze periode in aanloop naar De Warmste Week tot de drukste periode van het jaar voor de VRT Klantendienst, want ook alle andere vragen blijven dan binnenstromen uiteraard.

Daarom hebben we in 2024 ingezet op een extra klantendienstmedewerker die specifiek werd ingezet voor de behandeling van vragen over De Warmste Week. Geen overbodige luxe als je bovenstaande cijfers ziet. De opvolging van de vragen m.b.t. het grootste VRT-project is nog nooit eerder zo efficiënt verlopen, geen enkele vraag bleef onbeantwoord tijdens het najaar van 2024.

Dit waren de 10 meest voorkomende vragen tijdens De Warmste Week 2024.

1. Wat is de impact van De Warmste Week? Hoe helpt het om eenzame mensen te helpen?

“Wat als ik zelf eenzaam ben, wat kan de warmste week dan voor mij doen? Hoe concreet zal iets wat de mensen zullen doen van actie, omgezet in geld, iets betekenen voor eenzame mensen?”

Dankzij de steun van De Warmste Week worden niet alleen maatschappelijke uitdagingen op de agenda van Vlaanderen aangekaart, maar worden er ook concrete veranderingen in de maatschappij teweeggebracht. Al het geld dat Vlaanderen tijdens De Warmste Week inzamelt, gaat naar het DWW Fonds, beheerd door de Koning Bouwewijnstichting. Het volledige bedrag wordt gebruikt om concrete projecten mogelijk te maken binnen het thema. Na afloop van De Warmste Week wordt het geld dan verdeeld over alle geselecteerde projecten, op basis van het budget dat ze nodig hebben om hun project te realiseren.

2. Ik wil graag mijn getuigenis/ervaring delen aangaande het thema van De Warmste Week (eenzaamheid).

“Ik hoorde dat het thema van deze Warmste Week ´eenzaamheid´ is. Zelf ben ik een 39- jarige vrouw die eigenlijk al altijd in eenzaamheid leeft. Graag zou ik willen meewerken met een getuigenis of dergelijke. Een actie kan ik niet op poten zetten, maar wil op andere manieren graag helpen. Dus als jullie iemand zoeken...”

Omdat getuigenissen en verhalen kunnen zorgen voor verbondenheid en herkenbaarheid, hechten we belang aan persoonlijke getuigenissen. Indien je graag je verhaal hier wil delen en je wil dat ik dit doorstuur naar het redactieteam van De Warmste Week, dan mag je dit gerust doen. Door de vele getuigenissen en verhalen die we binnenkrijgen kunnen we helaas niet garanderen dat elk verhaal ook effectief op antenne komt.

3. We willen graag onze actie komen voorstellen bij de presentatoren op de radio/onze actie meer zichtbaarheid geven. Hoe kunnen we dat doen?

“Wij hebben een actie georganiseerd voor De Warmste Week. Kunnen we over onze komen vertellen op het podium en zo ook de ingezamelde opbrengst bekendmaken?”

We waarderen de inzet van actievoerders enorm tijdens De Warmste Week. Zonder actievoerders geen geslaagde editie van De Warmste Week. De microfoonmomenten zijn enorm gegeerd en we kunnen helaas niet iedereen aan het woord laten. Uiteraard willen wij wel alle actievoerders bedanken voor hun warme actie. Daarom kan je terecht op het eventterrein in Het Warmste Dorp. Dat is een plaats waar je een leuke boodschap zal kunnen opnemen met een VRT-gezicht. Je zal die video kunnen doorsturen via mail en delen met al je vrienden en familie.

4. Praktische vragen over De Warmste Week ter plaatse: optredens, mobiliteit, eten en drinken, toegankelijkheid, ...

“Waar kunnen we de Line Up vinden van de Warmste week 2024 in Brugge aub?”

“Wij willen vandaag richting Brugge komen (warmste week). Mag de hond mee komen?”

“Kun je ook drank consumeren bij de warmste week en is dit met herbruikbare bekertjes die worden ingewisseld door een waarborg?”



5. Vragen rond (rolstoel)-toegankelijkheid van De Warmste Week.

“Wij zouden donderdag graag naar het optreden van Regi gaan op de markt in Brugge. Maar we vroegen ons af als er aparte plaats voorzien is voor rolstoelgebruikers. Kan u daar antwoord op geven?”

We doen veel inspanningen om dit evenement zo toegankelijk mogelijk te maken voor iedereen: de Warmste Week zal het kwaliteitslabel 'Toegankelijk event' dragen. Daarvoor werken we heel nauw samen met Inter en de stad Brugge.

- De optredens op zondag 22 december worden in Vlaamse gebarentaal getolkt.
- De hele week staat er een ruim rolstoelpodium op een centrale plaats op 't Zand. Vanop dit podium kan je de radiostudio goed zien en de optredens goed volgen.
Omdat we veel publiek verwachten tijdens de optredens voorzien we een tweede rolstoelpodium. Dit ligt iets verder van het podium, maar zal vlotter bereikbaar zijn tijdens de optredens. Op beide podia worden vrijwilligers van Inter voorzien die samen met security de bezetting op het podium in goede banen zal leiden.

Ook de radiostudio zelf is volledig rolstoeltoegankelijk. In het Warmste Dorp proberen we ook zo goed mogelijk alles rolstoeltoegankelijk te maken.

- Tijdens de opnames werkt VRT met MobileConnect voor luisterondersteuning voor doven en slechthorenden. Mensen met een hoorapparaat of implantaten kunnen zo de presentaties én optredens glashelder streamen via hun gsm naar hun apparaten.

6. Vragen rond de vlammetjes van De Warmste Week.

“Het thema is een deeltje van mijn leven geworden en momenteel ook bij mijn kids actueel. We wilden dan ook heel graag knuffelvlammetjes kopen, maar konden er helaas geen meer bemachtigen. Hopelijk kunnen we er toch nog kopen. Kunnen jullie ons helpen?”

7. Vragen over betalingen aan De Warmste Week (DWW-fonds): giften, overschrijving van actieopbrengsten, fiscale attesten..

“Graag zouden we 450 euro storten voor de warmste week. Hoe doen we dat en hoe krijgen we een fiscaal attest?”



8. Vragen van mensen die willen meewerken aan de productie van De Warmste Week (als vrijwilliger, fotograaf, make up-artist..)

“Zoeken jullie nog vrijwilligers tijdens de week warmste week in Brugge?”

9. Voorstellen van bedrijven/organisaties die willen samenwerken met De Warmste Week.

“Ik had graag geïnformeerd naar de mogelijkheden om met een desserttruck aanwezig te zijn op jullie event volgend jaar.”

“Ook dit jaar willen we ook ons steentje bijdragen en willen we graag oordoppen voorzien voor deze editie in Brugge.”

10. Vragen van (deelnemende) projecten.)

“Wij zijn zeer blij dat ons project geselecteerd is! Wij willen dit graag intern aankondigen in onze organisatie, en zouden daarvoor het campagnemateriaal in hoge kwaliteit willen gebruiken.”

Nieuw in 2024: inzet AI via WhatsApp voor alle praktische vragen tijdens De Warmste Week zelf.

Een paar weken voor de start van De Warmste Week konden actievoerders ook met ons communiceren via WhatsApp. Door een mooie samenwerking met een externe partner gebruikten we voor het eerst AI om via WhatsApp met actievoerders en bezoekers te communiceren.

Dat betekende dat er veel berichten automatisch verstuurd of beantwoord werden, waardoor de druk op het klantendienstteam kleiner werd. De menselijke factor bleef uiteraard belangrijk en wij bleven het systeem voeden met nieuwe informatie, waardoor eruit geleerd werd en veel basisvragen goed beantwoord konden worden.

Alle actievoerders kregen bijvoorbeeld onderstaand bericht:

“Hallo [naam actievoerder] 🙌 De Warmste Week komt eraan, en via Whatsapp houden we je graag persoonlijk op de hoogte! 🔥 Je krijgt hier meer nieuws over De Warmste Week, of een antwoord op vragen over je actie of bezoek aan Brugge. Mogen we jou op de hoogte houden via WhatsApp? 🙌”

Als zij ermee akkoord gingen om via WhatsApp op de hoogte gehouden te worden dan kregen zij een bericht wanneer hun actie op antenne kwam of konden ze zelf praktische vragen stellen.

Later werd de link naar WhatsApp ook via sociale media verspreid en op het terrein van De Warmste Week in Brugge konden ook QR-codes gescand worden door het publiek, die linkten naar diezelfde WhatsApp.

Wanneer je de QR code op het terrein scande, verstuurd je automatisch zelf volgende bericht naar de AI assistent: **“Hey, ik ben toegekomen op De Warmste Week op 't Zand in Brugge en wil graag op de hoogte blijven via Whatsapp.”**

De Whatsapp-functie heeft de klantendienst van VRT enorm ondersteund tijdens De Warmste Week. Vooral bij de praktische vragen kon het steeds snel en efficiënt antwoorden op vragen van actievoerders en bezoekers. We konden op die manier nog beter en sneller inspelen op de noden van de klanten en leverden een uitgebreidere en snellere service.

Voorbeeld van vragen via Whatsapp:

“Kan ik met cash betalen aan de eetstanden?”

“Wie treedt er op vanavond op De Warmste Week?”

“Waar kan ik parkeren wanneer ik naar De Warmste Week kom?”

Enkel bij diepgaandere vragen of vragen over betalingen, werd nog doorverwezen naar de klantendienst. Voorbeeld: **“Wij hebben per ongeluk onze actieopbrengsten tweemaal doorgestort naar jullie. Zouden jullie het bedrag kunnen terugstorten?”**

Opvallende vaststellingen wat de berichten via WhatsApp betrof:

- Gebruikers hebben vaak het gevoel dat ze met iemand van het team van De Warmste Week praten.
- Gebruikers stellen voornamelijk praktische vragen.
- Gebruikers stellen meer vragen/blijven doorvragen nadat ze al antwoord kregen.

Dit was voor het team van de De Warmste Week én voor de klantendienst een geslaagd experiment. We bekijken voor de editie van 2025 hoe we hierin nog nieuwe stappen kunnen zetten.



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 adviseur programma-ethiek Ruud Hendrickx.

Ruud Hendrickx helpt programmamakers om nog meer doorgedreven naar de inhoud van hun programma's te kijken: soms kan je als maker iets een 'goed idee' vinden omdat het maatschappelijk relevant is of omdat het heel erg leeft bij een bepaalde doelgroep. Maar de manier waarop iets aangekaart wordt is uiteraard minstens even belangrijk. Het kan nooit de bedoeling zijn dat daarbij regels overtreden worden.

Sommige programmavoorstellen worden niet weerhouden omdat ze niet voldoen aan de beroepsethische vereisten van onze organisatie, maar het gebeurt dat een item in een programma bij een deel van de kijkers in het verkeerde keelgat schiet. Uiteraard wordt dit dan zeer goed geëvalueerd opdat we dit in de toekomst zouden vermijden.

Klachten over 'Zwartrijden' in *Factcheckers*

Een mooi voorbeeld van het afgelopen jaar is het item rond 'Zwartrijden' in het programma *Factcheckers*. Ons publiek oordeelde dat deze rubriek niet correct werd aangepakt. We kregen er verschillende klachten over:

"Beste Factcheckers,

Als fan van jullie programma heb ik altijd met veel plezier naar jullie gekeken, tot afgelopen aflevering over zwartrijden. Als treinbegeleider heb ik verbouwereerd zitten kijken naar hoe jullie op de meest onrespectvolle manier getoond hebben aan kijkend Vlaanderen hoe je moet zwartrijden in de trein. Ik denk dat jullie geen benul hebben van hoeveel agressies er veroorzaakt worden door zwart te rijden in de trein, hoeveel wij treinbegeleiders uitgescholden worden, gewoon omdat wij onze job naar behoren proberen te doen. Jullie hebben echt laten uitschijnen dat zwartrijden volledig oké is en hebben zelfs de handleiding cadeau gedaan aan iedereen die effectief doelbewust wil zwartrijden.

Zelf vind ik het dan ook uiterst spijtig dat jullie als 'Factcheckers' niet in gesprek gegaan zijn met NMBS, MIVB of De Lijn.

Verder wil ik afronden met de hoop dat jullie inzien dat jullie reportage een slag in het gezicht is geweest voor iedereen die zich dag in dag inzet."

Klachten over alcohol in beeld

Ons publiek wijst ons -geheel terecht- ook op de balans houden als het gaat over de manier waarop we 'alcohol in beeld brengen in onze programma's'. In de periode na het auto-ongeluk van Tom Waes merkten we dat het aantal klachten m.b.t. 'rijden onder invloed' enerzijds, maar ook het algemene beeld rond 'alcohol in VRT-programma's' anderzijds heel gevoelig lag.

Er kwamen bijvoorbeeld verschillende klachten binnen m.b.t. het alcoholgebruik in het programma *De Columbus*.

“Het is ondertussen niet meer uit de media weg te slaan. Alcoholgebruik versus rijden. Ik stel vast dat er steeds, wanneer je er begint op te letten, overal alcohol aanwezig is in jullie programma's. Alsof het er steeds moet bijhoren, alsof je anders geen “gezellig” programma kan maken. De Columbus... nodig eens een gast uit

die meerijdt die geen alcohol nuttigt, ze bestaan hoor. Laatst was er zelfs aperitief tijdens het rijden in de bus. Het huis, net hetzelfde, steeds alcohol tijdens het eten, moet dat? Is het anders niet gezellig?”

Bij dergelijke klachten vinden we het zeer belangrijk om verhaal te kunnen halen bij de programmamakers zelf. Want, en dat is echt cruciale info, een programma is natuurlijk een montage van heel veel beeldmateriaal, dus je krijgt altijd een 'deel van de werkelijkheid te zien'. In het specifieke geval van *De Columbus* hebben we contact opgenomen met de producer van het programma en met Wim Liebaert zelf. Zijn programma is heel erg geliefd en het aandeel fans is groot, maar dat neemt niet weg dat ze ook in de pen kruipen als iets hen stoort.

Na overleg met Wim en zijn ploeg konden we een sterk onderbouwd antwoord naar de klagers sturen:

“De programmamakers zijn formeel: er is geen alcohol gedronken door chauffeur Wim tijdens of voor het rijden. Dat behoeft meer uitleg, want soms lijkt dat wel zo. Gemiddeld brengt Wim 3 à 4 dagen door met één gast. De vele uren aan opnamemateriaal worden daarna samengebond in een uitzending van één uur. Er zijn momenten geweest waarop Wim tijdens de lunch een glas alcohol drinkt, maar daarna -in realiteit- niet meer moet rijden. Wanneer u als kijker natuurlijk een fragment ziet waarin hij na een lunch toch met de bus rondrijdt, dan is die impressie natuurlijk wel gewekt.

Het gebruik van alcohol tijdens uitzendingen wordt beperkt tot die gevallen die logisch voortvloeien uit de verhaallijn of uit de geest van het programma. De Columbus is een programma dat in het teken staat van reizen en genieten. VRT is daarom van mening dat een glas alcohol in beeld toegelaten is in het kader van De Columbus. Anderzijds moeten we er goed op toezien dat alles met mate gebeurt. Vanuit de dienst programma-ethiek blijven wij hierover in gesprek gaan met alle programmamakers van VRT. Het is immers duidelijk dat er een blijvende nood is om dit topic op de agenda te plaatsen. Dat heeft u, kijker, nog eens extra duidelijk gemaakt in de opmerkingen die wij ontvangen.”

De klagers in kwestie waren zeer tevreden met ons antwoord en waren blij dat we niet zomaar een standaardantwoord hadden geschreven, maar op zoek gingen naar het 'waarom' van een aantal zaken. Dat sterkt ons in ons geloof dat we voor sommige moeilijkere kwesties echt de tijd moeten nemen om meer in de diepte vragen te stellen en op zoek te gaan naar de juiste info. Soms zijn er bijvoorbeeld programma-technische redenen waarom iets op een bepaalde manier in beeld gebracht werd... die extra uitleg zoeken én delen met onze gebruikers vinden wij heel belangrijk in onze aandacht voor een steeds betere dienstverlening.



Klachten over waarom ‘veroordeelde personen’ nog in programma’s opduiken.

We krijgen ook af en toe opmerkingen over waarom sommige acteurs of presentatoren die eerder veroordeeld werden toch nog in beeld worden gebracht.

Zo kwamen er bijvoorbeeld klachten omdat acteur Jan Van Hecke nog steeds te zien was in afleveringen van *Sedes en Belli*.

Wij bezorgen de klagers dan extra info over wat er m.b.t. veroordeelde acteurs of programmamakers in ons programmacharter staat.

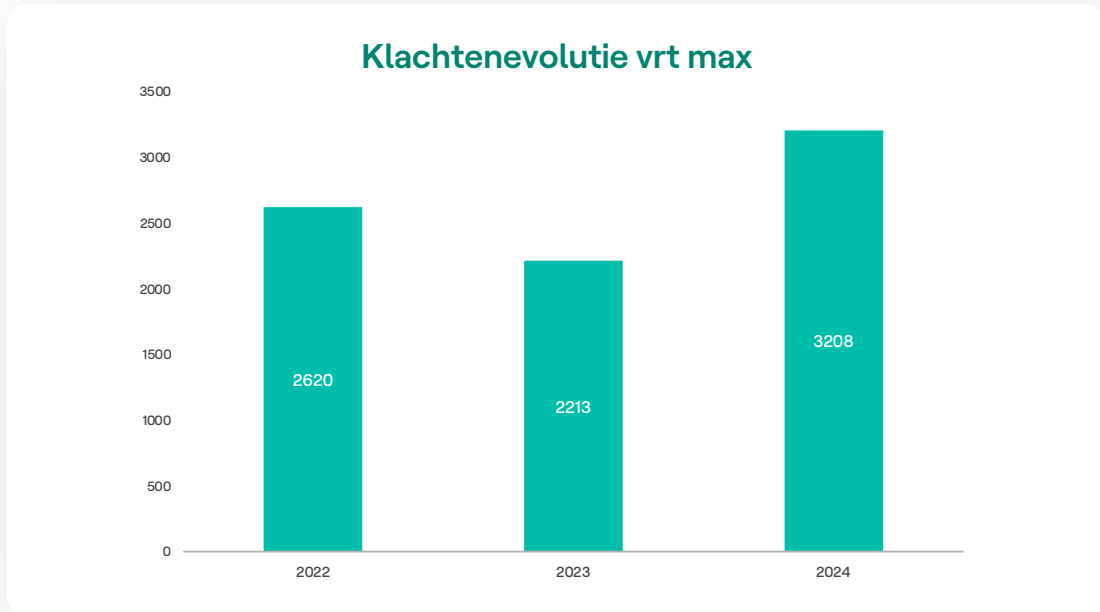
“Bedankt voor uw belangstelling voor VRT en voor het delen van uw bezorgdheid. Wij begrijpen dat dit een gevoelig onderwerp is dat emoties kan oproepen.

Onze Programmacharterraad adviseert een publicatiestop van een programma of aflevering wanneer de persoon die veroordeeld is voor ernstige criminele feiten, een dragende rol of hoofdrol vervult. Dat charter kan u hieronder terugvinden: <https://www.vrt.be/nl/over-de-vrt/beleid/beroepsethiek/programmacharter/>. Ons publicatiebeleid maakt dus een onderscheid tussen een hoofdrol en een gastrol. Dit is in lijn met het beleid van andere Vlaamse mediagroepen.

In het geval van Jan Van Hecke in *Sedes & Belli* gaat het echter om een gastrol. Op basis van deze criteria is besloten de aflevering niet te schrappen.

We willen benadrukken dat wij ons bewust zijn van de impact die dergelijke kwesties kunnen hebben op slachtoffers en dat we dit onderwerp uiterst serieus nemen.”

5 VRT MAX



VRT MAX is op jaarbasis de grootste slokop wat het aantal vragen en klachten betreft dat de VRT Klantendienst jaarlijks binnenkrijgt. **44.8% van alle cases gaan over VRT MAX.** Maar dat hoeft niet te verwonderen als je weet en ziet hoe het platform steeds groter en belangrijker wordt voor VRT. Afgelopen jaar werden o.a. diverse radiomerken en Ketnet ingekanteld in VRT MAX, om maar 1 voorbeeld te noemen.

De meeste vragen zijn technisch van aard. Wij staan als klantendienst in nauw contact met de technische mensen van VRT MAX om zo snel mogelijk een antwoord te bieden op concrete issues, want dat zijn natuurlijk de zaken in het 'hier en nu'. Mensen willen snel weten wat het probleem is.

Vaak zijn problemen gelinkt aan het toestel van de gebruiker of moet er bijvoorbeeld iets aangepast worden aan de instellingen. Soms ligt het technisch probleem bij VRT zelf en dan is een vraag of klacht nuttig om te achterhalen wat er aan de hand is en dit ook op te lossen.

In 2024 waren dit de 10 meest gestelde vragen over VRT MAX:

1. Problemen met casten

Aan het begin van het jaar konden Chromecast-gebruikers enige tijd geen gebruik maken van ondertitels. Dit sleepte enkele weken aan, waardoor de cases zich opstapelden. Doorheen de rest van het jaar bleven de problemen met casten helaas niet uit, al had dit niet 1 specifieke oorzaak.

Voorbeeld: "Ik heb een Google Chrome Cast en de app VRT MAX heb ik al meerdere keren gedownload en vervolgens opnieuw verwijderd omdat het inloggen hierop niet lukt. Ik krijg direct "er loopt iets mis, neem gerust contact op" te zien op mijn scherm. Ik heb al met een ander account geprobeerd maar daar ligt het ook niet aan, het ligt echt een de app zelf. Kan hier een oplossing voor komen?"

2. Leeftijd-issues

Geregeld, en tot op de dag van vandaag, krijgen kijkers de melding dat ze “te jong” zijn om een bepaald programma te kijken. Het verversen van de cookies lost dit vrijwel altijd op, maar is voor oudere mensen niet duidelijk tenzij je het hen stap voor stap uitlegt, wat we met veel liefde doen uiteraard.

Voorbeeld: “Ik ben 66 en krijg melding dat ik niet de vereiste leeftijd heb”.

3. Kijken vanuit het buitenland

Dit blijft een steeds terugkerend probleem. Mensen in het buitenland kunnen zich, om uiteenlopende redenen, plots niet registreren als Belg in hun VRT Profiel, met als gevolg dat ze niet kunnen kijken naar het door hen geselecteerde programma. VRT MAX heeft hier in 2024 op ingespeeld door een aparte pagina aan te bieden waarop alle info over ‘Kijken in het buitenland’ staat.

Voorbeeld: “Ik zou graag willen kijken naar Knokke off maar er komt op mijn scherm dat ik geen Belgische identiteit heb. Dat heb ik dus wel, maar ben momenteel in Spanje, komt het daardoor? Hoe zou ik wel kunnen kijken?”

4. Serie/aflevering/seizoen/film X ontbreekt

De tijdsaanduidingen in VRT MAX zijn soms niet correct of worden niet duidelijk aangegeven, waardoor reeksen verdwijnen terwijl kijkers nog bezig zijn met ze te bekijken. Dit komt door de uitzendrechten die verlopen zijn. Helaas is hier geen oplossing voor, behalve een duidelijkere indicatie naar de kijker toe.

Voorbeeld: “Ik zie dat het programma Tabula Rasa op ‘onbeschikbaar’ staat. Er stond een week geleden nog niets van een “periode nog beschikbaar” melding bij. Is er een verduidelijking mogelijk?”

5. Inlogproblemen

Mensen die zich via Facebook, Apple, of Google aanmelden vergeten soms hun wachtwoord en verwijderen zo soms hun profiel in de zoektocht naar een oplossing. Een groot aantal kijkers kregen ook enige tijd de melding dat zij zich niet konden inloggen omdat zij zich niet in België zouden bevinden, wat wel zo was.

Voorbeeld: “Sinds een paar weken moet ik me dagelijks opnieuw inloggen wanneer ik in Google Chrome (Version 131.0.6778.140 (Official Build) (arm64)) op een Mac naar programma’s op VRTMAX wil kijken; dit begint echt vervelend en frustrerend te worden.”

6. Foutcodes (201 en 205)

Dit kan verschillende oorzaken hebben, maar voornamelijk zijn dit browserfouten, of DRM-instellingen die aangepast moeten worden, waarna het probleem meestal opgelost is.

Voorbeeld: “Fout 205 treedt op als logo VRT MAX moet opladen bij actualiteitsprogramma’s. Graag oplossen.”

7. Haperingen

Dit heeft verschillende oorzaken, maar voornamelijk ligt dit aan het feit dat de bit-rate te hoog staat ingesteld bij de kijker thuis. Er was echter ook een probleem met een update van VRT MAX waarbij Orange-kijkers niet langer van de videospeler gebruik konden maken. Om dit op te lossen werd de update tijdelijk teruggedraaid.

Voorbeeld: “Ik heb de laatste maanden storings bij het bekijken van programma’s, beeld en geluid. Ik heb dit al meermaals gemeld, maar het wordt niet opgelost!”

8. Livestreams

Tijdens de Olympische Spelen namen de klachten over de livestreams exponentieel toe. Dit ging van haperingen, tot het niet werken van de videoplayer in bepaalde browsers of op bepaalde toestellen, tot het niet werken van de livestream buiten Europa (wat normaal is).

Voorbeeld: “Ik kan de livestream van de Olympische spelen niet bekijken in Marokko. Ik heb mijn Belgische nationaliteit bevestigd via mijn Itsme, mijn burgerprofiel is gekoppeld aan mijn VRT max account.”

9. Zoekfunctie

Vooraf oudere kijkers vinden niet gemakkelijk terug naar wat ze zoeken, omdat ze niet duidelijk kunnen vinden waar of hoe iets staat, of onder welke categorie het zich zou kunnen bevinden.

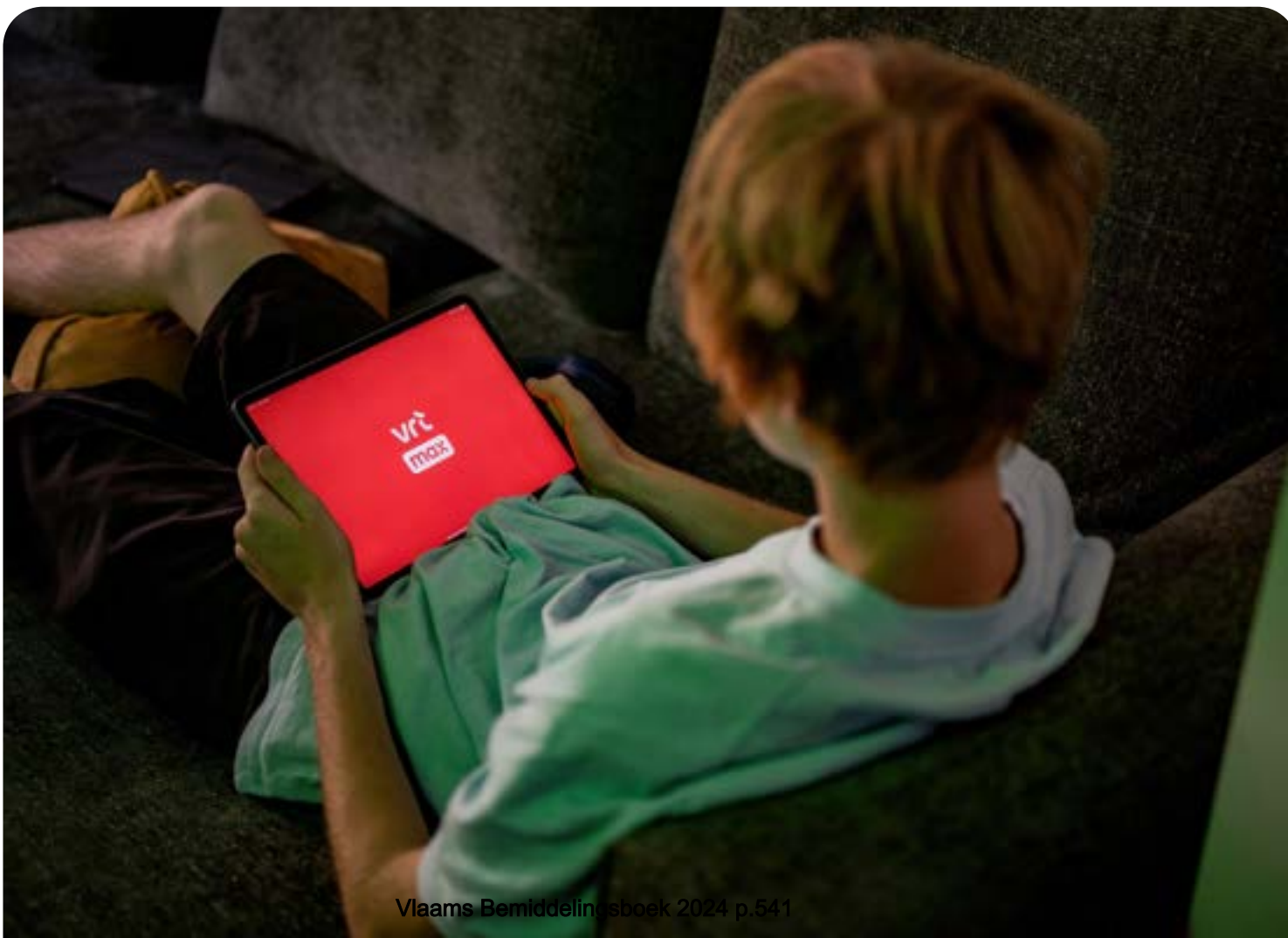
Voorbeeld: “Hoe kan ik op titel of zoekwoorden zoeken in de VRT mobiele app en app voor tv?”

10. VRT MAX Koppelen

Kijkers vinden niet hoe ze VRT MAX kunnen koppelen aan hun tv, met de QR code of via de website. Dit komt vaak omdat de website niet goed werkt op hun smartphone. Eens ze een andere browser gebruiken, lukt dit wel.

Voorbeeld: “Altijd zonder problemen gekeken en nu ineens vraagt men om de TV te koppelen, het lukt niet.”

VRT MAX werkt onafgebroken aan het verbeteren en versterken van alle systemen en staat hiervoor in nauw contact met de klantendienst. Want de input en feedback van onze klanten is uiteraard cruciaal in het streven naar een nog betere en snellere dienstverlening in geval van concrete problemen.



6

Complimenten en felicitaties

De VRT Klantendienst ontvangt jaarlijks ook een pak felicitaties en complimenten over ons aanbod. Daaruit blijkt dat mensen graag in hun pen kruipen om dat ene programma, die ene podcast of die ene specifieke contentmaker extra in de bloemetjes te zetten. Dat doet deugd, want het geeft extra energie om door te gaan en steeds verder in te zetten op kwalitatieve programma's met een publieke meerwaarde. Uit alle inzendingen selecteren we vanuit VRT Communicatie trouwens ook telkens een 'Compliment van de week'.

De dag van vandaag

"Hallo VRT, ik wil graag zomaar een oprecht complimentje geven aan De Dag Van Vandaag! Ik ben al sinds het begin fan, maar sinds vorige week ben ik weer elke aflevering blij verrast dat ik meerdere keren luidop zit te lachen 😄 zeker ook dankzij het plezier dat Bart er zelf aan heeft in de studio! Wim Lybaert die eergisteren Rob Average zei i.p.v Average Rob, daar giechel ik 2 dagen later nog om. 😂 En Fien gisteren bij Dirk en Tony in de zetel: dat zijn geniale feelgood momenten 👁️ dank jullie wel! Ik kijk al uit naar vanavond!"

Felicitaties voor VRT NWS

"Feedback is belangrijk. Daarom neem ik even de tijd om jullie te feliciteren met hoe VRT NWS het laatste jaar veranderd is. In tijden van kleine snelle berichtjes valt het mij op dat jullie die trend niet volgen en ik vind dat goed. Ik lees nu dikwijls eens een stukje langer aan jullie artikels en heb meteen een stuk meer informatie mee. De website geeft zo een completer beeld van wat er leeft, meer achtergrond en wat meer verdieping. Jullie zijn goed bezig!"

Film op VRT Canvas

"Ik wil u vanuit Nederland laten weten dat wij al jaren zo genieten van uw filmaanbod. Werkelijk grote klasse. En zo zorgvuldig met de hele aftiteling. En daarnaast neem ik altijd Winteruur op en ik kijk alle uitzendingen, juweeltjes met Wim Helsen als respectvolle en warme gastheer. Hartelijk dank!"

De wereld van Sofie

"Felicitaties aan Sofie en haar team voor de uitzending van deze morgen over "duo euthanasie". Alles sereen gebracht, ook die 2 indrukwekkende getuigenissen. Proficiat ook voor die mensen. Het is zo een uitzending om in een "kaderke te steken", zoals we zeggen in Gent. Het is niet altijd kommer en kwel bij Sofie: linkshandigen, covers, boeren, hoog begaafden, Heerlijk altijd is ook wanneer Vincent Byloo ons "geheugen opfrist". Lang Leve het programma!!!"

Dagelijkse kost

"Heb vandaag het recept van Jeroen Meus van 13/2/24 gekookt: ovenschotel met kip, zongedroogde tomaten en chorizo.. OVERHEERLIJK vind ik dat! Het heeft mij "gesmaakt"!!! DANKU Jeroen!"

Ik vraag het aan

“Ben dankbaar voor uw programma “ik vraag het aan”...fantastisch in één woord! Ook de muzikale background!”

Hotel romantiek

“Ik wil u hierbij mijn grote waardering en complimenten overbrengen over ‘Hotel Romantiek’. Wát een geweldig heerlijk en eerlijk programma waarvan ik wekelijks ontzettend geniet! Ik kijk nu al uit naar een volgende serie.””

VRT NWS

“Graag overbrengen van mijn waardering voor de bijdrage van journalist Philip Heymans. De problematiek van justitie en de relatie tot gerechtelijke verslaggeving is mij niet onbekend. Ik wens mijn oprechte waardering uit te brengen voor de journalistieke kwaliteit van de hierboven aangestipte bijdrage. Duidende achtergrondinformatie, heel degelijk onderbouwd en toegankelijk gebracht. Een dergelijke professionaliteit verdient een pluim en navolging binnen en buiten de VRT. Knap werk! Succes verder.”

Dwars door de Lage Landen

“Ik geniet telkens weer van Arnout en zijn collega's, de wetenswaardigheden die hij vertelt en de manier van omgaan met de plaatselijke bevolking. Net alsof ik erbij loop. Doe a.u.b. zo voort met dit soort programma's!”

Thuis

“Het seizoen 2023-2024 van Thuis is verbluffend sterk.

En dat is niet makkelijk voor een soap die al bijna 30 jaar van een hoge kwaliteit is. Proficiat aan de schrijvers, het productieteam en de acteurs!”

Sporza

“Opnieuw een compliment voor de gepassioneerde verslaggeving van Renaat tijdens de Giro. Het commentaar bij de laatste rit was opnieuw subliem. Eventueel te overwegen om de Giro opnieuw live uit te zenden? Ik kan het maar proberen 😊”



Verkiezingen, KIES24 en dé echte winnaar

“Dé grote winnaar is voor mij heel de ploeg voor en achter de schermen van KIES24. Jullie hebben de jongeren een stem gegeven met de specifieke jongeren stemtest én met De Eerste Keus. Fantastisch. Zeer degelijke duiding ook met de factchecks. Jullie krijgen mijn stem voor degelijkheid, kwaliteit, betrouwbaar en zo neutraal mogelijke berichtgeving! Daarvoor dient zeker een sterke openbare zender. Veel dank!”

Niks te zien

“Proficiat met dit hartverwarmende programma!

Ik heb keihard genoten van elke uitzending. Knap hoe jullie al deze fijne auditieve ervaringen (veel kudos ook voor het originele idee alleen al, het moet niet altijd over koken of sport gaan) telkens opnieuw ook nog eens met humor, oprechtheid, reflectie en ontroering konden overbrengen. Ik heb er vaak uren of zelfs dagen op geteerd. Vanuit jullie hart, recht naar het mijne, zo voelde dat.

Mag er aub een tweede seizoen komen, indien enigszins mogelijk?

Dank u, Karl, samen met uw ploeg, voor dit integer stukje televisie!”

EK

“Hierbij een pluim voor Eddy Demarez als verslaggever op het EK. Eddy oogt scherpzinnig, enthousiast en getuigt van veel spelinzicht in het voetbal. Doe zo voort. Ook zeker uitmuntend zijn Filip, Peter, ...”

Sportzomer

“Ik wil jullie proficiat wensen met de sportzomer.

Sinds 12 juni heb ik veel gekeken, de Olympische Spelen waren prachtig gepresenteerd met fijn commentaar en heel vaak adequaat en professionele analyses van de co-commentatoren.

Het was prima en wil jullie daarvoor bedanken en proficiat wensen.”

Compliment voor iedereen achter de schermen

“Lieve VRT-ers, Ik wil jullie danken voor jullie inkijkjes achter de schermen via jullie socials, VRTNWS, etc. Het siert jullie om deze openheid te tonen en te laten zien wat er dagelijks komt kijken bij het maken van radio en televisie.”

Sportzomer

“Ik wens iedereen die betrokken was bij de totstandkoming van deze boeiende sportzomer met voetbal, Tour de France, Olympische Spelen en Tour de France Femmes te feliciteren met hun inzet en hun fantastisch werk waarvan wij enorm hebben genoten. Een bijzondere vermelding voor, wat mij betreft één van de beste sportjournalisten, Maarten Vangramberen, voor zijn bovenmenselijke prestaties! Hopelijk kan hij nu gaan genieten van een welverdiende vakantie met zijn gezin.”

Paralympische Spelen commentaar

“Zit nu naar Canvas te kijken, wielrennen Parijs, met toch wel zo'n goed commentaar. Ik ben geen sporter of paralympiër. Maar het wordt nu wel eens uitgelegd, die categorieën! Zelfs hoe die fietsen zijn gebouwd. Duidelijk voor een leek! Respect voor die commentatoren! Mag ook wel eens gezegd worden!”

Zomerhit

“Wij hebben tweemaal Zomerhit bezocht en iedere keer was het top. Leuke ambiance. Vriendelijke presentatoren. Gelukt om selfie met Maksim. Merci Radio2.”

Kalm Waes

“Graag zou ik jullie willen bedanken voor het programma Kalm Waes. Ook over de chronische stress en wat de gevolgen hiervan zijn.

Zelf heb ik CVS (chronisch vermoeidheidssyndroom) en dit heb ik te danken aan onder andere chronische stress. De aandacht die jullie hieraan geven in dit programma vind ik echt super! Ik hoop dat er mensen aan het denken worden gezet door jullie programma.

Nogmaals enorm bedankt hiervoor!”

Podcast van Jacotte Brokken

“Dikke proficiat aan Jacotte met de podcast 'niemand vindt u leuk'. Wat een krachtige boodschap op een prachtige manier gebracht. Jacotte, je bent een knappe, sterke vrouw!”

Voorgoed verpest

“Ik heb 3 weken lang met veel ontroering naar jullie programma 'voorgoed verpest' gekeken. Als persoon die zelf ooit gepest is geweest heeft het me heel veel hoop gegeven. Dank je wel voor het maken van dit prachtige programma.”



Het Kwartier

“Hoi! Ik ben echt fan van Het Kwartier. Bedankt om dat zo schoon, luchtig, inhoudelijk sterk, gezellig, en soms ietwat poëtisch vorm te geven (ik hou van de slotzinnen). Bedankt!”

Reeks Menopauzia

“PROFICIAT! Eindelijk een programma waar alle vrouwen iets van kunnen leren, zich in herkennen. Ik heb tijdens het kijken zitten lachen, instemmend zitten knikken en tegen mijn man zitten porren en zeggen: zie je wel... :-)

Er zit humor in het programma maar ook een wetenschappelijk luik en verhalen. Echt top! Knap werk, zeker aan alle vrouwen die meegewerkt hebben aan dit programma.”

De columbus

“Hallo, ik wil alleen even melden dat ik ENORM blij ben dat De Columbus weer gaat verschijnen op uw zender. Ik ben in Nederland geboren, getogen en woonachtig en heb een Belgische oma. Ik vind veel van jullie programma's amusant en leerzaam om naar te kijken (Het huis, Ik heb het u eerder al gezegd, Down the road enz.) Ik ben een grote fan van VRT, Dank jullie daarvoor.”

Leven in verlengingen

“Eigenlijk wil ik gewoon nog eens zeggen (heb ik lang geleden al eens gezegd) wat een top maar topprogramma's jullie brengen. Doe zo verder en vgl en kijk niet naar andere zenders, want VRT jullie zijn zoveel meer waard. Dank voor de prachtige programma's!”

Ciao Rudi

“We willen de HELE ploeg, die deze documentaire maakte, feliciteren.

Het was bijzonder sereen en knap gemonteerd. Echt mooi. Bedankt ook aan Rudi zelf voor de vele verslaggeving en we hopen dat hij geniet van deze nieuwe fase.”

De Warmste Week

“Ik wil jullie feliciteren met DWW met als thema Eenzaamheid.

Ondanks dat ik een geweldige mannen kinderen, vrienden heb voel ik me toch eenzaam. In iets meer dan 2 jaar tijd heb ik mijn beide ouders af moeten geven.

2 jaar geleden heeft mijn moeder aangegeven, in deze periode, dat ze niet meer verder wou leven. Mijn broer en ik hebben haar wens gerespecteerd. Ze is dan uiteindelijk op 27 december 2022 overleden.

Ondanks alles voel ik me in deze periode eenzaam. Kerst draait vaak om familie, maar als je geen thuis meer hebt voelt dat eenzaam.

Nu ik thuis zit vanwege een operatie en ik voel die eenzaamheid nu nog meer dan anders.

Dank je wel voor de mooie uitzending op televisie en radio zodat ik me toch een beetje minder eenzaam voel! Heb de muts van DWW besteld zodat ik jullie warmte voel”

7

Ook dat nog...

De Weerbeelden

Een trouwe kijker van Het weer stelt zich vragen bij het beleid rond de dagelijkse fotokeuze, van beelden ingezonden door fotografen uit het hele land.

“Dagelijks zijn er meerdere vrijwilligers die beelden insturen, maar de regisseurs kiezen steeds dezelfde. Afgelopen week kregen alweer drie inzenders twee selecties. Eén iemand kreeg zelfs drie selecties. De resterende vijf selecties waren dus nog te verdelen onder ‘de andere inzenders’. Voor de regisseurs is de slogan ‘VRT is er voor iedereen’ een wereldvreemd iets.”

Nu moet je weten dat onze weermensen een Excel hebben waar alles netjes bijgehouden wordt. Na wat snelle berekeningen bleek dat bovenstaande klager in de afgelopen 3 jaar 185 keer aan bod kwam met een foto.

Nucleaire ramp

“Dag VRT, ik vroeg me af wat er zal worden uitgezonden in het geval van een nucleaire ramp? Ik las onlangs dat het in het Verenigd Koninkrijk The Sound Of Music zou zijn, vandaar de vraag.”

De make-up van de VRT-weervrouwen

“Ik merkte op dat de oog make-up van Jacotte en Sabine niet gelijk waren. Had dit een specifieke reden?”

Plassende wielrenners

“Waarom zeggen jullie steeds welke renner gaat plassen? Misschien moeten jullie dan ook maar zeggen dat jullie gaan plassen. Geen respect voor privacy!!”

De whisky van Balthazar Boma.

“Ik zie dat Balthazar Boma altijd achter zijn bureau zit met een glas whisky in de hand. Mijn vraag is of dit echte whisky is of een koude thee?” Antwoord van meneer Boma: “Ik ben grote fan van appelsap”.

Het kleed van Riadh Bahri

“Waarom doet die een groen kleedje aan dat echt voor een vrouw is bedoeld?”

De verkoudheid van Ben Crabbé

“Twintig jaar geleden deed ik al mijn beklag over het aanhoudend geschraap uit de keel van mijnheer Ben Crabbé. Ik kreeg als antwoord dat hij lichtjes verkouden was. Hij is er niet mee gestopt. Dit is wel een zeer lange verkoudheid.”



8

Conclusies klachtenrapport 2024

De VRT Klantendienst heeft ook het afgelopen jaar niet stilgezeten. Dat elke dag er anders uitziet is een evidentie. Het gezeur kruipt soms niet in je koude kleren, maar het gevoel mensen te kunnen helpen (ook telefonisch heel belangrijk) en af en toe dat fijne compliment te zien binnenkomen... dat blijft onbetaalbaar.

Vinger aan de pols dankzij onze klant.

Als klantendienst van onze publieke omroep doen we wat voor ons de essentie is: ten dienste staan van ons publiek. We krijgen een mooi beeld van wat er leeft bij onze gebruikers... dat uit zich in boze berichten, maar evengoed in opbouwende kritiek met 'oog op de toekomst'. Onze kijkers en luisteraars houden ons als bedrijf een spiegel voor. Het is aan ons om af en toe te nuanceren, iets te duiden en daar hoort af en toe ook zeker een sorry bij.

Proactief met oog op een betere service naar onze klanten.

We staan het vaakst in contact met onze mediagebruiker. Om onze antwoorden zo correct mogelijk uit te kunnen sturen nemen we vaak contact op met programmamakers, productiehuisen, experts, ... binnen VRT.

Samen met hen willen we een zo duidelijk mogelijk antwoord geven aan de vrager of klager. Als we weten dat een programma best veel vragen zou kunnen genereren dan zoeken we op voorhand al naar duidelijke antwoorden, opdat we nog sneller en efficiënter een antwoord tot bij de gebruiker krijgen. Dat doen we voor alle duidelijkheid vooral voor de moeilijkerere vragen of de nieuwe programma's. Sommige -eenvoudigere vragen- krijgen een standaardantwoord.

Maatschappelijke meerwaarde

We merken dat onze klanten de publieke meerwaarde van ons mediabedrijf belangrijk vinden, ze spreken er ons regelmatig op aan.

We zijn een weerspiegeling van de maatschappij en vinden het belangrijk dat iederéén zich in onze programma's kan herkennen. Daarom is ons aanbod ook zo divers, er is voor elk wat wils.

Als publieke omroep willen we ons kwaliteitslabel heel hard blijven bewaken, we denken er dagelijks over na en blijven het belang ervan benadrukken. Onze kijkers zijn kritisch -en gelukkig maar- maar ze zijn ook heel erg dankbaar voor het aanbod dat dagelijks door zeer sterke medewerkers opgeleverd wordt.

De blik op de toekomst

We zijn volop bezig met de integratie van 'artificiële intelligentie' in de cases van de klantendienst. We doen dat om onze dienstverlening verder te verbeteren. We leren AI wat belangrijk is in onze antwoorden en hopen zo richting toekomst nog sneller op de vragen en noden van onze klanten te kunnen inspelen.

Het testproject met AI en WhatsApp tijdens De Warmste Week 2024 was er een mooi voorbeeld van... het smaakt naar meer!

Verderop in 2025 zullen we nieuwe stappen zetten op het vlak van AI. De mens wordt geenszins vervangen, onze klantendienstmedewerker krijgt er enkel artificiële steun bij. Iets om echt naar uit te kijken op vrij korte termijn!



Jaaroverzicht Nieuwsombudsman 2024

Een gevarieerd en gevuld ombudsjaar



vrt nws

Inhoud

1. Vooraf	3
2. Cijfermatige analyse van de contactnames	4
3. Wie neemt contact op met de nieuwsombudsman?	6
4. Inhoudelijke thema's	7
4.1. Dubbel verkiezingsjaar	7
4.2. Verkiezingen van 9 juni	7
4.3. Verkiezingen van 13 oktober	8
4.4. Conflict in het Midden-Oosten	9
5. Analyse van de klachten	11
5.1. Verdeling van de klachten per inhoudelijk thema	11
5.2. Welke programma's / platformen genereren klachten?	12
5.2.1. VRT NWS website en app	14
5.2.2. VRT NWS Journaal	15
5.2.3. Berichtgeving in het algemeen	16
5.2.4. Duidingsprogramma's	16
5.3. Verdeling van de klachten per beroepsethisch criterium	17
5.3.1. Selectie	18
5.3.2. Onnauwkeurigheid	18
5.3.3. Smaak/toon/stijl	19
5.3.4. Partijdigheid	20
5.3.5. Onvoldoende kritisch	20
5.3.6. Overige beroepsethische criteria	20
6. Contactnames met persoonlijk belang	21
6.1. Analyse van de contactnames en voorbeelden	21
6.2. Beoordeling en verdere afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	22
7. Aanbevelingen	23
7.1. Blijf waakzaam voor onnauwkeurigheden	23
7.2. Voldoende kritisch	23
7.3. Datalekken	23
7.4. Toegankelijkheid	23
8. Publicaties	25
9. Workshops	26

1 Vooraf

2024, wat een nieuwsjaar alweer! Met federale, regionale, lokale en Europese verkiezingen, een sportzomer om u tegen te zeggen en als afsluiter de Amerikaanse presidentsverkiezingen. Bovendien bleven de oorlog in Oekraïne en het conflict in het Midden-Oosten voortduren. Dat leverde iets meer mails op dan vorig jaar.

2024 samengevat

- 9.100 contactnames via mail, ongeveer de helft daarvan zijn klachten.
- Bij de klachten was 9,7 procent gegrond, een stijging in vergelijking met 2023. De meeste gegronde klachten gaan over onnauwkeurigheden in de berichtgeving.
- We ontvingen 108 klachten met 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 de site en app van VRT NWS, het VRT NWS Journaal en de categorie "algemeen" (het geheel van het nieuwsaanbod). Het aantal klachten over site en app is gestegen, die over het VRT NWS Journaal gedaald.
- 45 procent van de klachten gaat over de nieuws- of onderwerpskeuze: waarom iets wel of niet aan bod komt in de berichtgeving.
- Het aantal taalfoutmeldingen in onze mailbox daalde in 2024.

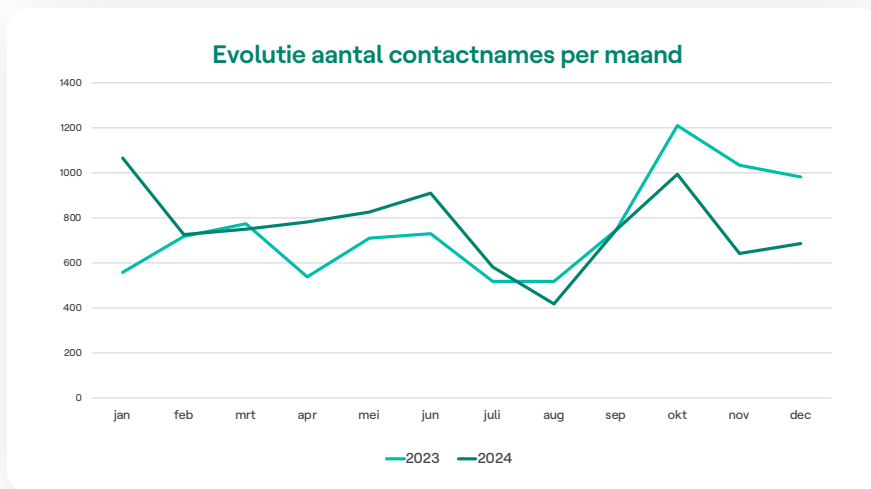
Personeel

- In februari 2025 zal Bert Lauwers de fakkel doorgeven aan Judit Verstraete, die al twee jaar meedraait in het team. Zij wordt dan nieuwsombudsvrouw. Een vaste medewerker van het nieuwsombudsteam ging afgelopen jaar met pensioen, nadat ze bijna een jaar afwezig was door aanslepende ziekte. Zij werd intussen vervangen. De nieuwsombudsvrouw krijgt één vaste medewerker aangevuld met interimkrachten en stagiairs.

2

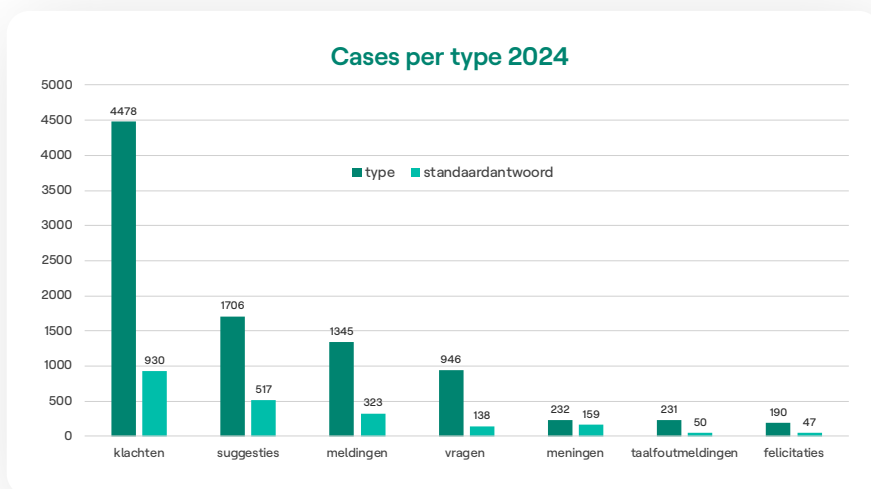
Cijfermatige analyse van de contactnames

In 2024 kreeg het nieuwsombudsteam zo'n **9.100 mails**. Dat loopt min of meer gelijk met het jaar daarvoor. Toen steeg het aantal contactnames heel erg vanaf oktober door de oorlog tussen Israël en Hamas. Dat blijft nog doorwerken, maar de pieken zijn nu vooral te verklaren door de **verkiezingen** van 9 juni en 13 oktober.



Ongeveer de helft van het aantal contactnames zijn klachten. Dat blijft in lijn met de trend van de afgelopen jaren. Van de **4.478 klachten** waren er **436 gegrond**. Het gegrondheidspercentage komt zo op **9,7 procent**. In 2023 was er een daling van het gegrondheidspercentage, maar nu stijgt het weer.

Mensen sturen niet alleen klachten, maar ook **suggesties, vragen, meningen, meldingen en felicitaties**. Steeds meer mailers krijgen een persoonlijk antwoord. In 2024 waren dat er **6.961**, in 2023 6.653 en in 2022 5.980. Toch blijft ook het aandeel **standaardantwoorden** dat verstuurd wordt vrij hoog.



In een standaardantwoord wordt uitgelegd dat elke mail wordt gelezen en eventueel doorgegeven aan relevante aanspreekpunten op de redactie, maar dat het niet altijd mogelijk is om een individueel antwoord te schrijven.

In 2024 kreeg **24 procent** van de mails een standaardantwoord. Dat is meer dan de langlopende trend van 20 procent. In 2023 was er ook al een stijging tot 26 procent.

Mensen die een **klacht** stuurden, kregen vaker toch een persoonlijk antwoord. Daar ligt het percentage standaardantwoorden wat lager, op 21 procent. In 2023 was dat nog 23 procent.

Het aantal contactnames met **persoonlijk belang** klokt af op 108.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten	9.128	9.035	7.404	12.671	12.786	5.574
Klachten	4.478	4.575	3.797	6.863	7.551	3.900
Gegronde klachten	436 (9,7%)	375 (8,2%)	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)
Persoonlijk belang	108	85	99	65	110	88

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.

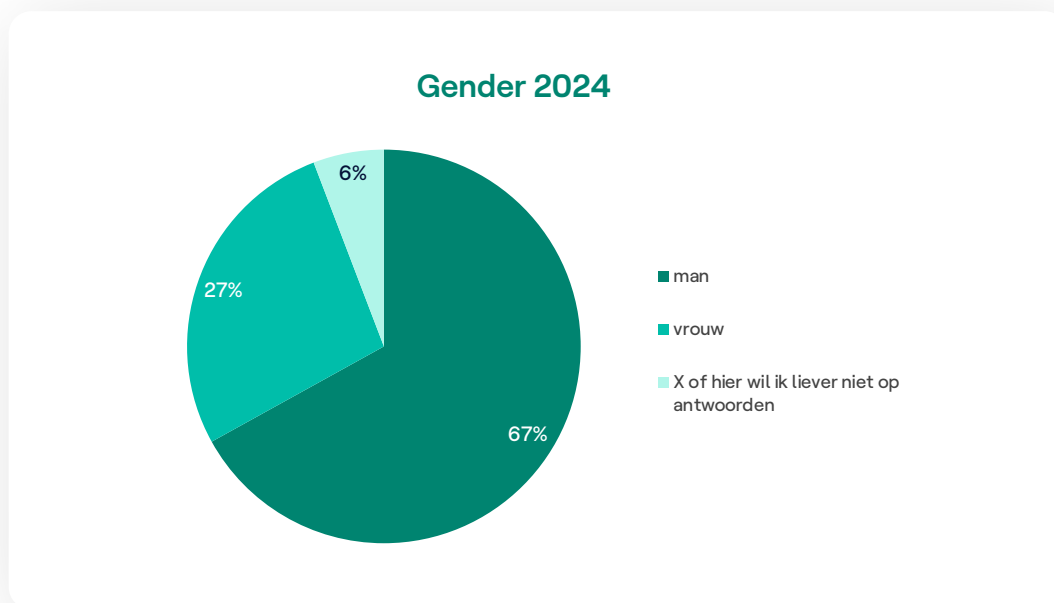
In 2024 waren er 1.525 contactnames van “veelklagers”. (In 2023 waren er dat 1.013, in 2022 1.087 en in 2021 1.332.) Hun mails worden altijd gelezen, maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 70 mails werden zo nog individueel beantwoord, 188 kregen alsnog een standaardantwoord. Die zijn mee opgenomen in de algemene cijfers.

1.267 mails van “veelklagers” werden gelezen en daarna geannuleerd, meestal omdat ze een mening bevatten, maar geen concrete klacht over de berichtgeving van VRT NWS. Die zijn niet opgenomen in de cijfers. Deze aanpak bestaat al jaren, met medeweten van de Vlaamse Ombudsdienst.

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. De inschatting blijft nog steeds, net als voorgaande jaren, dat het gaat om een wat ouder publiek met een autochtone achtergrond.

4

Inhoudelijke thema's

Zoals eerder al aangehaald was het een druk nieuwsjaar. Uit de reacties in onze mailbox blijkt dat vooral de verkiezingen en het conflict in het Midden-Oosten de mensen wakker gehouden hebben in 2024. Die twee thema's brachten de hoogste golven in onze mailbox teweeg.

4.1

DUBBEL VERKIEZINGSJAAR

2024 was een dubbel verkiezingsjaar, met op 9 juni de federale, regionale en Europese verkiezingen en op 13 oktober de gemeente- en provincieraadsverkiezingen. VRT NWS lanceerde voor deze verkiezingen een **extra aanbod**, zowel op televisie, radio als online.

Hierover kwamen zo'n **1.100 mails** binnen, zowel klachten, suggesties, vragen, meldingen, meningen en felicitaties. 679 contactnames hadden te maken met de verkiezingen van 9 juni, 424 gingen over het aanbod rond de gemeenteraadsverkiezingen.

4.2

VERKIEZINGEN VAN 9 JUNI

In verkiezingsperiodes zijn mensen extra gevoelig aan **welke partijen aandacht krijgen** en hoeveel. VRT NWS hanteerde hier de verkiezingsuitslag van 2019 als richtsnoer. Daarbij kregen Vlaams Belang en N-VA meer gewicht in programma's, omdat ze de grootste partijen zijn. Daarnaast heb je uiteraard ook de dagelijkse nieuwsdynamiek waar de gewone journalistieke afweging geldt.

Er kwamen wel wat klachten dat de redactie Vlaams Belang te veel aan bod liet komen, of Conner Rousseau van Vooruit die zijn politieke reëntree maakte.

"Ik vind het verschrikkelijk om vast te stellen hoeveel platform Vlaams Belang op de openbare omroep krijgt. Jullie hebben nochtans de taak om evenwichtig te berichten".

"Kan u mij een grondige en onderbouwde verklaring bezorgen waarom Conner Rousseau in zo veel VRT-programma's optreedt, terwijl hij maar op de 27ste plaats van zijn partij staat? Dit is bij andere partijen niet het geval. Waarom treedt zijn partijvoorzitter niet op? Zorgt de VRT op die manier niet voor beïnvloeding van het verkiezingsresultaat?"

Daarnaast was er ook de opmerking dat er te weinig aandacht was voor **nieuwe en kleinere partijen**.

"Ik vind de verslaggeving op VRT NWS en de kanalen van VRT veel te eenzijdig gericht op de oude partijpolitiek (PVDA, Vooruit, Groen, CD&V, NVA, Open VLD, Vlaams Belang). De politiek in ons land is volledig tot stilstand gekomen, verlamd en gepolariseerd door de oude politieke machtsblokken die allemaal een kwalijke reputatie hebben opgebouwd de laatste decennia. Er is nood aan nieuwe, frisse ideeën die mijns inziens alleen kunnen komen van nieuwe partijen, die niet het eigen belang dienen maar het belang van de burgers".

Zo was Voor U van Els Ampe, net als andere nieuwe en kleinere partijen, niet opgenomen in **De Stemtest**. De redactie heeft zelf heel wat inspanningen gedaan om vragen en opmerkingen hierover te beantwoorden. Bijvoorbeeld in online-artikels en in een podcast met Ivan De Vadder en prof. Stefaan Walgrave van de UA, de maker van De Stemtest.

Nieuwe initiatieven en programma's werden zeker gesmaakt door de nieuwsgebruiker en lieten een frisse wind waaien doorheen het verkiezingsaanbod.

De **Factcheckmarathon** lichtte uitspraken en stellingnames van politici inhoudelijk en kritisch door. Het leverde positieve reacties op:

“Ik hoop dan ook dat na de huidige factcheckmarathon, VRT NWS inspanningen blijft leveren om op een heldere, genuanceerde manier duiding te geven bij stellingen die her en der soms al te makkelijk voor waar aangenomen worden.”

Het tv-programma **Eerste keus** zette politici rechtstreeks oog in oog met jongeren, met hun eigen vragen en problemen. Het was een redactionele keuze om weg te blijven van de bestuursniveaus en met jongeren inhoudelijk te focussen op de dingen waar zij mee bezig zijn.

“In het bijzonder het programma ‘eerste keus’ is verfrissend en toch wel confronterend voor de politici. Wat ik echter overall mis, is dat er onvoldoende duidelijk wordt gemaakt op welk niveau over een bepaald thema wordt beslist.”

Het gebeurt niet vaak, maar de dag na de verkiezingen van 9 juni zaten er opvallend veel felicitaties in onze mailbox in verband met de **verkiezingsmarathon**:

“De journalisten gingen er 100 % voor en deden dit gewoon fantastisch, zowel voor ‘on the road’ als met de analyses en commentaren in de studio. Gewoon geweldig! Mijn dank en respect hiervoor!”

“Chapeau! Chapeau! Chapeau! Wat een tomeloze inzet! Wat een gedrevenheid! Het was een waar genoegen om de aanloop naar, en de verkiezingen zelf op VRT te volgen! Integere, professionele journalistiek van de bovenste plank, van het begin tot het late einde.”

Toch was er ook kritiek. Bijvoorbeeld dat er **te weinig aandacht** was voor de Europese verkiezingen of voor de uitslagen in Brussel, Wallonië en Duitstalig België.

Voor meer uitleg verwijzen we graag door naar de columns die de nieuwsombudsman hierover schreef:

- › [Wat vond u van KIES24? Uw gedacht over de verkiezingsberichtgeving van VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Geef meer aandacht aan kleine politieke partijen” | VRT NWS: nieuws](#)

4.3 VERKIEZINGEN VAN 13 OKTOBER

VRT NWS lanceerde in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen een **uitgebreid online aanbod**. De regioredacties maakten per gemeente een presentatie rond enkele thema's, zoals bestuur, geld en veiligheid. Ze schreven ook 300 artikels (één per gemeente) over wat er in de Vlaamse en Brusselse gemeentes op het spel stond. Hier slopen wel wat (kleinere) inhoudelijke onnauwkeurigheden in die moesten worden aangepast. De meldingen kwamen vaak van gemeentelijke mandatarissen en kandidaten zelf, die deze bijdragen met grote belangstelling volgden.

Ook de **verkiezingsmarathon van 13 oktober** leverde felicitaties op, maar iets minder dan die van 9 juni. Sommige kijkers vonden dat er **te veel aandacht** was voor “De Wever en Antwerpen”, en ook “te veel Ninove”, met Guy D’Haeseleer.

“Heb de indruk dat er voor de VRT maar EEN Vlaamse provincie bestaat: ANTWERPEN Oost Vlaanderen komt bijna NIET voor in de uitslagen. Alleen Antwerpen en De Wever telt voor jullie. Tot zelf hun samenzang wordt uitgezonden, wat is daar de meerwaarde van? Op naar de concurrentie.”

“PvdA in Antwerpen krijgt niet de kans om volledig uit te spreken, Ninove Forza was plots belangrijker. Voor Bart De Wever wordt zelfs een pauze ingelast om de grote man van Antwerpen de kans te geven om uit te stappen, om zijn victorie uit te kraaien (was hij ook niet zo gelukkig mee) en om iedereen zijn verhaal te doen. Wat betekent dit? Noem je dit democratie ???? Ik vind dit schandalig !”

Verder was er wat onvrede dat de redactie niet de partijkleuren gebruikte in de staafdiagrammen met de uitslagen. Door de vele kartellijsten en nieuwe samenwerkingen op gemeentelijk vlak, had de redactie beslist om de traditionele partijkleuren in te wisselen voor verschillende gradaties van blauw. Maar sommige mensen hadden problemen met de leesbaarheid.

“Dat het uitslagenbord voor de lokale verkiezingen, niet leesbaar is vanuit de luie zetel. Het decor is fantastisch mooi, met uitzonderingen van het uitslagen bord, waarom enkel het blauw en het lichte grijs gebruiken en niet de kleuren van de partijen, het is een flop te noemen.”

Tot slot kwam ook hier alweer de kritiek dat er te weinig aandacht was voor de uitslagen in Wallonië en Brussel. Een foutje in de ticker met de uitslagen die onderaan in beeld verscheen, gooide olie op het vuur. Daarin stond bij de Brusselse gemeenten “Waals-Brabant” in plaats van “Brussels Hoofdstedelijk Gewest”. Het nam technisch wel wat tijd in beslag om die fout in een rechtstreekse uitzending aan te passen, maar uiteindelijk is het wel gelukt.

“Hoewel we toch met een behoorlijk aantal Nederlandstalige Brusselaars zijn, ontbreekt zoals gewoonlijk elke berichtgeving over de Brusselse gemeenten. Bovendien worden Brusselse gemeenten aangekondigd als zijnde gemeenten in Waals-Brabant. Heb is me blijkbaar ontgaan dat Brussel geen Vlaamse stad meer is. En zelfs indien dat zou zijn, is het gebrek aan berichtgeving stuitend.”

4.4 CONFLICT IN HET MIDDEN-OOSTEN

Ook het conflict in het Midden-Oosten blijft het publiek beroeren. Hier kregen we **719 mails** over, waarvan **572 klachten**. Dat zijn er meer dan vorig jaar, maar ze kwamen gespreid over een heel jaar binnen en niet de laatste drie maanden, zoals in 2023.

Klachten over het woordgebruik van de redactie, bepaalde gasten in programma’s en nieuwsselectie bleven komen. Ook de **polarisering** bleef: sommigen vonden dat VRT NWS antisemitisme aanwakkerde door te focussen op het lijden van de mensen in Gaza, anderen vonden dat VRT NWS te veel de kant van Israël koos door het land geen terreurstaat te noemen of niet te spreken over een genocide.

De nieuwsombudsman publiceerde er op 7 oktober 2024 een column over:

- › [Woordenstrijd in mailbox houdt aan: “Zeg dat Hezbollah terroristisch is” versus “zeg dat Israël een terreurstaat is” | VRT NWS: nieuws](#)

Begin januari was er een golf aan klachten over het gesprek met de Belgisch-Palestijnse dichteres en auteur **Fatena Al Ghorra** in *De Afspraak*. Er kwamen meer dan 100 reacties over binnen. Al Ghorra was net teruggekeerd uit

Gaza en was uitgenodigd om te getuigen over wat ze daar samen met haar familie had meegemaakt. Maar toen ze (onverwacht) zei dat ze de aanval van Hamas op het zuiden van Israël op 7 oktober 2023 geen terreurdaad vond, kantelde het gesprek. Sommige kijkers vonden dat ze te hard werd aangepakt, anderen vonden dan weer dat de redactie haar beter niet had uitgenodigd.

“Gisteravond ben ik diep geschokt door de manier waarop Fatena werd geïnterviewd. Deze dame is net een genocide ontvlucht. Dit interview was een hertraumatisatie!”

“Schande wie jullie uitnodigen. Een Palestijnse dame die de terreurdaad van Hamas goedkeurt! Ik neem aan dat dit schouwspel niet de bedoeling was.”

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

› [“De afspraak” met Fatena Al Ghorra, een studiegesprek dat onverwacht kantelde | VRT NWS: nieuws](#)

Begin november kwam er een tweede golf over de berichtgeving rond de **rellen in Amsterdam** voor en na de wedstrijd tussen **Ajax** en **Maccabi Tel Aviv**. Daarover kwamen zo'n 50 mails binnen.

De meeste mailers vonden dat de redactie te veel partij koos voor de Israëlische supporters. Een enkeling vond dan weer dat de Israëlische supporters in een slecht daglicht werden gesteld.

“Kunnen jullie ook berichten dat de Israëlische supporters in Amsterdam, vlaggen bij zich hadden met embleem van idf, dat er liederen gezongen werden waarin het geweld in Gaza verheerlijkt werd, dat er een taxi-chauffeur is aangevallen en ook in het ziekenhuis is beland, dat er Palestijnse vlaggen zijn vernietigd, dat een man met keffiyeh sjaal paar dagen geleden al tot bloedens toe in elkaar geslagen is? Kunnen jullie dat óók berichten?!”

“Shame on you, again! Hoezo provocatie door Israëlische supporters??? Die mensen waren gewoon aan het zingen voor hun ploeg. Ze zijn in de val gelopen, gelokt door taxi-chauffeurs en opgewacht door honderden joden haters. Pogroms vergeten? Het is niet meer normaal hoe jullie de waarheid verdraaien. Hoe kunnen jullie, het is walgelijk, bruto geweld staat in uw titel, dat was zo, maar niet van de Joden, wel van de terroristen. Er was geen sprake van “tussen” enkel sprake van jodenhaat en jodenvervolging.”

Deze twee klachtengolven illustreren de polarisering die er heerst rond het conflict. Er zijn twee kampen die allebei vanuit hun eigen “bubbel” kijken naar de berichtgeving van VRT NWS. Ze willen dat de redactie uitdrukkelijk een kant kiest en hopen bij de nieuwsombudsman hun gelijk te halen. Helaas moeten we die mensen vaak ontgoochelen. De onpartijdigheidsverplichting van VRT NWS laat het niet toe om een kant te kiezen in een conflict.

De meeste klachten over het conflict in het Midden-Oosten zijn ongegrond. Het blijft wel belangrijk om dingen **goed te duiden** en **nauwkeurig** te zijn. De redactie publiceerde verschillende keren een kaart waarop de **Golanhoogten** werden weergegeven als deel van Israël, terwijl het bezet gebied is. Het is een fout die blijft terugkeren en telkens opnieuw (gegronde) klachten genereert.

5

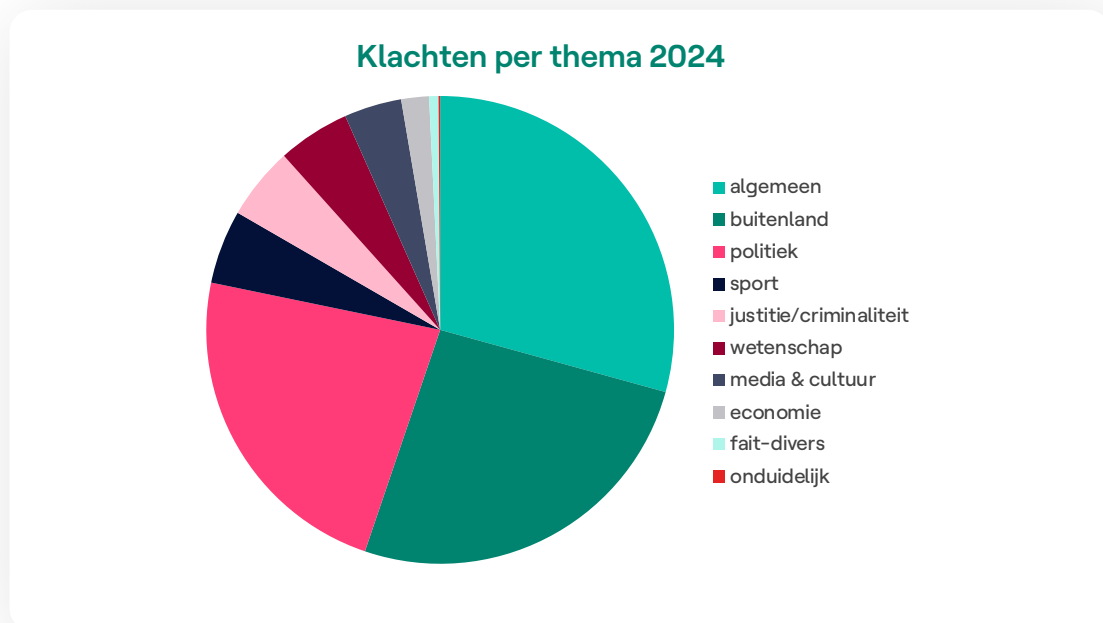
Analyse van de klachten

Voor de analyse van de klachten kijken we enkel naar de klachten die een **persoonlijk antwoord** kregen. Klachten die een standaardantwoord kregen, worden niet meegenomen in deze cijfers. In totaal gaat het om **3.548 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 bij één specifiek thema. Zij kregen het thema **algemeen** toegekend. Dat was ook de vorige jaren zo.



Het aandeel van klachten in de categorie **algemeen** daalde wel ten opzichte van de vorige jaren, terwijl het aandeel van klachten over **buitenland** en **politiek** gestegen zijn. Er was dan ook veel buitenlands en politiek nieuws.

Maar meer berichtgeving levert niet altijd meer klachten op: dat bewijst de nieuwsverslaggeving tijdens de **sportzomer**. De redactie heeft hier heel wat inspanningen geleverd om iedereen aan zijn trekken te laten komen en dat heeft gereendeerd. Het aandeel klachten over de sportverslaggeving in VRT NWS-programma's daalde zelfs in 2024. Een pluim!

THEMA	AANDEEL KLACHTEN		
	2024	2023	2022
Algemeen	29%	38%	44%
Buitenland	26%	21%	20%
Politiek	23%	14%	11%
Sport	5,1%	11%	7%
Justitie & Criminaliteit	5%	7%	4%

In hoofdstuk 4 werden de grootste inhoudelijke nieuwsthema's al besproken. Daarnaast leverden (in willekeurige volgorde) ook volgende thema's wel wat klachten op: het nieuwe vervoersplan van De Lijn dat begin 2024 werd gelanceerd, de boerenprotesten, het bezoek van de paus aan België, de Amerikaanse presidentsverkiezingen en het ongeval van Tom Waes.

Naarmate het jaareinde meer in zicht kwam, kregen we bij het nieuwsombudsteam ook meerdere ontgoochelde reacties over het ontbreken van het **Jaaroverzicht 2024**. Opvallend daarbij een aantal mensen uit de onderwijswereld, die het Jaaroverzicht gebruiken in de lessen:

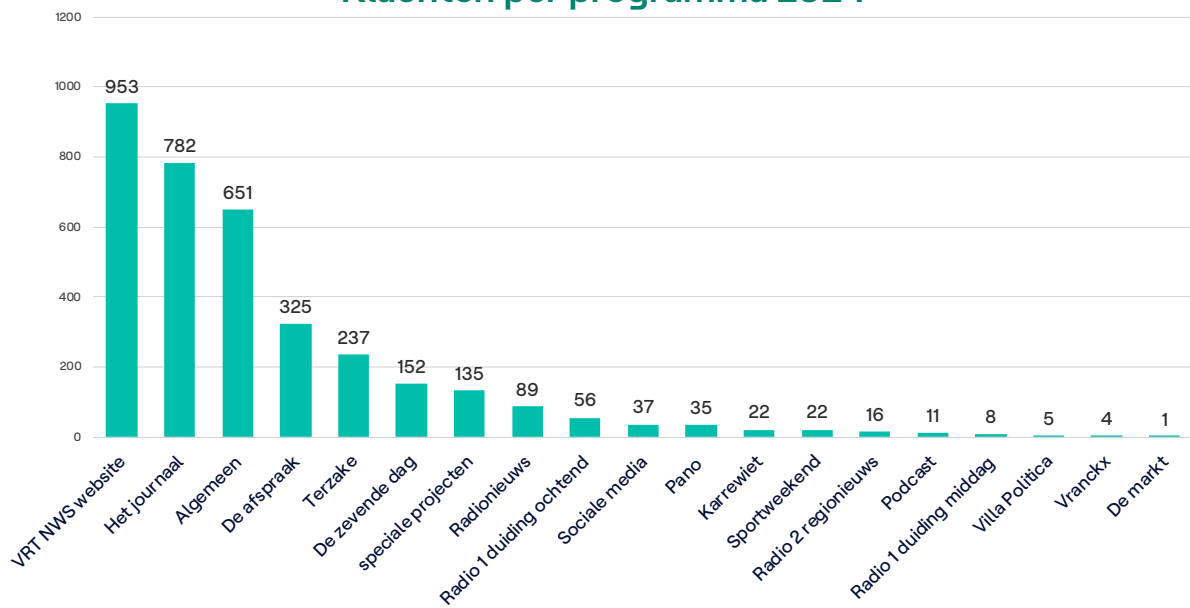
“Net als veel andere leerkrachten gebruik ik het jaaroverzicht in de klas. Het biedt mijn leerlingen, die vaak niet dagelijks nieuws consumeren, een helder en aansprekend overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen van het afgelopen jaar. Dit overzicht zet aan tot reflectie en discussie over maatschappelijke thema's”.

“Zeker in een tijd waarin nieuws zich steeds sneller opvolgt, biedt een overzicht een broodnodige samenvatting en helpt het om hoofd- en bijzaken van elkaar te scheiden. Ook speelt de VRT een belangrijke rol als openbare omroep in het vastleggen van onze collectieve geschiedenis. Het jaaroverzicht is een essentieel onderdeel van die missie. Het niet maken van een jaaroverzicht kan worden gezien als een gemiste kans om deze verantwoordelijkheid na te komen”.

5.2 WELKE PROGRAMMA'S / PLATFORMEN GENEREREN KLACHTEN?

De afgelopen jaren genereerde het **VRT NWS Journaal** het meeste klachten, maar dat programma wordt nu voorbijgestoken door de **site en app van VRT NWS**. De categorie algemeen blijft op de derde plaats staan, in lijn met voorgaande jaren. Die klachten gaan over **het geheel van de VRT NWS-berichtgeving**. Ook de tv-uidingsprogramma's blijven reacties genereren. In de categorie **speciale projecten** zitten voornamelijk de extra verkiezingsprogramma's.

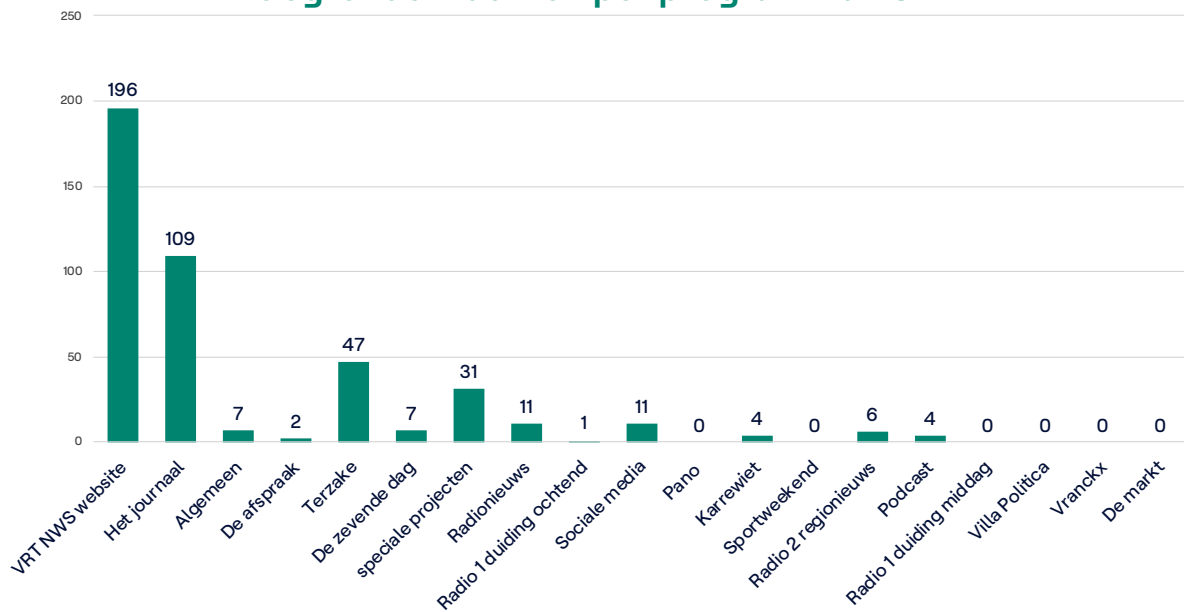
Klachten per programma 2024



De trend dat het aandeel klachten over de website/app stijgt en het aandeel klachten over het VRT NWS Journaal daalt, wordt dit jaar bevestigd.

PROGRAMMA	AANDEEL KLACHTEN		
	2024	2023	2022
VRT NWS website/app	27%	21%	20%
VRT NWS journaal	22%	29%	31%
Algemeen	18%	19%	24%
De afspraak	9%	7,5%	6%
Terzake	6,5%	4%	5%
De zevende dag	4%	5%	5%
Speciale projecten	4%	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Radionieuws	2,5%	7%	3%

Gegronde klachten per programma 2024



Die evolutie zet zich ook door bij de **gegronde klachten**. Wat de **website en app** betreft gaat het om 196 gegronde klachten ofwel **45 procent**. Dat is een **stijging met 4 procentpunten** in vergelijking met 2023.

Bij het **VRT NWS Journaal** zijn er 109 gegronde klachten ofwel **25 procent**. Dat is een flinke daling van **7,5 procentpunten**. Een belangrijk element bij het interpreteren van de gegronde klachten is dat er meerdere gegronde klachten kunnen zijn over één en dezelfde ‘fout’.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Aandeel VRT NWS Journaal gegronde	25%	32,5%	41%	31%	33%	17%
Aandeel website/ app gegronde	45%	41%	31%	27%	33%	63%

Bij de **duidingsprogramma's** zijn klachten vaak ongegrond. Opvallend is dat *Terzake* hier in 2024 wel wat van afwijkt. Daar komen we verder nog op terug. (Zie 5.2.4)

5.2.1. VRT NWS WEBSITE EN APP

De website en app van VRT NWS leverden **953 klachten** op. Dat zijn er meer dan in 2023. **196 klachten** waren gegronde. Het merendeel van de **gegronde klachten** gaat over **onnauwkeurigheden**, zoals bijvoorbeeld in het extra aanbod voor de gemeenteraadsverkiezingen (zie hoofdstuk 4).

Er waren ook enkele klachten over **berichtgeving die oorspronkelijk van andere VRT-kanalen komt**, zoals Radio 1, Radio 2 en Sporza. Van zodra die items een herwerking krijgen op VRT NWS moeten ze voldoen aan het redactiestatuut. Daarin staat bijvoorbeeld dat berichtgeving onpartijdig moet zijn en voldoende kritisch en dat er

geen verwarring mag bestaan tussen berichtgeving van VRT NWS en inhoud van andere VRT-kanalen. Dat loopt niet altijd zoals het zou moeten.

Zo waren er klachten over een artikel over **duiveluitdrijving** dat overgenomen werd van *De wereld van Sofie* (Radio 1). Het was onvoldoende kritisch. Ook de berichtgeving over een poging tot zelfdoding van ex-doelman en Standard-icoon **Gilbert Bodart** dat van Sporza kwam, voldeed niet aan de regels die de redactie hanteert in verband met zelfdoding.

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

› [Over duiveluitdrijving en “mogelijke verwarring” tussen berichtgeving van andere VRT-kanalen en VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)

Een ander voorbeeld was een weinig kritisch artikel op basis van een interview met auteur **Griet Op de Beeck** in het Radio 1-programma Touché. Op de Beeck had het over haar ervaringen met bepaalde therapieën en over haar nieuwe carrière als therapeut. Ook in dit artikel ontbrak een kritische noot. Een lezer schreef:

“De uitoefening van de psychotherapie is wettelijk beschermd in België, deze persoon heeft voor zover ik kan zien geen erkende opleiding hiertoe gevolgd. Daarnaast verwijst ze naar onwetenschappelijke interventies en visies. Het is ook erg verontrustend dat vrtnws hier geen ‘factcheck’ heeft op gedaan. Ik voel me verplicht om hierop te reageren om te voorkomen dat kwetsbare mensen hierop ingaan.”

De redactie heeft het artikel uiteindelijk aangevuld met een reactie van de Vlaamse Vereniging van Klinisch Psychologen. Later zat Op de Beeck nog in De Afspraak, daar kreeg ze wel kritische vragen.

We willen ook nog even meegeven dat de nieuwsombudsman zeker geen volledig zicht heeft op de klachten die binnenkomen over de website en app. Mensen kunnen ook via de website en app rechtstreeks nieuws melden, vragen stellen en fouten doorgeven aan de online redactie.

5.2.2. VRT NWS WEBSITE/APP

Het aantal klachten over het VRT NWS Journaal valt serieus terug. In 2023 waren er nog 1.027 klachten, nu nog 782. Een mogelijke verklaring is dat er vorig jaar een paar grote klachtengolven waren over het VRT NWS Journaal, terwijl het dit jaar over kleinere golven ging.

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. Al bij al is het moeilijk om deze typische **selectieklachten** gegrond te verklaren, omdat de redactionele autonomie hier speelt. Het grootste deel van de **gegronde** klachten gaat over **onnauwkeurigheden**. 109 klachten waren gegrond.

Het VRT NWS Laat liet een steek vallen door het uitzenden van een weinig kritische reportage over een zogenaamde **normobarische kamer** van de firma Normocare. In die kamer kan je plaatsnemen voor een zuurstoftherapie, wat volgens de firma tal van gezondheidsvoordelen oplevert. In de reportage kon de CEO van Normocare al deze voordelen opsommen, maar kritische vragen bleven achterwege. Dat leverde reacties op, onder meer van deze arts-specialist. De redactie van Laat heeft na het uitzenden van de reportage toegegeven dat de aanpak kritischer kon.

“Ontluisterend te zien dat het VRT Journaal gratis reclame maakt voor Normocare, een zogenaamde normobarische kamer: als arts snap je direct dat dit pure oplichting is. Een zogenaamde therapie die het immuunsysteem boost. Bewijs? Nul!”

Het VRT NWS Journaal moet ook blijven opletten met **datalekken**. In een reportage werd informatie (naam + geboortedatum) van een patiënt in beeld gebracht. Vorig jaar wees de nieuwsombudsman er al op dat de redactie daar waakzaam voor moet zijn. Dit blijft een belangrijk aandachtspunt.

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 die niet gaan over de berichtgeving van VRT NWS. **651 klachten** kregen het label algemeen. **7** daarvan waren **gegrond**.

Hier werden onder meer de klachten over de berichtgeving over het ongeval van Tom Waes ondergebracht. Vooral de publicatie van een filmpje van een dronken Waes schoot bij sommige mensen in het verkeerde keelgat. Het filmpje was op de avond zelf gemaakt door een omstander. Hoewel het filmpje weinig informatieve waarde had, heeft de redactie het toch gepubliceerd. Online eerst als een opzichzelfstaand filmpje, zonder bijkomende context of duiding. Een minder goede keuze die snel werd bijgestuurd. Daarnaast zat het filmpje ook in het journaalverslag. De nieuwsombudsman schreef er een column over:

- › [Massale interesse voor berichten over Tom Waes, maar ook veel kritiek over sensatiezucht | VRT NWS: nieuws](#)

5.2.4. DUIDINGSPROGRAMMA'S

Terzake, *De Afspraak* en *De Zevende Dag* zijn samen goed voor **714 klachten**. *De Afspraak* genereerde het meeste aantal klachten (325) van de drie. Dat heeft te maken met het al eerder aangehaalde gesprek met **Fatena Al Ghorra** (zie 4.3) en met een uitspraak van **Dimitri Verhulst** in een andere uitzending. Verhulst sprak over zijn tijd als animator in een vakantieresort en hoe seks met meisjes jonger dan 16 jaar daar beloond werd.

“In deze uitzending werd even sex met kinderen verheerlijkt als of de goeie oude tijd. Werkelijk walgelijk zijn jullie, mijn laatste uitzending dat ik daar nog naar kijk. Daar wordt dan wat dwaas gekeken, gegniffeld en op naar volgend onderwerp. Ze zouden het programma moeten stoppen.”

De nieuwsombudsman schreef er een column over:

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Was De Afspraak te mild voor uitspraak Dimitri Verhulst over seks met jonge meisjes?” | VRT NWS: nieuws](#)

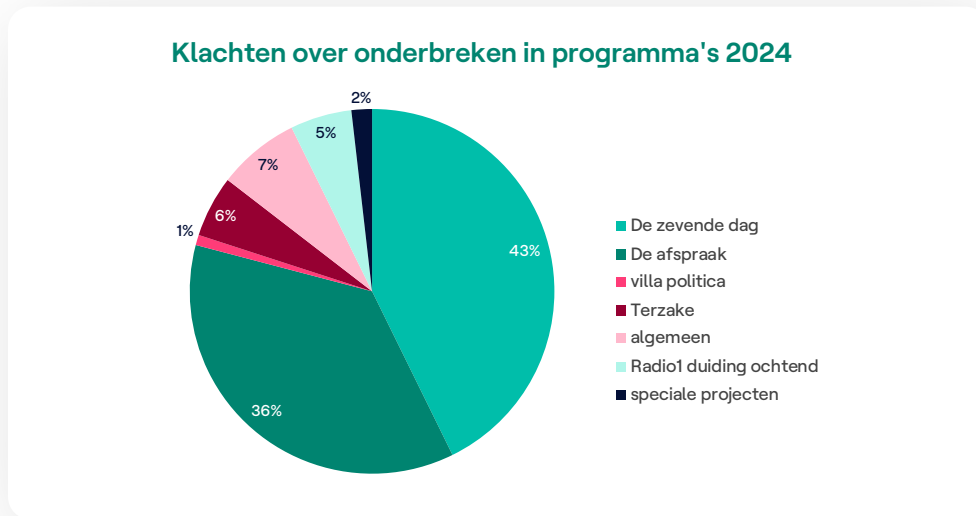
Terzake volgt met 237 klachten. Hier zat onder meer een goed georkestreerde campagne van de Vlaamse bioboeren voor iets tussen. Ze voelden zich “onfair” behandeld in een reportage met als kop “**Is biovoeding ongezond?**”. In een kettingbrief vroegen ze een rechtzetting, hoewel de sector in de reportage zelf al had mogen reageren. Vanuit wetenschappelijke hoek werd dan weer de studie van kankerexpert Nik Vanlarebeke, die de kern vormde van de reportage, in twijfel getrokken. Ook op de redactie is er achteraf hevig gediscussieerd geweest of VRT NWS de studie had moeten oppikken. De redactie heeft nog twee opvolgartikels gemaakt: één over de wetenschappelijke discussie en één over eerder onderzoek naar de mogelijke gezondheidseffecten van biovoeding.

Zeer weinig klachten over de duidingsprogramma’s zijn gegrond. Bij *De Afspraak* zijn dat er 2 en bij *De Zevende Dag* 7. Wat opvalt is dat *Terzake* 47 gegronde klachten heeft weten te verzamelen.

Dat had te maken met een reportage in aanloop naar de **Amerikaanse presidentsverkiezingen**. Daarin werd een quote van Donald Trump te vroeg afgeknipt, waardoor het leek alsof hij een bloedbad aankondigde als hij geen president zou worden. Maar hij had het over een bloedbad in de auto-industrie. De nieuwsombudsman schreef er een column over.

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is de fameuze bloedbad-quote van Donald Trump correct weergegeven in Terzake?” | VRT NWS: nieuws](#)

Het aantal klachten over **onderbreken** is ongeveer gelijk gebleven met 2023. Toen waren het er 108, nu zijn het er 110. Het grootste aantal klachten over onderbreken blijft voor *De Zevende Dag*, maar het zijn er wel een pak minder dan in 2023. Toen waren het er nog 77. Bij *De Afspraak* is het aantal klachten over onderbreken gestegen van 13 naar 40.



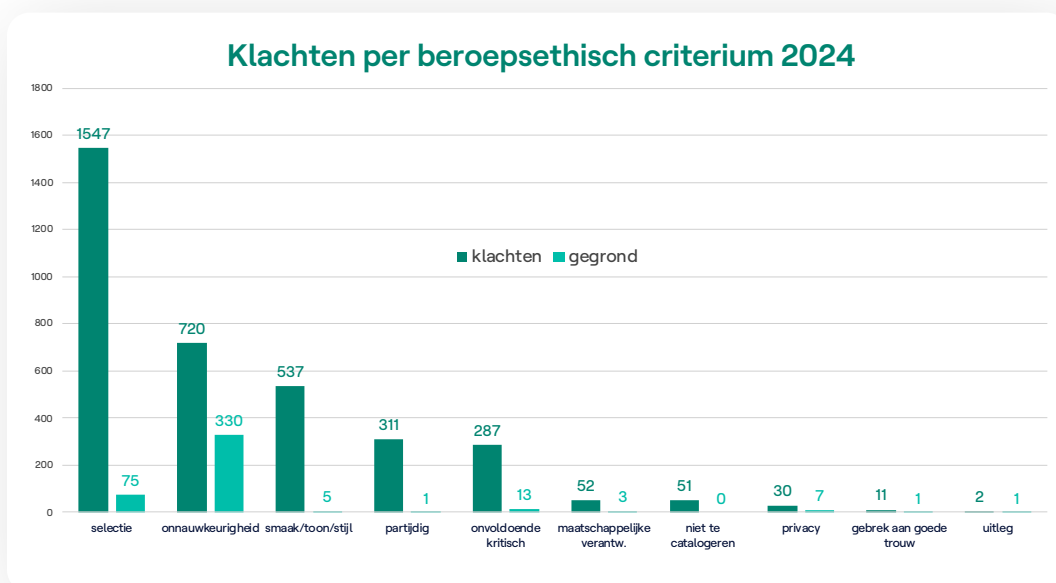
Klachten over onderbreken worden **zelden gegrond** verklaard, maar zijn wel vaak een **aandachtspunt** voor de redactie. Het nieuwsombudsteam bekijkt elk studiegesprek waar er klachten over binnenkomen en let erop of de gast zijn of haar standpunt voldoende uiteen kon zetten.

5.3

VERDELING VAN DE KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM

De meeste klachten gaan over **selectie**. Wat brengt de redactie wel of wat niet? Op de tweede plaats komt **on nauwkeurigheid**. Maakte de redactie een inhoudelijke fout? Op nummer drie staat **smaak/toon/stijl**. Hoe wordt het nieuws gebracht of hoe verloopt een gesprek?

Als we kijken naar het aantal **gegronde klachten** staat on nauwkeurigheid bovenaan. Maar liefst 330 van de in totaal 436 gegronde klachten gaat over on nauwkeurigheid. Dat is bijna 76 procent. Dat is een fikse stijging in vergelijking met 2022. Toen was dit aandeel nog 62 procent. In 2023 was het al 74 procent.



In vergelijking met 2023 is het aandeel selectieklachten gedaald. Het aandeel klachten rond onnauwkeurigheid is gestegen, net als het aandeel klachten over een onvoldoende kritische houding. Het aandeel smaak/toon/stijl en partijdigheid blijft min of meer gelijk.

BEROEPSETHISCH CRITERIUM	AANDEEL KLACHTEN		
	2024	2023	2022
Selectie	43%	50%	38%
Onnauwkeurigheid	20%	16%	18%
Smaak/toon/stijl	15%	16%	25%
Partijdigheid	9%	9%	7%
Onvoldoende kritisch	8%	5%	6%

5.3.1. SELECTIE

In 2024 ging **43 procent 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 misleidt door bepaalde dingen niet mee te geven in de berichtgeving of door andere dingen in hun ogen te overbelichten.

Nog geen 5 procent van de selectieklachten is **gegrond**. De meeste daarvan gaan over de “bloedbad”-quote van Donald Trump (zie 5.2.4).

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 zo nodig worden overgemaakt aan de redactie.

5.3.2. ONNAUWKEURIGHEID

Het aandeel klachten over **onnauwkeurigheid** neemt toe. **20 procent** van de klachten ging over onnauwkeurigheid (zie 5.3). Het aandeel gegronde klachten is hier wel licht gedaald in vergelijking met 2023. Er komen dus meer klachten binnen over onnauwkeurigheid, maar procentueel zijn ze iets minder gegrond.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Percentage onnauwkeurigheid gegrond	46%	48,5%	40%	29%	30%	38%

Het gaat hier vooral over inhoudelijke fouten in de berichtgeving. Dat kan gaan om pijnlijke vergissingen. Zo werd Filip De Winter bij nws.nws.nws foutief geduid als minister van Volksgezondheid. Dat kon gelukkig snel rechtgezet worden, maar een opletende surfer had het toch alweer gezien.

In het *VRT NWS Journaal* werd dan bijvoorbeeld weer gezegd dat Charleroi de hoofdstad is van Henegouwen, maar Bergen is de hoofdplaats. Zoiets is moeilijker te corrigeren achteraf. De nieuwsombudsman publiceert dan op zijn webpagina een **correctie of aanvulling**. De correcties en aanvullingen worden op maandelijkse basis één keer meegenomen op de homepage van VRT NWS (zie ook hoofdstuk 8).

Het aantal **taalfoutmeldingen** is gedaald in vergelijking met 2023. Ook het aantal gegronde taalfoutmeldingen daalt.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Taalfoutmeldingen	233	276	142	190	151	151
Gegronde	131	171	63	88	57	94

De redactie heeft hier - na een aanbeveling in het vorige jaaroverzicht van de nieuwsombudsman - op ingezet en dat lijkt zijn vruchten af te werpen. Toch is het moeilijk om hier harde uitspraken over te doen, want de nieuwsombudsman heeft geen zicht op het volledige plaatje.

Mensen kunnen immers ook via de interactieknoppen op de website en app van VRT NWS foutmeldingen doen. **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 2024 ging **15 procent** van de klachten over smaak/toon/stijl, dat is minder dan in 2023 (zie 5.3). Ze worden ook niet zo vaak **gegrond** verklaard, het gaat om **1 procent**.

Vaak hebben die klachten te maken met **bepaalde gevoeligheden** die leven in de maatschappij. Zo kwamen er wel wat reacties binnen op de titel van de **Pano-reportage “Jacht op labels”**. Ouders van kinderen met ASS of ADHD vonden die te negatief, terwijl de reportage zelf wel waardering kreeg.

“Mensen met een ‘labeltje’ moeten heel erg vechten tegen de vooroordelen die die ‘labeltjes’ met zich meebrengen. Ik kijk vol verwachting uit naar de uitzending van vanavond, maar de titel is voor neurodiverse mensen niet ok...”

“Het woord ‘label’ neemt een zorgouder niet snel in de mond, en daar is een reden voor. In het onderwijs hebben we helaas al wel vaak te horen gekregen ‘dat we geen aanpassingen gaan doen, want tegenwoordig heeft iedereen een label’. Weet dat jullie die beeldvorming versterken door een dergelijke titel te kiezen voor een reportage. Een zorgouder jaagt niet op een label, maar zoekt naar erkenning en zorg voor een kind dat dat echt nodig heeft.”

“... En ja er is iets serieus mis omtrent het stellen van diagnoses. De wachtlijsten, de wanhoop van ouders en kinderen. En dan kom je terecht in de ‘privé’. Dus ik kan mij helemaal vinden in uw reportage. Maar de titel, tja, daar zouden jullie beter nog eens over nadenken!”

Deze klachten zijn ongegrond verklaard. De reportage deed nergens afbreuk aan de bekommernissen van ouders en hun zoektocht naar de beste zorgen voor hun kind.

5.3.4. PARTIJDIGHEID

Het aandeel klachten over **partijdigheid** ligt op **9 procent**, dat is evenveel als in 2023 (zie 5.3). Ook dit jaar gaat het grootste deel (47 procent) over het conflict in het Midden-Oosten. De (gemeenteraads)verkiezingen zijn goed voor 26 procent van de partijdigheidsklachten.

Nog geen procent van de klachten wordt hier **gegrond** verklaard. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen van de mailer (zie ook hoofdstuk 4).

5.3.5. ONVOLDOENDE KRITISCH

Het aandeel klachten over berichtgeving die mogelijk **onvoldoende kritisch** is stijgt van 5 naar **8 procent** (zie 5.3). Kijkers, lezers en luisteraars verwachten – geheel terecht – een kritische houding van de redactie. **4,5 procent** van deze klachten zijn **gegrond**.

We hadden het eerder al over de reportage in *VRT Laat* over de normobarische kamer en het artikel waarin Griet Op de Beeck vertelde over haar ervaringen met bepaalde therapieën en over haar nieuwe carrière als therapeut (zie 5.1.2 en 5.1.1). Dit had best kritischer gemogen.

Ook de overvloed aan klachten over de reportage over biovoeding in *Terzake* is bij dit beroepsethisch criterium ondergebracht. Die werden ongegrond verklaard, omdat de redactie dit wel met de nodige nuance had gebracht. Toch blijft het een risico om een nieuwsitem te baseren op een studie die nog geen volledige peer-review kreeg. Die kan dan makkelijk onderuitgehaald worden door andere wetenschappers, wat hier ook gebeurd is. De redactie heeft achteraf ook over die wetenschappelijke discussie bericht (zie ook 5.2.4).

“Ik reageer normaal gezien niet op artikels van VRT maar dit is er echt over. Als prof van UGent weet ik maar al te goed hoe je een kwalitatieve studie moet uitvoeren. Door 600 adolescenten te interviewen naar hun biologisch eetgedrag en metingen van kankerverwekkende stoffen in hun bloed en urine te doen en dan besluiten dat biologische voeding ongezond is, is er echt over, Er is geen enkel oorzakelijk verband gevonden. Geen rekening gehouden met de leefomgeving van de adolescenten die toxisch kan zijn. En daarenboven zou het dan enkel over zuivelproducten en eieren te gaan. Terwijl er ook geen metingen in de biologische voeding zelf zijn gedaan, Beschamend onderzoek en artikel.”

5.3.6. OVERIGE BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Het aandeel klachten over de overige beroepsethische criteria is klein. **Nog geen procent** van de klachten gaan over **privacykwesities**. Die hangen vaak samen met een persoonlijk belang (zie hoofdstuk 6). Ook klachten over **maatschappelijke verantwoordelijkheid, uitleg** en **goede trouw** komen weinig voor.

Bij maatschappelijke verantwoordelijkheid blijft een belangrijk aandachtspunt de **omgang met minderjarigen**.

De redactie liet in een Instagrampost en een online artikel een meisje van 17 jaar aan het woord. Ze was gestopt met school omwille van haar mentale gezondheid. Ze wou met haar getuigenis het stereotype beeld van schoolverlaters doorbreken. Achteraf bleek het meisje niet echt een schoolverlater te zijn. Ze zat thuis met een ziektebriefje en bleek mentaal erg kwetsbaar. Omdat haar verhaal niet helemaal bleek te kloppen en ook om het meisje tegen zichzelf te beschermen, heeft de redactie haar getuigenis - onder meer na de tussenkomst van de nieuwsombudsman - offline gehaald.

6 Contactnames met persoonlijk belang

De contactnames met persoonlijk belang zijn in 2024 gestegen in vergelijking met 2023. De gemeenteraadsverkiezingen zitten hier zeker voor iets tussen. Lokale politici wisten ons te vinden, als ze een opmerking hadden in verband met een artikel over hun gemeente.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten met persoonlijk belang	108	85	99	65	110	88
Persoonlijk belang geground	44	29	40	15	36	41

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**. Selectie (44) en onnauwkeurigheid (38) komen hier – net zoals in het algemeen - ook het meeste voor. Op de derde plaats staat privacy (17). De cijfers over de andere criteria zijn verwaarloosbaar of de contactnames kregen geen criterium toegekend.

Selectieklachten met persoonlijk belang gaan bijvoorbeeld over een vraag tot wederwoord of het plaatsen van een aanvulling. Mensen vragen soms ook om een passage te schrappen. Daarnaast signaleren mensen ook beeldmateriaal dat onterecht gebruikt wordt. Zo kregen we reactie van een slager die het logo van zijn slagerij herkend had in een item over de Afrikaanse varkenspest, terwijl zijn slagerij daar niets mee te maken had. De redactie heeft het logo dan onherkenbaar gemaakt.

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.

Naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen kwamen er wel wat klachten (13) binnen van lokale politici. Ze reageerden op een artikel over wat er op het spel stond in hun gemeente. Vaak ging het om veeleer kleine onnauwkeurigheden of onvolledigheden.

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.

Er waren ook enkele vragen van mensen die een interview wilden intrekken. Bijvoorbeeld iemand die geïnterviewd was op een jobdag van het leger, maar zich daar achteraf niet goed bij voelde omdat haar collega's en familie nog van niets wisten. Of mensen die een straatinterview gaven over de verkiezingen, maar zich achteraf bedachten. Het was dan niet altijd eenvoudig om te weten door wie en voor welk programma of platform ze geïnterviewd werden.

6.2

BEOORDELING EN VERDERE AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het is niet altijd makkelijk om een contactname met persoonlijk belang te beoordelen. **44** van de 108 contactnames werden **gegrond** verklaard, **33 ongegrond**, bij **5** was er een **aandachtspunt** voor de redactie en **26** contactnames werden **niet beoordeeld**.

Klachten met persoonlijk belang worden bijna altijd besproken met de redactie. Als er inhoudelijke fouten worden vastgesteld worden die rechtgezet, ofwel in het artikel zelf, ofwel in de rubriek correcties en aanvullingen op de pagina van de nieuwsombudsman. Soms kan het ook niet anders om beeldmateriaal alsnog onherkenbaar te maken of te vervangen.

In de meerderheid van de gevallen wordt er **geen fout vastgesteld**. Dat wil niet zeggen dat die klachten per definitie terzijde worden geschoven. De redactie stelt zich vaak welwillend op, om alsnog op een of andere manier een **tegemoetkoming** te doen. Dat kan zijn door een wederwoord of aanvulling te publiceren. Die aanvullingen zijn soms best relevant, ook al is er geen journalistiek/deontologische fout gemaakt. Als mensen niet meer in beeld willen komen, wordt soms een waarschuwing gezet bij beelden in het archief, zodat ze niet meer gebruikt kunnen worden. Toch kan niet op elk persoonlijk belang worden ingegaan.

16 mensen lieten ons via mail weten dat ze tevreden waren met de afhandeling van hun klacht met persoonlijk belang. 2 mensen waren niet tevreden. In de meeste gevallen volgt er echter geen reactie meer op het antwoord van nieuwsombudsman. 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.

Belangrijk om te vermelden is dat in 70 procent van de contactnames met persoonlijk belang er afhandeling volgt binnen de drie dagen. Dat is vaak gewoon nodig omdat berichtgeving nu eenmaal snel evolueert. Om goed te kunnen handelen moet vaak ook snel worden gehandeld, ook al geeft het Bestuursdecreet ons meer tijd.

Aanbevelingen aan de redactie

7.1

BLIJF WAAKZAAM VOOR ONNAUWKEURIGHEDEN

Het aantal klachten over onnauwkeurigheden nam toe, ook al waren er procentueel minder klachten feitelijk gegrond. Dit blijft een aandachtspunt voor het VRT NWS Journaal en de site en app van VRT NWS. Vooral ook omdat het absolute aantal klachten in werkelijkheid hoger ligt. Nieuwsgebruikers kunnen taalfouten en onnauwkeurigheden ook melden via de interactieknoppen.

In dit verband wijzen opmerkelijke nieuwsgebruikers ons vaak ook op onzorgvuldigheden in kaarten en grafiek. Toegegeven, vaak gaat het om detailkritiek, maar ook die kan terecht zijn.

7.2

VOLDOENDE KRITISCH

Hoewel het aantal klachten over onvoldoende kritische berichtgeving laag blijft, stijgt het cijfer. “Kritisch verslag uitbrengen” is een belangrijk vereiste uit het redactiestatuut. Dat geldt bij het vooraf inschatten van sommige nieuwsverhalen- en feiten. Het geldt bij de afweging van bepaalde zogenoemde wetenschappelijke bevindingen. Het geldt ook bij het stellen van vragen. Worden sommige vragen niet te snel weggeknipt uit een reportage? Terwijl ze daar journalistiek best op hun plaats kunnen zijn. De beste kritische vragen zijn trouwens kort en gebald en vooraf goed overdacht.

7.3

DATALEKKEN

Het bewust omgaan met privacygevoelige gegevens is zeker verbeterd. Af en toe blijft dit een aandachtspunt. Het gaat vaak om gevoelige info, patiëntengegevens bijvoorbeeld. Het is niet omdat iets maar heel even in beeld is gekomen, dat het geen datalek kan opleveren. Personen met malafide bedoelingen zetten beelden stil om desnoods gegevens te misbruiken.

7.4

TOEGANKELIJKHEID

We krijgen met de regelmaat van een klok opmerkingen over gebruik van achtergrondgeluid/muziek bij tv-reportages of online beeldfragmenten. Strikt genomen behoort dit niet tot het domein van de nieuwsombudsdienst, het raakt niet aan journalistieke deontologie, de redactie is hier geheel autonoom.

Toch kunnen we niet voorbij aan de klachten en opmerkingen hierover. Het zijn om te beginnen nieuwsgebruikers die zich afvragen wat het nut is van achtergrondgeluid/muziek of die het geluid of de muziek “ongepast” of “smaakloos” vinden. Daarnaast vragen we toch aandacht voor de grote groep nieuwsgebruikers met gehoorproblemen, vaak een wat ouder publiek, maar niet uitsluitend. Uit de reacties valt af te leiden dat deze groep soms echt moeite heeft met toegevoegd geluid- of muziek.

We vragen de redactie om deze groep niet uit het oog te verliezen en spaarzamer om te springen met geluid- en muziek. Deze groep doet vaak ook uit noodzaak een beroep op ondertiteling. Ook hier zijn er soms klachten over goede leesbaarheid en leescomfort.

8

Publicaties

Uw vraag aan de nieuwsombudsman

- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Heeft de redactie evenwichtig bericht over het nieuwe vervoersplan van De Lijn?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Geef meer aandacht aan kleine politieke partijen” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Was De Afspraak te mild voor uitspraak Dimitri Verhulst over seks met jonge meisjes?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Uw vraag aan de nieuwsombudsman: “Is de fameuze bloedbad-quote van Donald Trump correct weergegeven in Terzake?” | VRT NWS: nieuws](#)

Columns

- › [“De afspraak” met Fatena Al Ghorra, een studiodisputatie dat onverwacht kantelde | VRT NWS: nieuws](#)
- › [De nieuwsombudsman blikt terug op 2023: “Berichtgeving rond Israëlisch-Palestijns conflict lokte meest reactie uit” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Over duiveluitdrijving en “mogelijke verwarring” tussen berichtgeving van andere VRT-kanalen en VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wat vond u van KIES24? Uw gedachte over de verkiezingsberichtgeving van VRT NWS | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Woordenstrijd in mailbox houdt aan: “Zeg dat Hezbollah terroristisch is” versus “zeg dat Israël een terreurstaat is” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Massale interesse voor berichten over Tom Waes, maar ook veel kritiek over sensatiezucht | VRT NWS: nieuws](#)

Correcties en aanvullingen

- › [Een huismus is geen ringmus: correcties en aanvullingen in januari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Special Forces niet zelfde als Special Operations Regiment: correcties en aanvullingen in februari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Testvlucht Starship niet echt “mislukt”: correcties en aanvullingen in maart | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Een koelkast bevat geen CO2: correcties en aanvullingen in april | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Bergen is hoofdplaats van Henegouwen: correcties en aanvullingen in mei | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Hezbollah is geen Palestijnse terreurbeweging: correcties en aanvullingen in juni | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Île de la Cité is niet Île de France: correcties en aanvullingen in juli | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wanneer viel atoombom op Hiroshima? Correcties en aanvullingen in oktober | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Willebroek is Beveren niet: correcties en aanvullingen in november | VRT NWS: nieuws](#)

9

Workshops

26 en 28 november:

Middagsessies: Wat leert ons publiek ons? Het nieuwsombudsteam legt uit (sessie voor de VRT NWS-redactie met de belangrijkste opmerkingen van ons publiek)

7 december:

VRTRN Regio teamdag: Workshop deo in interactie (presentatie van deontologische adviesraad en nieuwsombudsteam met cases aangeleverd door de regioredacties zelf)



vrē

Vragenlijst voor het verslag 2024 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Klachtenrapport 2024



SPORT.
VLAANDEREN

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	58
----------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten	35
Aantal onontvankelijke klachten	23

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Aantal gegronde klachten	10
Aantal deels gegronde klachten	10
Aantal ongegronde klachten	15

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	
Aantal opgeloste klachten	19
Aantal deels opgeloste klachten	4
Aantal niet opgeloste klachten	12

Verdeling van de (deels) gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Correcte bejegening	3
Actieve dienstverlening	3
Redelijkheid en evenredigheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	5
Redelijke behandeltermijn	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Deugdelijke correspondentie	2
Gelijkheid en onpartijdigheid	
Billijkheid	

Aantal klachten m.b.t. Sport Vlaanderen per afdeling/dienst		
	Totaal aantal klachten	Aantal ontvankelijke klachten
Afdeling sportinfrastructuur	22	18
Klachtencoördinatie (algemene klachten)	4	2
Afdeling sportparticipatie	7	5
Afdeling sportkaderopleiding (VTS)	10	10
Afdeling topsport	0	0
Nado Vlaanderen	0	0

Verdeling van de ontvankelijke klachten volgens de bron	
Rechtstreeks via de burger	32
Via de Vlaamse Ombudsdienst (eerste lijnsklachten)	2
Via andere kanalen	1

Vanaf 2020 wordt een nieuwe klachtenapplicatie gebruikt om de klachtenregistratie te optimaliseren en een betere rapportering mogelijk te maken. De opvolging is hierdoor ook meer gecentraliseerd.

Onze klanten kunnen sinds 2020 via verschillende kanalen een klacht indienen. Specifiek is er een webformulier en een klachtenmailbox voorzien.

Klachten komen echter niet alleen via die kanalen rechtstreeks bij de klachtencoördinator toe, maar worden soms ook aan werknemers/kabinet overgemaakt. Ook het contactformulier voor informatie of de mailbox info@sport.vlaanderen wordt voor klachten gebruikt. Het is belangrijk dat deze klachten zo snel mogelijk hun weg vinden tot bij de klachtencoördinator die de klachten opneemt in de klachtentool.

Daarnaast komt het ook voor dat de klachtencoördinator wordt gecontacteerd door dossierbehandelaars binnen de Vlaamse Ombudsdienst m.b.t. klachten die bij hen worden ingediend en dat vragen worden gesteld of input wordt gevraagd. Wanneer iemand niet tevreden is over de al dan niet aangereikte oplossing bij de dienstverlening door de afdeling zelf wordt soms rechtstreeks contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst, soms gaat het om een klachtenbehandeling in 2de lijn.

Door de centralisatie van de opvolging van de klachten en het consistent registreren van de klachten in de klachtentool kan beter gedetecteerd worden wat er leeft en zal het inzetten op verbeteracties stelselmatig vooruitgaan.

in 2019 zijn er 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), 87 in 2023 (waarvan er 38 ontvankelijk zijn) en 58 in 2024 (waarvan er 35 ontvankelijk zijn).

Langs de andere kant gebruiken burgers het meldpunt van klachten ook nog steeds voor gewone vragen of klachten over derden.

De lijn tussen een vraag, een melding en een klacht is niet altijd duidelijk of eenduidig te beoordelen waardoor een klacht in sommige gevallen wordt behandeld door een afdeling die rechtstreeks in contact staat met de burger. Klagers sturen hun klacht soms ook naar verschillende kanalen. 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. Zulke klachten worden ook behandeld in dit rapport.

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. voeren van het Vlaams topsportbeleid.
-
7. uitvoeren van het antidopingbeleid, conform de WADA-code.¹

Dit vrij diverse takenpakket maakt zo goed als de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Sport Vlaanderen. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Sport Vlaanderen zich stelt, kunnen de doelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen inzake sportparticipatie zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitie-sporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, ...).

2. NIEUWE STRUCTUUR

Om met Sport Vlaanderen de vele uitdagingen die onze razendsnel veranderende maatschappij met zich meebrengt het hoofd te kunnen bieden, is het belangrijk dat onze organisatie mee-evolueert. Daarom hebben we onze organisatiestructuur aangepast.

De afdeling sportpromotie werd hervormd. Een deel van de bestaande taken is overgenomen door de afdeling sportparticipatie.

¹ Dit betreft de werking van NADO Vlaanderen, administratief ondergebracht bij Sport Vlaanderen, maar met volledige operationele autonomie.

3. 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 sportparticipatie

In 2024 werden 4 klachten ontvankelijk verklaard m.b.t. initiatieven om sportparticipatie te promoten van Sport Vlaanderen.

De andere ontvankelijke klacht m.bt. de afdeling sportparticipatie betrof een klacht met betrekking tot het routebeleid van Sport Vlaanderen (mountainbikeroutes, ruiterspaden, looproutes,...).

2. Klachten met betrekking tot de eigen organisaties van Sport Vlaanderen (sportkampen en -klassen en andere sportactiviteiten)
4 ontvankelijke klachten in 2024.

3. Andere klachten die betrekking hebben op de centra van Sport Vlaanderen (met uitzondering van de sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten)
14 ontvankelijke klachten in 2024.

4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool
10 ontvankelijke klachten in 2024.

5. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid
Geen ontvankelijke klachten in 2024.

6. Klachten over het topsportbeleid
Geen ontvankelijke klachten in 2024.

7. Andere klachten
We ontvingen 2 andere ontvankelijke klachten in 2024.

8. Klachten die niet van toepassing zijn op de werking van Sport Vlaanderen.
14 klachten in 2024.

4. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep klachten die in 2024 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.

4.1 Klachten met betrekking tot de sportpromotionele werking of ondersteuning van Sport Vlaanderen

Situatieschets

De werking van de afdeling sportparticipatie steunt op verschillende pijlers. Zo ondersteunt en subsidieert de afdeling heel wat initiatieven om sportparticipatie te promoten. 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 worden door de afdeling zelf ook verschillende sport- en beweegevenementen georganiseerd en naar diverse doelgroepen. Een overzicht daarvan is terug te vinden op de website www.sport.vlaanderen.

Er zijn verschillende kanalen beschikbaar waarbij medewerkers van de afdeling sportparticipatie 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 sociale media-kanalen. De behandeling van de klacht hangt veelal af van het gehanteerde klachtenmedium.

De afdeling ontving 7 klachten, waarvan er 5 ontvankelijk waren.

Bespreking

In 2024 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 Beleefdagen voor het personeel van de Vlaamse overheid. Er zijn voor deze categorie 3 schriftelijke klachten ontvangen over de organisatie van de K3 Run & Fun op 25 september 2024 in SV Hofstade. 1 klacht ging over een ouder die verontwaardigd was over de nogal hardhandige manier waarop een veiligheidsmedewerker haar dochter om veiligheidsredenen de toegang had belet tot de K3-leden die in een golfkarretje voorbij kwamen. De 2 andere klachten hadden te maken met het ontbreken van een waterbar, ondanks de belofte op de website van gratis waterbedeling. Het alternatief – waterflesjes kopen – bleek dan bovendien nogal duur.

De routestructuren (mountainbikeroutes, loopomlopen, peddelroutes, ruiter- en menroutes) worden via de geactualiseerde website van Sport Vlaanderen gepromoot en dat item wordt druk bezocht.

Wat de mountainbikeroutes betreft, bereikten ons in het totaal 3 klachten, waarvan er 2 geen betrekking hadden op de verantwoordelijkheid van Sport Vlaanderen (zie verder). De ene ontvankelijke klacht sloeg op de beschikbare informatie over de mountainbikeroutes op onze vernieuwde website: het betrof een route in Haacht die een aangepast traject kreeg. De signalisatie ter plaatse was aangepast, maar de exacte routekaart (en gpx-files) op de website van Sport Vlaanderen nog niet, wat snel werd rechtgezet.

De andere klacht had te maken met de promotionele materialen die we aan bedrijven bezorgen om hun werknemers aan het bewegen en sporten te krijgen. Specifiek ging het om een vloersticker met daarop de 'bril-drill-oefening' die aanbeveelt om bij het toiletbezoek

ook squat-oefeningen te doen. Vanuit medische hoek werd bezwaar aangetekend tegen deze foute combinatie. In onze communicatie zullen we op actieve wijze trachten het gebruik van die stickers te ontmoedigen en ze zelfs weg te halen.

4.2 Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen beheert en exploiteert op dit moment 14 eigen sportcentra, gaande van grote omni-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 2024 ingediende klachten kunnen ingedeeld worden in 2 hoofdcategorieën: Klachten die betrekking hebben op de eigen organisaties (sportkampen, -klassen en andere sportactiviteiten) en andere klachten.

Elke opmerking, mededeling en klacht over de centra van Sport Vlaanderen wordt ernstig genomen en onderzocht. In overleg met de centrumverantwoordelijke, worden de feiten nagegaan en wordt besproken hoe verbeteringen mogelijk zijn.

In 2024 ontving Sport Vlaanderen 18 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).

4.2.1. 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 1.200 sportkampen. Aan deze sportkampen nemen elk jaar ongeveer 6.000 jongeren deel. De sportkampen worden georganiseerd tijdens de schoolvakanties.

Sportklassen worden georganiseerd buiten de schoolvakanties. Naast de gewone onderwijsvakken, onder leiding van de leraar-klastitularis, doen de leerlingen minimum twee uur per dag aan sport onder leiding van gediplomeerde lesgevers. De sportklassen tellen jaarlijks meer dan 20.000 deelnemers.

In 2024 waren er bij de sportkampen 5.779 deelnemers, bij de sportlessen 5.835 deelnemers en bij de sportklassen ging het om 21.347 leerlingen.

Overzicht klachten

Een aantal klachten gaan over diverse incidenten op of n.a.v. sportkampen. (4) Dit aantal klachten verhoudt zich tot 0,06% van het aantal deelnemers.

1 klacht betreft het gedrag van een lesgever t.o.v. een deelnemer op sportkamp. De klacht werd besproken zowel met de centrumverantwoordelijke, de aanwezige kampleider en de betrokken lesgever. De klacht was vrij onrealistisch en totaal niet in overeenstemming met de versie van voornoemde begeleiders. De vader is zowel mondeling als schriftelijk, op de hoogte gebracht van andere feiten en heeft geen verdere stappen ondernomen.

1 klacht ging over een ouder die niet tevreden was met de aan zijn kind toegewezen pony voor een bepaalde rijles en meende zelf een paard/pony naar keuze uit de stal te kunnen halen, wat leidde tot een dispuut met de aanwezige lesgever. Deze ouder hebben we schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek waarbij we hem erop hebben gewezen dat dit niet de juiste manier van handelen was. De ouder zag daarbij ook zijn fout in.

1 klacht ging over een ouder wiens kind was ingeschreven voor een mountainbikekamp. Omdat het kamp te weinig deelnemers had, hebben we de ouders voorgesteld om dat kamp samen te voegen met een ander kampje met een te laag deelnemersveld. Bij de samenstelling van het sportprogramma proberen we uiteraard zoveel mogelijke ingrediënten van de ingetrokken kampen te betrekken, maar deze ouder vond dat er te weinig mountainbike aan bod was gekomen.

Een klacht ging specifiek over het niet behalen van het gewenste/beoogde zeilbrevet. 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 klachten worden steeds onderzocht 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.

[4.2.2. Andere klachten \(14\)](#)

Situatieschets

In 2020 hebben we een nieuw reservatiesysteem geïmplementeerd. Na het verfijnen van de website en reservatiesoftwaresysteem in 2021 werd er in 2022 nog sterker ingezet op het vooraf online betalen van toegangstickets voor o.a. de schaatsbanen. Na de klachten hierover de vorige jaren zijn er hier geen problemen meer die leiden tot een klacht.

De annulatievoorwaarden van sportlessen zijn duidelijk en vooraf gekend, maar worden niet steeds gelezen waardoor er misverstanden ontstaan of worden bij het stopzetten van een activiteit als onredelijk beschouwd. Enkel wanneer men op basis van een medisch attest meer dan 50 % van de lessen niet kan volgen, wordt er een tegoedbon gegeven voor de helft

van het totale aankoopbedrag. Deze algemene voorwaarden waarvan de annulatievoorwaarden een onderdeel zijn, staan online en worden zowel in de folders sportlessen als in de FAQ's herhaald.

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.

Loslopende honden zijn al jaren het voorwerp van klachten.

Enkele personeelsleden kunnen ondertussen na een opleiding inbreuken vaststellen op het politiereglement, dat als huishoudelijk reglement in één van onze centra geldt. Een van de inbreuken is het niet aanlijnen van honden. Eerst gold een periode van sensibilisering met waarschuwingen. Daarna werd op basis van inbreuken een verslag opgemaakt door Sport Vlaanderen. Dat verslag wordt daarna bezorgd aan de bevoegde instantie die dan GAS-boetes uitschrijft.

We sensibiliseren daarnaast maximaal om honden alleen in de hondenweide los te laten.

Overzicht overige klachten

De klachten zijn zeer uiteenlopend:

- Klachten over de toepassing van de annulatievoorwaarden, hoewel vooraf gekend (2) en over de late compensatie indien wel aan de voorwaarden werd voldaan (1)
- Klachten over het niet kunnen reserveren van een sportaccommodatie (2)
- Klacht over de afhandeling van een GAS-boete en het doorsturen van persoonsgegevens naar de instantie die de GAS-boetes behandelt. (2 klachten van dezelfde persoon over hetzelfde – opgenomen als 1 klacht)
- Klacht over loslopende honden op onze domeinen (1)
- Klacht over de reactie van een personeelslid nadat een ouder een oplossing voorstelde voor de kinderen die hun zware sportzak te ver moeten dragen naar de ijsbaan bij de clubwerking. Hierop werd afwijzend gereageerd omdat leden van de club de laad- en lospoort moeten vrijhouden (1)
- Klacht over een niet tijdige verwittiging van code oranje op domein omdat de code van geel naar oranje was veranderd op korte tijd door de weersomstandigheden (1)
- Klacht over een interne ruzie tussen gebruikers van de fitness (1)
- Klacht over onvriendelijke poetspersoneel na het onwel worden van een leerling van een school (1)
- Klacht over roekeloos gedrag van jongeren op de schaatsbaan (1)
- Klacht over het niet respecteren van de rookvrije zones door andere klanten en de opvolging ervan (1)
- Klacht over vuile tribune na een organisatie door derden, ondanks afspraken met die derden (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 (gedrag van andere klanten, misverstanden, invloed van de natuur, ...). Toch proberen we dit via extra controles beter

op te volgen. Wanneer we bijvoorbeeld loslopende honden zien, spreken we de mensen daar op aan. In 1 centrum zijn enkele collega's opgeleid om voor zulke inbreuken een verslag op te stellen waarvoor de bevoegde dienst (een intercommunale) GAS-boetes kan uitschrijven. Daarnaast patrouilleert ook de politie.

In al deze gevallen nam Sport Vlaanderen contact op met de klagers met de nodige toelichting bij de redenen van de handelswijze en het bestaan van bv. de aangevochten regels of werkwijze.

4.3 Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool – VTS

Situatieschets

De Vlaamse Trainersschool, is een samenwerking tussen Sport Vlaanderen, de universiteiten (KULeuven, UGent en VUB) en hogescholen met een opleiding L.O. en de Vlaamse Sportfederaties.

Sport Vlaanderen maakt via zijn afdeling Sportkaderopleiding de werking van de VTS mogelijk op financieel, administratief en logistiek vlak en begeleidt en ondersteunt ook de sportfederaties in hun basisopdracht sportkaderopleiding.

De missie van de Vlaamse Trainersschool (VTS) is "Samen meer trainers beter opleiden".

Hiervoor organiseert én erkent de VTS sporttakgerichte, beroepsgerichte en begeleidingsgerichte opleidingen voor specifieke doelgroepen en bijscholingen.

De Vlaamse Trainersschool ontsluit haar aanbod via haar website www.sport.vlaanderen/vts en via de gratis VTS-app voor Android en iOS. De afhandeling van aanmelden, inschrijven, lessenroosters consulteren, scores raadplegen, en het downloaden van digitale duplicaten van behaalde attesten of diploma's gebeurt volledig geautomatiseerd via de centrale databank van de Vlaamse Trainersschool (VTS), beter 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 de kwalificatie van het onderliggende niveau. De toelatingsvoorwaarden voor elke opleiding staan duidelijk vermeld in het opleidingsstramien. De volledige catalogus van opleidingsstramienen is beschikbaar via de website.

Bij de afhandeling van klachten wordt kritisch nagegaan of de werking van de organisatie kan worden geoptimaliseerd, inclusief technische ontwikkelingen in de VOTAS-databank. De VOTAS-databank is een databank waarin een cursist informatie kan raadplegen zoals het lessenrooster, de diploma's ... Daarnaast vertrekken heel wat automatische processen vanuit de databank zoals betalingsverzoeken, bevestigingen van inschrijving, reminder start cursus, aanpassingen lessenrooster e.d. Docenten kunnen via de databank de aanwezigheden bijhouden, punten ingeven...

Er zijn heel wat personen betrokken bij de cursusorganisatie. De docenten en cursusverantwoordelijken van de Vlaamse Trainersschool zijn occasionele medewerkers die vaak een ander hoofdberoep hebben, ze hebben elk specifieke taken. Daarnaast zijn er per sporttak ook denkcelsecretarissen die inschrijvingen en betalingen opvolgen van cursisten binnen een bepaalde sport. Bij vragen kunnen cursisten bij hen terecht.

Cursisten nemen vaak contact op met docenten voor allerlei informatie, waar docenten niet steeds van op de hoogte zijn. We zullen nagaan hoe we tegenstrijdige informatie kunnen vermijden.

Overzicht klachten 2024

De Vlaamse Trainersschool bedient jaarlijks duizenden cursisten. In 2024 waren er ruim 10.000 unieke deelnemers, verspreid over meer dan 600 cursussen in diverse sporttakken en op verschillende niveaus. Dit gaat gepaard met meer dan 28.000 lessen, verzorgd door een docentenkorps van ruim 1.200 personen. Ondanks de omvangrijke inspanningen om dit vlot te organiseren, bereikten toch enkele klachten het secretariaat.

Dit jaar werden 10 klachten geregistreerd en behandeld. Hieronder volgt een thematisch overzicht van de klachten en mogelijke verbeterpunten. Sommige klachten betreffen meerdere thema's.

1. Klachten omtrent technische ondersteuning en inschrijvingsprocedures

- 1 klacht betrof vooral de omslachtige inschrijvingsprocedure via e-ID en Itsme. Vooral jongere gebruikers of minder ervaren cursisten ondervonden hier moeilijkheden. Daarnaast waren er enkele klachten over technische problemen bij het verwerken van gegevens.

Er is een handleiding beschikbaar om gebruikers te ondersteunen. Daarnaast zal worden bekeken of een alternatieve, gebruiksvriendelijkere aanmeldingsprocedure kan worden voorzien rekening houdend met de nodige maatregelen rond informatieveiligheid. Een login en paswoord is niet meer van deze tijd.

2. Klachten over examens en beoordeling

- Verschillende klachten had betrekking op de transparantie en consistentie van beoordelingscriteria. Sommige cursisten voelden zich ongelijk behandeld. Ook was er kritiek op de kwaliteit van de feedback na examens.

Er zal worden onderzocht hoe dit kan verbeterd worden aan de hand van meer gedetailleerde beoordelingsrubrieken.

Herexamens worden reeds zoveel mogelijk door andere docenten afgenomen om de neutraliteit te waarborgen.

3. Klachten omtrent cursusinhoud en begeleiding

- Sommige cursisten gaven aan dat er een kloof is tussen theorie en praktijk in sommige cursussen. Ook waren er klachten over onvoldoende begeleiding, wat resulteerde in frustratie en een gebrek aan vertrouwen in het leerproces.

Er zal worden onderzocht hoe meer aandacht kan worden besteed aan praktijkgerichte oefeningen en tussentijdse evaluaties om bij te sturen waar nodig.

4. Klachten over annuleringen en terugbetalingen

- 2 klachten hadden betrekking op strikte annuleringvoorwaarden en terugbetalingsregels. Ook was er ontevredenheid over het beleid rond het digitaal tegoed, dat net een tegemoetkoming is bij annulering door de cursist.

Er zal worden onderzocht hoe de annuleringsvoorwaarden opgenomen in het reglement meer onder de aandacht kunnen worden gebracht.

5. Organisatie en communicatie

- 1 cursist klaagde over onaangekondigde wijzigingen in het cursusaanbod, zoals nieuwe modules of het vervallen van vrijstellingen.

Er wordt onderzocht hoe de communicatie rond wijzigingen kan worden verbeterd, met tijdige aankondigingen en eventueel een overgangsregeling voor lopende opleidingen.

- Een andere cursist klaagde over het niet behouden van een vrijstelling voor een vak waarvoor hij in een andere cursus was gedelibereerd.

6. Klachten over sfeer en cultuur binnen cursussen

- 1 klacht betrof een demoraliserende sfeer tijdens cursussen, veroorzaakt door spanningen tussen cursisten of door de houding van docenten.

Er wordt onderzocht welke opleidingen kunnen worden georganiseerd voor docenten over het bevorderen van een inclusieve en motiverende leeromgeving.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving ook verschillende klachten van cursisten. De 2 eerstelijnsklachten werden opgenomen in de cijferrapportering. Onderstaande klachten niet omdat het om de klachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst betreft.

1 klacht werd niet via de klachtenprocedure van Sport Vlaanderen behandeld omdat er tussen de cursist en Sport Vlaanderen al veel mailverkeer hierover was. De klacht ging over het late moment waarop scores worden meegedeeld, te wijten aan gespreide examens.

1 klacht die door Sport Vlaanderen en de Vlaamse Ombudsdienst in 2023 werd afgehandeld, werd door de klager opnieuw herhaald, zelfs nadat de vrederechter had bemiddeld.

Bijkomend kwam er een klacht van dezelfde persoon over de onmogelijkheid om voor een andere cursus in te schrijven. Het account van de klager werd in 2024 geblokkeerd omdat een trainer een voorbeeldfunctie heeft. Het gedrag van een trainer (in spé) waaronder respect voor anderen, is dan ook zeer belangrijk. Als niet aan de basisvoorwaarde is voldaan heeft het o.i. geen zin om (opnieuw) een (trainers)opleiding te starten.

Daarnaast behandelde de Vlaamse Ombudsdienst nog enkele klachten in 2de lijn.

Hoewel het % van klachten t.o.v. het aantal cursisten (10 van de 10.000) zeer laag is, tonen de klachten van 2024 dat de Vlaamse Trainersschool verder kan verbeteren op het vlak van communicatie, transparantie en ondersteuning. Via verbeteringen op dit vlak wil de organisatie een nog positievere ervaring bieden aan haar cursisten en haar missie om trainers beter op te leiden blijven waarmaken.

4.4 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 2024 ontving Nado Vlaanderen geen schriftelijke klacht over de eigen werking.

4.5. Klachten over het topsportbeleid

We ontvingen in 2024 geen klachten hierover.

4.6. Andere klachten

Situatieschets

Dit zijn klachten die aan Sport Vlaanderen gericht zijn en die niet in de vorige groepen kunnen ondergebracht worden.

Bespreking

In 2024 hebben we 2 andere ontvankelijke klachten ontvangen.

1 klacht ging over het ontvangen van een ingebrekestelling van een factuur voor een sportkamp dat 9 jaren geleden plaatsvond. Ondanks dat de verjaringstermijn voor dit soort facturen 10 jaar is en het aanbevolen is om betaalbewijzen 10 jaar te bewaren, werd de procedure voor het opvragen van het openstaande saldo stopgezet. Er werden immers kort na de factuur geen aanmaningen verstuurd.

1 klacht ging over een erkende en gesubsidieerde Vlaamse sportfederatie en de transparantie over kosten en ontvangsten. Nochtans blijkt dat de sportfederatie haar leden o.i. voldoende inzicht geeft over de uitgaven. De sportfederatie scoort hoog op de indicatoren met betrekking tot transparantie binnen de code goed bestuur.

4.7. Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen (14)

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 doorgeeffluik 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 krijgen soms 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.

We kregen oa. een klacht dat een andere organisatie wateractiviteiten organiseerde na het vaststellen van blauwalg. Hoewel dat niet tot onze bevoegdheid behoort, maar veilig sporten uiteraard ook voor ons essentieel is, hebben we informatie ingewonnen. De organisator had op basis van onze informatie geen activiteiten uitgevoerd die verboden werden.

We ontvingen ook klachten over commerciële organisaties. 1 over het oplopen van een letsel. Hierbij deden we navraag bij de gemeente, die niet eerder klachten ontving van de organisatie en verwezen we ouders door naar gespecialiseerde hulp. 1 klacht ging over het reglement van de organisatie.

3 klachten hadden betrekking op sportfederaties los van onze bevoegdheden (1 over de uiteindelijke prijs van een stage, 1 over het archiveren en digitaliseren van attesten, punten, en 1 over het transgenderthema)

We ontvingen 3 klachten over een club (1 over stagevoorwaarden, 1 over het sluiten van een afdeling en 1 over de organisatie van een triatlon op de openbare weg).

Sport Vlaanderen ontving naast andere instanties een klacht over de organisatie van de Gordel. Na contact met vzw De Rand bleek dat de verantwoordelijke de klacht ook ontving.

2 klachten gingen over een gemeente (1 over sportaccommodatie, 1 over een open riooldeksel op de openbare weg voor ons domein). Op het moment van de controle aan de ingangen van ons domein werd geen onveilige situatie meer vastgesteld.

We ontvingen een klacht over gebrek aan bepaalde sportinfrastructuur in Brussel. We hebben de vraag aan de Vlaamse Gemeenschapscommissie bezorgd, in het algemeen bevoegd voor sport in Brussel.

Daarnaast was er een onduidelijke klacht waarover geen bijkomende informatie werd bezorgd na uitdrukkelijke vragen.

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 evenwel niet alleen wij 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 2 klachtmeldingen over de kwaliteit van de mountainbikeroutes: 1 klacht over verkeerde signalisatie wegens een onduidelijke straatnaam en 1 klacht over een gevaarlijke situatie, met name betonnen palen op de route. (deze cijfers werden verwerkt bij de klachten van de afdeling sportparticipatie)

Die klachten werden bezorgd aan de lokale besturen of betrokken instanties.

Klachten over de mountainbikeroutes kunnen door de gebruiker ook 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.

5. 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.

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.

We stellen vast dat er in 2024 er een stijging is van het aantal tweedelijnsklachten via de Vlaamse Ombudsdienst. (8)

Daarnaast werden er ook 2 klachten die door ons in 2023 werden behandeld, in 2024 in 2^{de}-lijn behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachtenrapportage KMSKA 2024

KMSKA vzw ontving in 2024 meer dan 500.000 bezoekers. Van die 500.000 bezoekers hebben 25 bezoekers een opmerking of klacht geformuleerd in 2024. Het is voor KMSKA vzw van groot belang dat haar bezoekers een optimale ervaring hebben tijdens hun bezoek. Indien klachten worden ontvangen, wordt getracht de betrokken bezoekers persoonlijk te contacteren om tegemoet te komen aan hun bekommernissen. Voor de klachtenrapportage werden vergelijkbare klachten of opmerkingen gebundeld om de leesbaarheid van het rapport te verhogen.

1. Vouchers mediapartner

a. Omschrijving

Een bezoeker informeerde het KMSKA niet tevreden te zijn over de vouchers die via een mediapartner aangekocht konden worden. Deze vouchers moesten op de site van het KMSKA nog verzilverd worden. De bezoeker vond het proces hiertoe te ingewikkeld en was ontevreden dat dit via de pc moest gebeuren.

b. Maatregel en opvolging

Deze bezoeker werd geholpen bij het verzilveren van de vouchers. Hij werd stapsgewijs door het proces geloodst. Het proces wordt continue verder geoptimaliseerd en waar mogelijk vereenvoudigd.

2. Geen gratis toegang voor Italiaanse gids

a. Omschrijving

Een bezoeker was teleurgesteld dat hij geen gratis toegang kreeg, terwijl in de Europese Unie volgens hem officiële gidsen gratis toegang hebben tot alle musea.

b. Maatregel en opvolging

Het KMSKA is niet verplicht om gratis toegang te verlenen aan buitenlandse gidsen. KMSKA is wel actief lid van ICOM, een erkend internationaal netwerk voor professionals in de museumsector. Gidsen die hierbij aangesloten zijn en beschikken over een ICOM-kaart hebben wel gratis toegang.

3. Drukke

a. Omschrijving

Het museum ontving vier klachten m.b.t. ontevredenheid over de organisatie van de tijdelijke tentoonstellingen. De regeling met tijdsloten zou ertoe moeten leiden dat bezoekers rustig de gelegenheid hebben om kunstwerken te bekijken. Tijdens het bezoek was het evenwel te druk volgens de bezoekers (o.a. door rondleidingen), waardoor het bezoek niet naar wens verliep.

b. Maatregel en opvolging

Dit is een persoonlijke ervaring van bezoekers. Met het oog op crowd controlling en een goede bezoekerservaring werkt het museum net met tijdsloten. Op het moment van de bezoek waren de voorziene tijdsloten volzet. Uitverkochte tijdsloten zijn eerder uitzondering dan regel. Bij de evaluatie van de tentoonstelling wordt dergelijke feedback meegenomen i.f.v. eventuele verbeteringen.

4. Borstvoeding in het museum

a. Omschrijving

Tijdens een rondleiding kregen twee jonge mama's te horen van een bewaker dat ze geen borstvoeding mochten geven in de museumzalen. Zij werden verwezen naar een ruimte aan de ontvangsthal om borstvoeding te geven. Hierdoor misten zij ongeveer een half uur van hun rondleiding.

b. Maatregel en opvolging

In de bezoekersvoorwaarden staat in artikel 19 : “ *Jonge moeders kunnen borstvoeding geven in het KMSKA. Indien gewenst kunnen ze dit op minder drukke plaatsen doen. Meer info kan verkregen worden bij de bewaking.*” Dit voorval werd intern opgenomen met de betrokken persoon en de rest van de ploeg om te vermijden dat dit in de toekomst nog kan gebeuren.

5. Gegidste rondleiding

a. Omschrijving

Een school boekte 2 scholenrondleidingen met duurtijd 2 uur. De éne rondleiding verliep naar wens met een aangepaste rondleiding op niveau van de kinderen. De andere rondleiding verliep minder vlot, doordat de gids de rondleiding niet op maat bracht en de duurtijd inperkte tot 1,5 uur (omwille van lunchpauze met oog op navolgende rondleiding).

b. Maatregel en opvolging

Het KMSKA werd geïnformeerd door de gids zelf dat de rondleiding niet naar wens was verlopen. Wat betreft de duurtijd betrof het van haar kant een vergissing. De rondleidingen voor scholen lopen meestal van 10 uur tot 12 uur waardoor ze verward was over de tijdsduur. Ze heeft zich persoonlijk verontschuldigd voor dit ongemak. Ook vanuit het KMSKA werden excuses aangeboden.

Hiernaast werd ook een aanpassing van de factuur gedaan overeenkomstig de kortere duurtijd van de rondleiding. Er werd een bedrag teruggestort.

6. Taal

a. Omschrijving

Het museum ontving vier klachten van bezoekers die lieten weten te betreuren dat de uitleg naast de kunstwerken enkel in het Nederlands en Engels wordt weergegeven.

b. Maatregel en opvolging

De bezoekers werden geïnformeerd dat de plattegronden en multimedia beschikbaar zijn in verschillende talen, waaronder het Frans en Duits. De keuze om de duidingsteksten bij de kunstwerken op zaal in het Engels en Nederlands weer te geven werd toegelicht. Het museum koos voor een tweetalige oplossing op zaal en een digitale oplossing voor Frans, Duits, Spaans, Italiaans, Russisch en Chinees via de museum-app (beschikbaar op het eigen toestel of aan onze infobalie). Voor doven en slechthorenden zijn er twee versies gebarentaal. Deze keuze werd gemaakt rekening houdend met verschillende elementen, zoals het omvangrijke internationale publiek waarmee de communicatie in het Engels verloopt, esthetische en praktische redenen (grootte van de labels, leesbaarheid van de tekst),... Het museum bekijkt hoe het Franstalige en Duitstalige aanbod alsnog duidelijker zichtbaar kan gemaakt worden.

7. Tickets expo en vaste collectie

a. Omschrijving

Vier Nederlandse bezoekers wilden de Ensor-tentoonstelling bezoeken. Zij kochten 4 gewone tickets en 4 expo-tickets, samen 160 euro. Zij betreurden dat een museumbezoek fors duurder is geworden.

b. Maatregel en opvolging

Deze bezoekers werden gecontacteerd per mail met toelichting over de opzet van de tickets. De procedure voor terugbetaling van de per ongeluk dubbel betaalde tickets is opgestart. Op de website en aan de ticketzuilen worden duidelijk onderscheiden tickets aangeboden voor:

- de vaste collectie
- de expo
- de expo én de vaste collectie samen (combiticket).

Al deze tickets hebben dezelfde prijs. Er dienen dus geen dubbele tickets te worden aangekocht. Maar de bezoekers hadden dit niet zo begrepen.

8. Sluitingsuur

a. Omschrijving

Twee klachten handelden over het sluitingsuur van het museum en de manier waarop hierover wordt gecommuniceerd.

b. Maatregel en opvolging

Het museum sluit elke weekdag om 17 uur, behalve donderdag dan is het sluitingsuur 22 uur. In het weekend is het museum geopend tot 18 uur. Dit is duidelijk weergegeven op de website. De onthaalmedewerkers melden de sluitingstijd bij de start van elk bezoek na 16u om de bezoeker hier nog even extra op te attenderen.

De bezoeker die online een ticket boekte werd erop gewezen dat bij het online boeken van een ticket het sluitingsuur expliciet vermeld wordt. Het laatste tijdsslot gaat in om 16h00. Er zijn wel degelijk bezoekers die een kort bezoek wensen. Zeker bij herhaalbezoek is dit het geval.

9. Scenografie Ensor-tentoonstelling

a. Omschrijving

Twee bezoekers lieten afzonderlijk van elkaar weten de scenografie voor de Ensor-tentoonstelling niet te kunnen smaken.

b. Maatregel en opvolging

De bezoekers kregen toelichting bij het opzet van de scenografie. De scenografie werd op die manier opgebouwd om bezoekers uit te nodigen in de denk- en leefwereld van Ensor. De tentoonstelling moet een breed en divers publiek kunnen aanspreken. Een levendige scenografie draagt hiertoe bij. De feedback werd gedeeld met de betrokken teams. De bezoekers werden hiervan op de hoogte gesteld.

10. Ontbreken Ensor-collectie

a. Omschrijving

Een bezoeker liet weten zeer teleurgesteld te zijn toen er geen werken van Ensor te zien waren tijdens zijn bezoek. Een medewerker informeerde hem dat de werken tijdelijk waren weggehaald ter voorbereiding van de opbouw van de tijdelijke tentoonstelling. De bezoeker was verontwaardigd dat dit niet werd weergegeven op de website.

c. Maatregel en opvolging

De bezoeker werd geïnformeerd dat de website veel informatie bevatte over de tijdelijke expo naar aanleiding van het Ensorjaar in 2024. De informatie over deze tijdelijke expositie en wanneer deze zou plaatsvinden stond ook aangegeven op de website. Een museum kan onmogelijk elke wissel op zaal communiceren op de website, als volledige afdelingen ontruimd worden, zal het museum dat in de toekomst wel doen.

11. Museumapas

a. Beschrijving

Een bezoeker formuleerde een klacht omdat het niet mogelijk is fysiek een museumapas te vernieuwen/aan te kopen, in het KMSKA zelf. Ze werd doorverwezen naar een ander museum dat wel optreedt als verkooppunt voor de museumapas, maar dit museum was jammer genoeg net gesloten. De bezoeker vindt het niet kunnen dat het KMSKA niet optreedt als verkooppunt.

b. Maatregel en opvolging

Een museumapas is een kaart die door een externe partners aangeboden wordt en staat dus los van de museale werking van het KMSKA. Op het moment van de klacht was er inderdaad nog geen fysiek verkooppunt in het museum. Onze medewerkers werken enkel in het KMSKA. Zij hebben geen gedetailleerde kennis over de openingsuren van andere musea in de omgeving. Hoewel werd aangegeven dat het voorval te betreuren was, kon dit niet verholpen worden.

Ondertussen heeft het museum de uitbater van de museumshop (concessie in handen van externe) kunnen overtuigen als fysiek verkooppunt van museumapas te fungeren.

12. Gladheid vloeren

a. Omschrijving

Een oudere bezoeker met hoogtevrees gaf aan moeite te hebben met onze weerspiegelende, gladde vloeren. Het regenweer zorgde ervoor dat de vloeren te glad waren. Hij had ook schrik om de witte vloeren of muren vuil te maken

b. Maatregel en opvolging

De architect heeft bewust gekozen voor spiegelende witte en donkerblauwe vloeren. Deze bezoeker ervaarde een gevoel van evenwichtsverlies door zijn hoogtevrees. Deze opmerking werd intern gecommuniceerd maar er kunnen hiervoor jammer genoeg geen remediërende maatregelen genomen worden.

13. Toegang met winterjas

a. Omschrijving

Een bezoeker was ontevreden omdat hij zijn winterjas moest opbergen in een locker, terwijl anderen hun winterjas mochten meenemen/aanhouden. Op de website kon hij niet terugvinden dat winterjassen niet toegelaten zijn, wel dat er lockers zijn om deze in op te bergen en dat een medewerker altijd toegang mag verbieden. Medewerkers zonder politiebevoegdheid zouden hem niet mogen verbieden zijn winterjas mee te nemen.

b. Maatregel en opvolging

In regel 4 van de huisregels staat "Je laat best je jas in de vestiaire. Heb je een natte of dikke jas? Dan gebruik je verplicht de vestiaire". De KMSKA-medewerkers mogen altijd een

inschatting maken wanneer ze denken dat de winterjas bijvoorbeeld nat is door regenachtig weer of heel erg groot is en dus de kunstwerken zou kunnen beschadigen of de vochtigheid in de ruimtes in gevaar zou kunnen brengen. Het is de taak van de medewerkers de bezoekers hierop te wijzen indien nodig. Deze regel bestaat omwille van de kwetsbaarheid van de kunstwerken. De onthaalmedewerkers worden steeds bijgestaan door interne erfgoedbewakers die optreden als er discussies ontstaan.

14. Onvriendelijke ontvangst

a. Omschrijving

Enkele bezoekers wilden het museum betreden via de vroegere hoofdingang, de monumentale trappen. Een bewaker heeft hen teruggestuurd om de nieuwe inkom te gebruiken die toegankelijk is voor iedereen. De bewaker zou hierbij niet zo vriendelijk geweest zijn.

b. Maatregel en opvolging

Bewakers mogen adviseren om de nieuwe inkom te gebruiken. Door de nieuwe inkom te gebruiken, hebben bezoekers de mogelijkheid om ineens hun jassen of tassen op te bergen en kunnen zij indien nodig nog tickets aankopen. Evenwel hadden de bezoekers ook de monumentale trappen kunnen gebruiken en daarna binnen de trap naar beneden kunnen nemen. Er was dus geen reden om de bezoekers terug naar buiten te sturen. Het ging om een externe bewaker die waarschijnlijk fout geïnformeerd werd. Het KMSKA heeft dit aan de bezoekers toegelicht en excuses geboden voor het ongemak. De externe bewakers worden hiervan steevast op de hoogte gesteld.

15. Draagzak

a. Omschrijving

Een bezoeker die een baby of kindje droeg in een draagzak zou verzocht geweest zijn om het museum te verlaten. De draagzak zou volgens het personeel een risico voor eventuele beschadigingen aan de kunstwerken geweest zijn.

b. Maatregel en opvolging

Het KMSKA staat niet achter deze handelswijze. Dit strookt niet met ons beleid om iedereen een welkom gevoel te geven. De betrokken medewerker is hierop aangesproken. Er werd persoonlijk contact opgenomen met de bezoeker door de manager van team hospitality om de klacht verder af te handelen en zich hiervoor uitdrukkelijk te verontschuldigen.

16. Onvriendelijk bejegend

a. Omschrijving

Een bezoeker bezocht samen met haar zoontje het KMSKA. Tijdens een toiletbezoek zou een poetsvrouw, na luid tikken op de deur, de deur van het toilet dat op slot zat geopend hebben met een muntje. De poetsvrouw zou boos geweest zijn omdat het toilet te lang bezet werd gehouden, waarbij ze zowel verbale agressie als agressieve gebaren zou gebruikt hebben.

b. Maatregel en opvolging

De hospitality manager van het KMSKA heeft deze bezoeker gecontacteerd om de klacht te bespreken. De betrokken medewerker van het KMSKA werd aangesproken in navolging van deze klacht. Dit gedrag wordt in KMSKA niet getolereerd.

17. Communicatie bewaker

a. Omschrijving

Een bezoeker zou zijn aangesproken door een bewaker omdat hij zijn jas over de arm droeg. Toen hij de bewaker verzocht toe te lichten waarom dit problematisch was, kreeg hij hierop geen duidelijk antwoord. De echtgenote van de bezoeker had haar jas over haar handtas gedrapeerd en dit zou geen probleem geweest zijn.

b. Maatregel en opvolging

De betrokken bewaker werd hierover aangesproken. KMSKA wil dat iedereen zich welkom voelt in het museum. De bezoeker werd hierover geïnformeerd en ontving excuses.

Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie



Vlaanderen
verbeelding werkt

Jaarrapport klachten 2024

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

10 februari 2025

INHOUD

1	Klachtenrapport 2024.....	3
1.1	Cijfergegevens	3
1.2	Rapporten	5
2	Klachtenrapport 2024: Departement WSE.....	5
3	Klachtenrapport 2024: Pluxee.....	5
4	Klachtenrapport 2024: VDAB.....	5

1 KLACHTENRAPPORT 2024

Conform het Vlaams Bestuursdecreet schetsen de entiteiten uit het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) met dit klachtenrapport een beeld van de in 2024 ontvangen klachten, alsook de wijze waarop de verschillende organisaties werken aan hun klantgerichtheid. Voorliggend jaarrapport is een werkstuk opgemaakt door de klachtencoördinatoren van het Departement Werk en Sociale Economie (WSE), Pluxee (vroeger Sodexo) en VDAB.

Dit is het laatste klachtenrapport in deze vorm. Gezien de fusie van het departement Werk en Sociale Economie en het departement Economie, Wetenschap en Innovatie in 2025 zullen in de toekomst de klachtenrapporten van het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie, de VDAB, Pluxee, Vlaio, de Syntra's, de Plantentuin Meise, VARIO en het Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek gebundeld worden.

1.1 CIJFERGEGEVENS

	DWSE	Pluxee	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal behandelde klachten	120	4.039	2.247	6.406

		DWSE	VDAB (ontvankelijke klachten en suggesties)
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord	0 – 45 dagen	119	1.828
	Meer dan 45 dagen	1	18
	Gemiddelde	11,5 kalenderdagen	19 kalenderdagen

§tun Tabel 1: Totaal aantal klachten 2024
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

	DWSE	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal onontvankelijke klachten + niet behandelde klachten	48	366	414

Tabel 2: Totaal aantal onontvankelijke klachten 2024
Bron: Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

		DWSE	VDAB	TOTAAL
Totaal aantal behandelde ontvankelijke klachten		72	1.735	1.807
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	7	319	326
	Deels gegrond	-	187	187
	Ongegrond	65	1.121	1.186
	Geen oordeel	-	108	108

Tabel 3: Totaal aantal ontvankelijke klachten 2024
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:

2 KLACHTENRAPPORT 2024: DEPARTEMENT WSE

3 KLACHTENRAPPORT 2024: PLUXEE

4 KLACHTENRAPPORT 2024: VDAB



KLACHTENRAPPORT 2024

10.02.2025

INHOUD

1	Inleiding	3
2	Cijfergegevens	4
2.1	Aantal Klachten	4
2.2	Kanaal	5
2.3	Behandeltermijn	6
2.4	Registratie	7
3	Vaststellingen klachten	8
3.1	Ontvankelijke klachten	8
3.2	Gegronde vs. ongegronde klachten	9
3.3	Maatregelen	10
4	Vaststellingen maatregelen	11
4.1	Dienstencheques	11
4.2	Economische Migratie: arbeidskaarten	11
4.3	Vlaams Zorgkrediet	12
4.4	Opleidingscheques	12
4.5	Transitiepremie	13
4.6	Vlaams Opleidingsverlof	13
4.7	Werkplekieren	14
5	Klachtenprocedure.....	15
6	Conclusie.....	16

1 INLEIDING

Net zoals vorige jaar bekijken we ook dit jaar het klachtenverhaal vanuit een breder perspectief en zoomen we in op de inspanningen die het Departement Werk en Sociale Economie levert om de 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 die het departement biedt. 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.

Ook andere initiatieven zoals het verwijzen naar de ombudsdienst, het onderstrepen van de aanspreekbaarheid van de operationele dienst bij vragen of het gebruik maken van openbaarheid van bestuur tonen hun invloed op het correct oriënteren van de burger, zodat deze finaal 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 in voorliggend rapport dieper op in.

Omdat het klachtrapport betrekking heeft op 2024 wordt in dit rapport nog verwezen naar het vorige departement WSE. Het klachtenrapport van 2025 zal betrekking hebben op het departement WEWIS dat op 1 januari 2025 tot stand is gekomen door een fusie tussen het departement WSE en het departement EWI.



2 CIJFERGEGEVENS

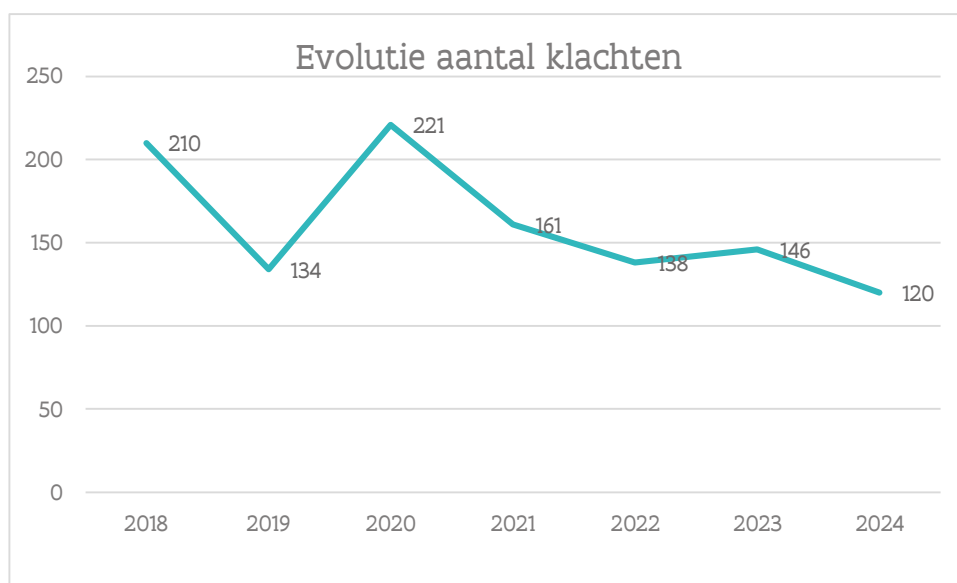
2.1 AANTAL KLACHTEN

Totaal aantal ontvangen klachten	120 klachten
Aantal ontvankelijke klachten	72 klachten
Aantal gegronde klachten	7 klachten

Tabel 1: Aantal ontvangen klachten 2024

Bron: Departement WSE

Het bovenstaand aantal klachten is gebaseerd op het aantal klachten dat werd geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van het Departement Werk en Sociale, Economie (DWSE) in 2024. 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.

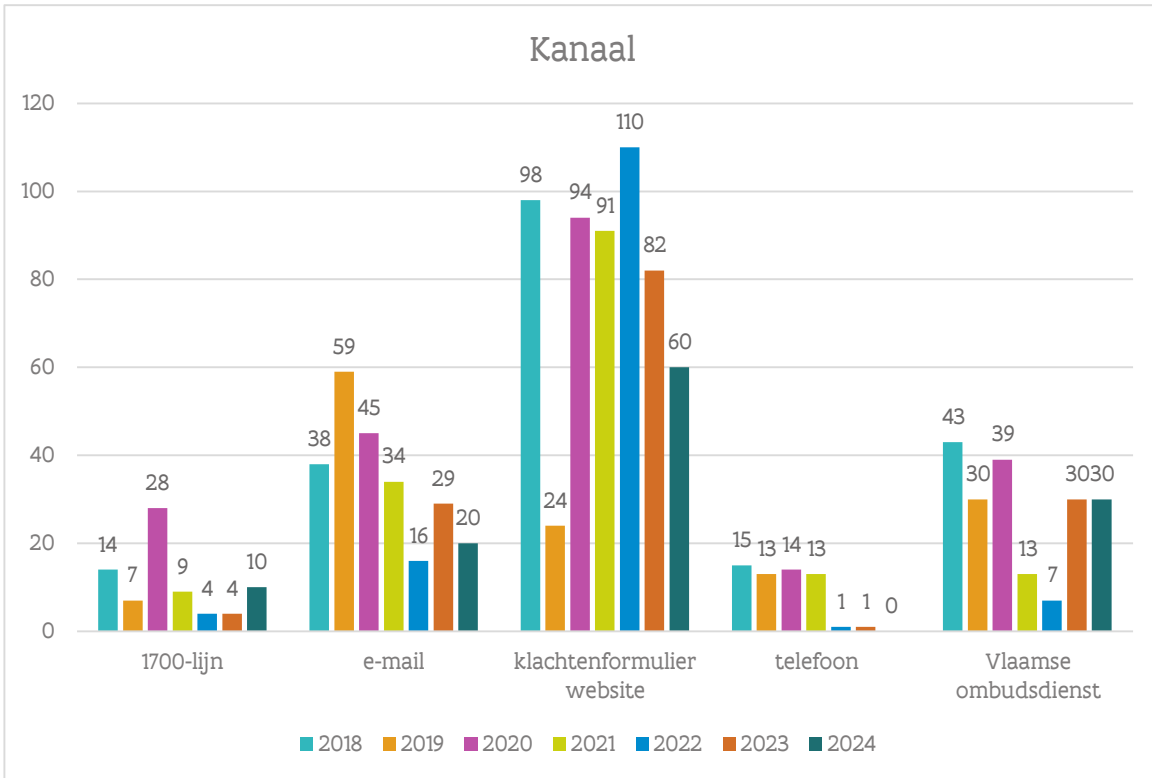


Grafiek 2: Evolutie aantal klachten

Bron: Departement WSE

In vergelijking met vorig jaar (2023 – totaal aantal klachten: 146) zien we een concrete daling van 26 klachten t.o.v. vorig jaar ofwel een daling van 17,8% in het aantal klachten. In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op deze cijfers en het algemene klachtenbeeld van het departement.

2.2 KANAAL



Grafiek 2: Evolutie kanaal 2018-2024

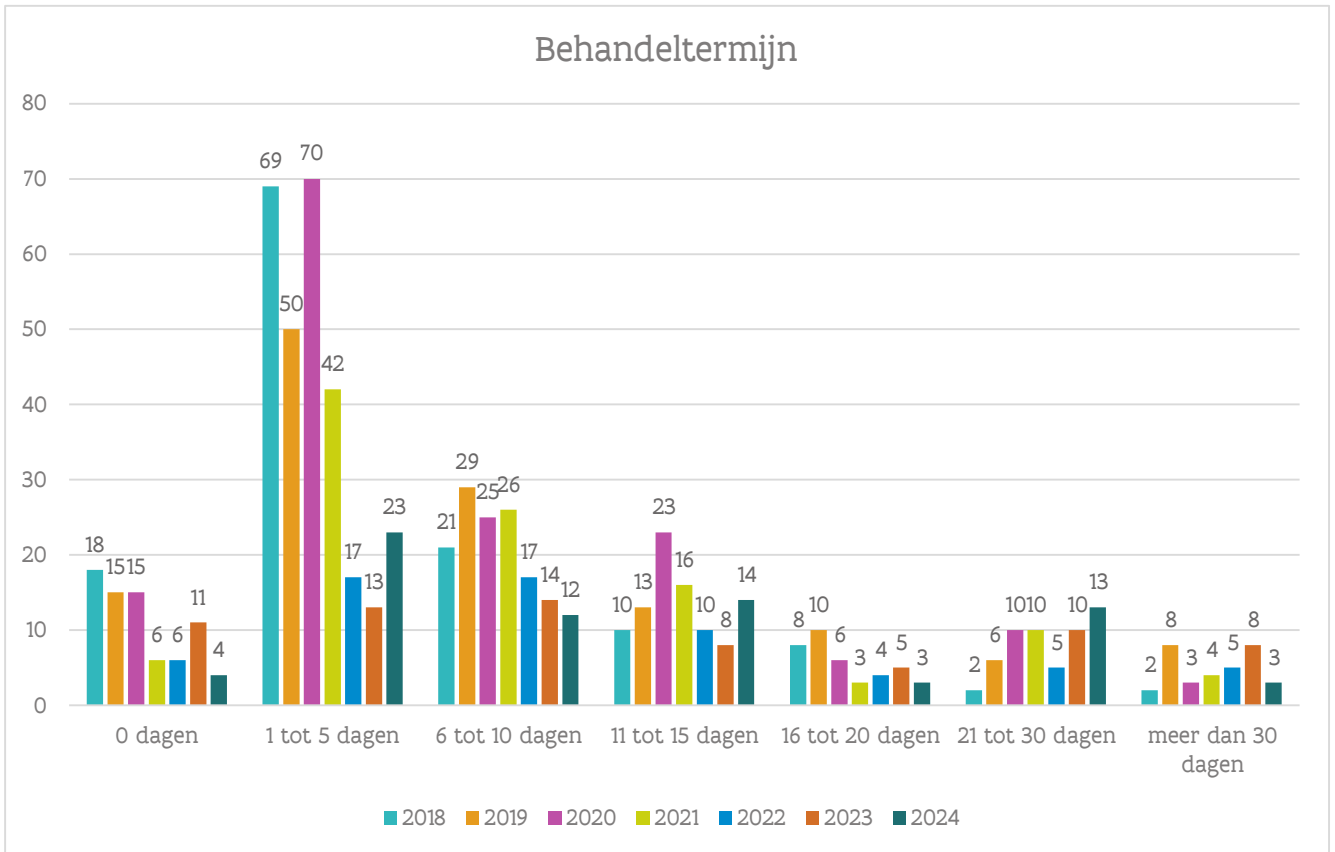
Bron: Departement WSE

Net zoals voorgaande jaren (met uitzondering van 2019), werden in 2024 de meeste klachten ontvangen via het klachtenformulier op de website van het Departement WSE. Sinds Q2 2023 is immers een vernieuwd contactformulier op de website van het departement beschikbaar met duidelijke richtlijnen. 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, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie | Vlaanderen.be’](#) 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 ook dit jaar een aanzienlijk deel van de geregistreerde klachten.



2.3 BEHANDELTERMIJN



Grafiek 3: Evolutie behandeltermijn 2018-2024
Bron: Departement WSE

In 2023 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van een ontvankelijke klachten nog 14,5 kalenderdagen. Dat was een lichte stijging tegenover 2022, waarbij een klacht in gemiddeld 11 kalenderdagen werd afgehandeld. In 2024 zien we met gemiddeld 11,5 dagen opnieuw een lichte daling van de behandeltermijn.

Er werden 4 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 (53 van de 72 ontvankelijke klachten).

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 normaal gezien aan het begin van zijn loopbaan bij het departement hierover een toelichting. Op basis van de cijfers blijkt evenwel dat er door medewerkers bijna geen klachten worden geregistreerd (slechts 1 van de 120 klachten werd door iemand anders dan de klachtencoördinator geregistreerd). Dit kan erop wijzen dat veel klachten reeds in eerste lijn worden opgevangen en opgelost én dat niet alle meldingen, vragen, verzuchtingen als klacht worden getypeerd door de medewerkers en als dusdanig worden geregistreerd.

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 uitingen van ontevredenheid als klacht, melding of vraag te catalogeren. In 2023 en 2024 werden voor een aantal maatregelen enkele belangrijke eerste stappen doorlopen om de contactopnames beter in kaart te krijgen. In 2025 gaan we hier verder mee aan de slag, zodat de klachtenregistratie verder geoptimaliseerd kan worden. Zo is het de bedoeling om het huidige klachtenregistratiesysteem, waarbij alle klachten in SharePoint moeten worden geregistreerd, te vervangen door een klachtenregistratie in Salesforce. In het verleden is reeds gebleken dat de registratie in SharePoint vrij omslachtig is en soms tot dubbele registratie van één klacht leidt. In de toekomst willen we dit vermijden door met één systeem te werken dat zowel de klachten ontvangt, als ze ook registreert. In Q2 van 2025 zitten we samen met het datateam om de mogelijkheden van Salesforce verder uit te breiden.

////////////////////////////////////
//

3 VASTSTELLINGEN KLACHTEN

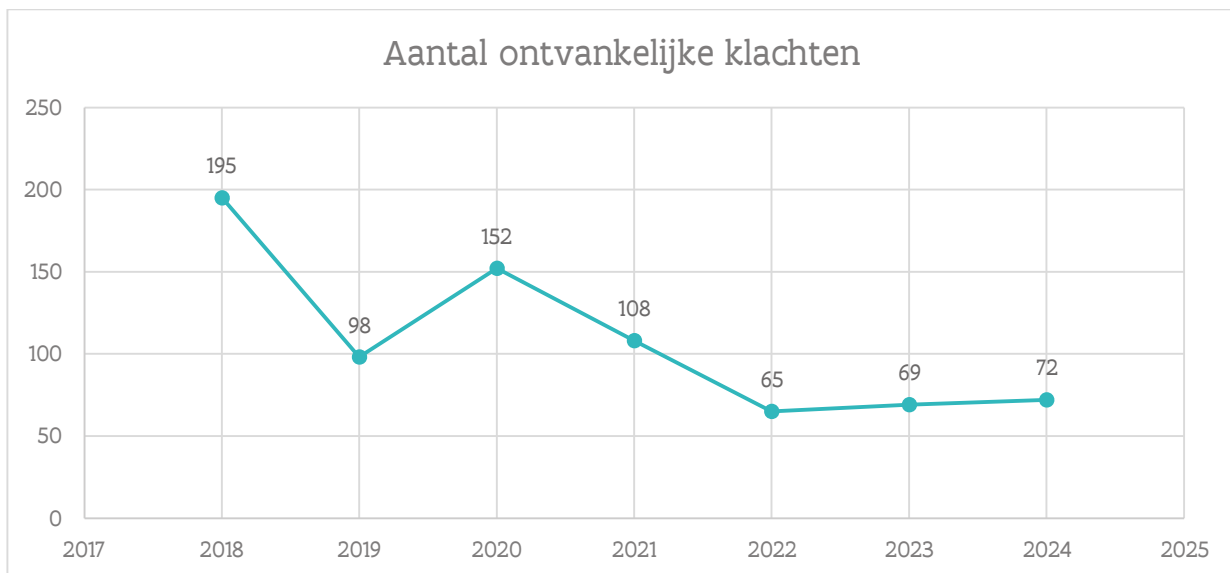
In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op de inhoud van de klachten, maar eerst een aantal objectieve vaststellingen bij de cijfers.

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 voor de indiening hebben plaatsgevonden;
- Waarover alle administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend en waarover geen juridische beroep aanhangig is.

Er werden in 2024 72 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op ongeveer 60% van het totale aantal ontvangen klachten. Dit is een stijging t.o.v. van vorig jaar waarbij er 47% ontvankelijke klachten waren.



Grafiek 3: Evolutie aantal ontvankelijke klachten 2018 – 2024

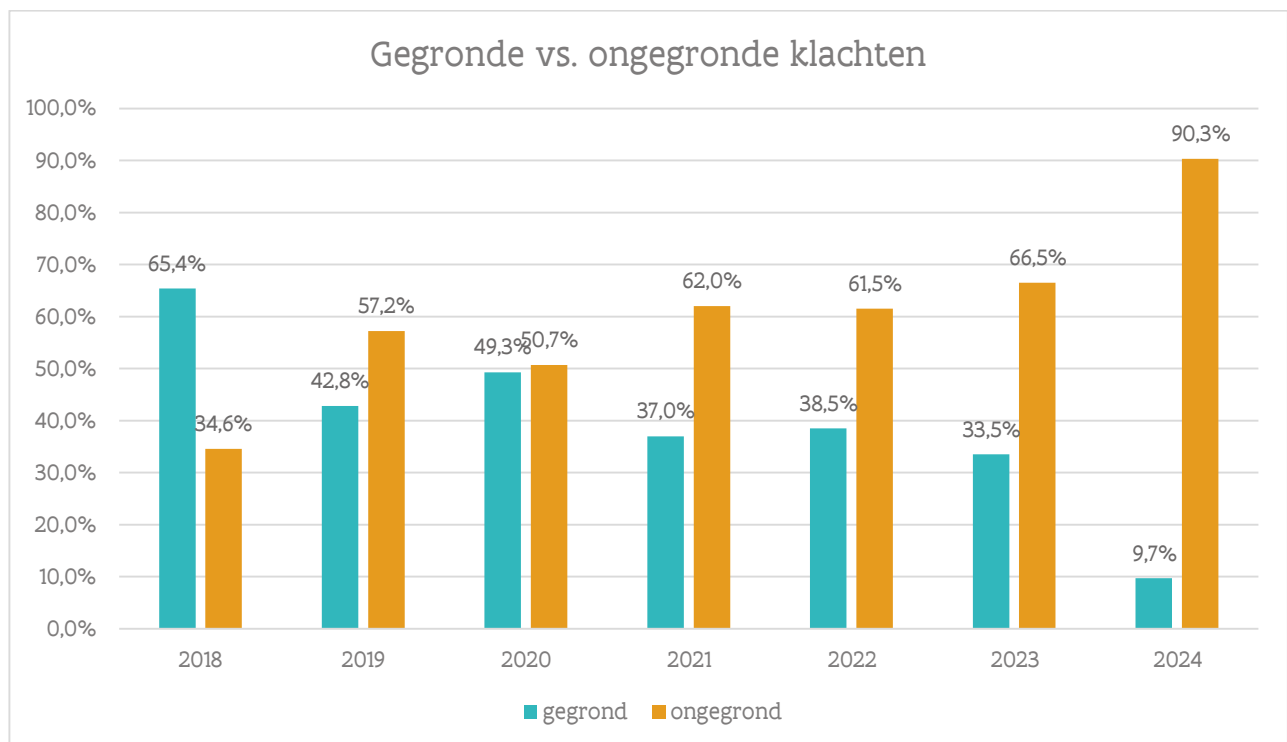
Bron: Departement WSE

De meeste onontvankelijke klachten zijn meldingen van burgers over zwartwerk, klachten over werkomstandigheden, etc. Hoewel het hier dus niet gaat over klachten over de dienstverlening van het departement of de Vlaamse Sociale Inspectie zelf, worden deze klachten wel altijd doorgestuurd naar het secretariaat van deze afdeling ter kennis- en/of gevolgeving.

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 – 2024

Bron: Departement WSE



In 2024 was de verdeling gegronde versus ongegronde klachten als volgt: 7 gegronde klachten vs. 65 ongegronde klachten. Het aantal gegronde klachten was de laatste jaren al in dalende lijn. Ook dit jaar is er een sterke daling te zien in het aantal gegronde klachten.

De meeste ongegronde klachten komen van burgers en organisaties die niet tevreden zijn met het gevoerde beleid of een specifieke beslissing die werd genomen. Een bekend, terugkerend voorbeeld van een ongegronde klacht is, net zoals in 2023, 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. Het departement streeft ernaar op dit vlak een duidelijke koers aan te houden om een gelijke behandeling tussen burgers te garanderen.

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	Aantal gegronde klachten	Gemiddelde behandeltermijn (kalenderdagen)
Opleidingscheques	10	0	10,8
Arbeidskaarten	10	4	10,8
VOV	8	0	8,6
Dienstencheques	8	0	6,8
Vlaams Zorgkrediet	6	0	9,5
Werkplekieren	5	0	19,4
Transitiepremie	5	0	19,2

Tabel 3: Aantal ontvankelijke klachten en behandeltermijn per maatregel 2024

Bron: Departement WSE

Als we kijken naar het aantal ontvankelijke klachten per maatregel, kunnen we bovenstaande tabel samenstellen met die maatregelen waarvoor in 2024 5 klachten of meer werden ontvangen. Als we globaal kijken naar het aantal klachten tegenover de vele dossiers en premies die het departement uitreikt, zijn deze aantallen miniem. Zeker als we dit ook doortrekken naar het aantal gegronde klachten.

Uit de cijfers blijkt dat de meeste ontvankelijke klachten in 2024 ontvangen werden voor de maatregels Opleidingscheques en Arbeidskaarten.



4 VASTSTELLINGEN MAATREGELEN

4.1 DIENSTENCHEQUES

Een belangrijke opmerking bij deze paragraaf is dat ook Pluxee, de uitgiftemaatschappij voor dienstencheques, rapporteert over haar klachtenbeeld in 2024. Pluxee rapporteert over haar klachten in een apart klachtenrapport.

Bij het departement WSE werden voor de dienstencheques 8 ontvankelijke klachten geregistreerd in 2024 waarvan geen enkele gegrond was. Twee soorten klachten zien we meerdere keren terugkeren. Enerzijds zien we 3 klachten m.b.t. de afschaffing van de papieren dienstencheques. In deze klachten verwijst men vooral naar het feit dat dit voor ouderen, die vaak geen smartphone of tablet hebben, niet vanzelfsprekend is. Voor niet digitaal vaardige gebruikers zullen echter alternatieve oplossingen voorzien worden zodat ook zij hun dienstenchequeportefeuille kunnen blijven beheren. Anderzijds zien we twee klachten m.b.t. de stijging van de prijzen van de dienstencheque. Aan deze burgers werd meegedeeld dat het hier over een beleidsmatige keuze gaat. De overige klachten gaan over vervallen dienstencheques, de wachttijd of het fiscaal voordeel van de cheques.

4.2 ECONOMISCHE MIGRATIE: ARBEIDSKAARTEN

In 2024 werden voor de maatregel “Arbeidskaarten” 10 klachten ontvankelijk verklaard. Daarvan waren er 4 gegrond.

Deze klachten gaan voornamelijk over weigeringen (men is niet akkoord met de negatieve beslissing) of lange behandeltermijnen (de beslissing laat te lang op zich wachten).

Het is begrijpelijk dat negatieve beslissingen niet warm onthaald worden door de aanvrager. De administratie probeert in geval van een klacht na een negatieve beslissing de beslissing beter te kaderen en verwijst hierbij naar de wettelijke beroepsmogelijkheid die ook reeds in de beslissing aangegeven staat. Wanneer de aanvraag inhoudelijk niet aan de wettelijke vereisten voldoet, is de klacht ongegrond.

Indien de administratie geen fout gemaakt heeft, blijft de negatieve beslissing behouden. Een nieuwe aanvraag kan dan wel met voorrang behandeld worden. Dit om extra wachttijd voor de aanvrager te vermijden. Deze manier van werken geldt ook wanneer de vorm van de beslissing niet optimaal was (bv. vraag van administratie om extra info niet voldoende duidelijk opgemaakt). Om onduidelijkheid te vermijden in de communicatie met de klant kregen de medewerkers een extra vorming over schriftelijk communiceren. Hoewel de finale beslissing zelf niet werd herzien, is de klacht over de manier waarop dit dossier is behandeld (vormelijk) deels gegrond verklaard.



Indien blijkt dat de administratie een fout gemaakt heeft, wordt de negatieve beslissing herzien. Dit is uitzonderlijk het geval.

Door de grote toestroom aan aanvragen, was de gemiddelde doorlooptijd van de dossierbehandeling de laatste jaren toegenomen. Om deze achterstand weg te werken, zijn tussen december 2023 en februari 2024 bij de dienst Economische Migratie in totaal 7 extra dossierbehandelaars aangenomen. De gemiddelde behandeltermijn van een toelating tot arbeid is daardoor ten opzichte van 2023 gedaald. In 2023 lag de gemiddelde behandeltermijn van een toelating tot arbeid nog op 46 dagen. In 2024 is dat gedaald tot 38 dagen. Het aantal klachten over de doorlooptijd nam dan ook af.

4.3 VLAAMS ZOR GKREDIET

In 2023 was het Vlaams Zorgkrediet nog koploper in het aantal ontvankelijke klachten (14) voor DWSE. Dit was opnieuw een stijging nadat het aantal klacht in 2022 licht gedaald was. In 2024 zien we opnieuw een aanzienlijke daling in het aantal klachten. Er werden in totaal 6 ontvankelijke klachten geregistreerd m.b.t. het Vlaams zorgkrediet. Geen enkele van deze klachten was gegrond. Dit is verwaarloosbaar op een totaal van ruim 37.000 aanvragen. Het merendeel heeft, net als andere jaren, betrekking tot de wettelijke indientermijn. Door het laattijdig indienen kan niet of maar een deel van de periode toegekend worden. Daarnaast waren er ook 2 klachten rond de cumulatierregels rond zelfstandige en nevenactiviteiten. Het zorgkrediet kan onder bepaalde voorwaarden ook gecombineerd worden met andere inkomsten. Bij deze klachten werd aan die voorwaarden niet voldaan, vandaar de weigering.

4.4 OPLEIDINGS SCHEQUES

Vorig jaar was er een aanzienlijke daling van het aantal klachten m.b.t. de opleidingscheques. In 2022 werden nog 34 klachten ontvangen m.b.t. tot deze maatregel, terwijl dat er in 2023 slechts 8 waren. In 2024 zien we opnieuw een zeer lichte stijging in het aantal klachten van 8 naar 10. Echter, nu is geen enkele van deze klachten gegrond. Zo goed als alle klachten hadden betrekking tot de vraag waarom de opleidingscheques werden geweigerd. Deze klachten konden weerlegd worden door onze diensten. Vaak ging het hier over het feit dat de aanvrager niet voldeed aan de voorwaarden of dat de aanvraag niet correct werd ingediend (verkeerd registratienummer, verkeerde opleidingsverstrekker of verkeerde startdatum).

Over het algemeen kunnen we voor de opleidingscheques wel concluderen dat de wijziging in de beslissingsbrief, doorgevoerd in 2023, ook in 2024 zijn vruchten afwerpt. Bij deze wijziging werd 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.



4.5 TRANSITIEPREMIE

Voor de transitiepremie, die zich specifiek richt tot startende zelfstandigen, werden 5 klachten opgetekend in 2024. Voor startende zelfstandigen kan het verkrijgen van de transitiepremie een merkelijk verschil uitmaken. Bij het mislopen van de premie is men dan dus uiteraard meer gemotiveerd om de beslissing te laten herroepen. Echter, van de 5 klachten die werden ontvangen was geen enkele gegrond.

Drie klachten hebben betrekking op de geldende wettelijke termijnen.

- De aanvraag moet namelijk ingediend worden binnen de 3 maanden na de start als zelfstandige in hoofdberoep.
- Indien een aanvraag onvolledig is en er bijkomende info wordt gevraagd, heeft de zelfstandige 3 maanden de tijd om de ontbrekende info aan te leveren. Het attest van een afgerond prestarterstraject noodzakelijk voor de aanvraag is hoogstens 6 maanden geldig na het afronden van het traject. Het is dus belangrijk dat de zelfstandige hiermee rekening houdt bij de start van zijn zelfstandige activiteit in hoofdberoep.

Een andere klacht kwam van een zelfstandige die niet volledig uitkeringsgerechtigd werkloos was omdat hij voor de start als zelfstandige in hoofdberoep nog deeltijds werkte. Weliswaar mag je naast de zelfstandige activiteit in hoofdberoep prestaties leveren als werknemer, maar dit is enkel als men reeds actief is in hoofdberoep en dus niet in de periode vooraf als men nog werkloosheidsuitkeringen ontvangt. De finaliteit is immers om werkzoekenden te stimuleren om te starten als zelfstandige in hoofdberoep. Wie reeds aan de slag is (met een beperkt loon) en de stap zet naar zelfstandige in hoofdberoep, komt mogelijks in aanmerking voor de jobbonusPLUS. De jobbonusPLUS en de transitiepremie kunnen dan ook niet gecumuleerd worden.

Een andere klacht was eerder gericht aan VDAB omdat de zelfstandige niet over de transitiepremie werd geïnformeerd tijdens de periode dat men ingeschreven was als werkzoekende en dus niet aan de voorwaarden (volgen van een prestarterstraject) voldeed.

4.6 VLAAMS OPLEIDINGSVERLOF

Het Vlaams Opleidingsverlof (VOV) is een maatregel waarbij werknemers op eigen initiatief of op initiatief van de werkgever een opleiding volgen tijdens de werkuren. Het loon van de werknemers wordt tijdens de opleiding doorbetaald. Vervolgens kan de werkgever een deel van het uitbetaalde loon terugvorderen via het VOV.

We zien een stijging van het aantal klachten m.b.t. het Vlaams opleidingsverlof van 4 vorig jaar naar 8 dit jaar. Ook hier zien, we net als bij de opleidingscheques, dat het gaat om mensen die te laat stukken hebben aangeleverd. 6 burgers vroegen om een uitzondering te maken op de indieningstermijn (ten laatste 3 maanden na de start van de opleiding). 1 burger vroeg een uitzondering te maken op de

////////////////////////////////////
//

scholingsvoorwaarde van een masteropleiding. Een laatste klacht had betrekking tot de foute attestering door de opleidingsverstrekker, waardoor de werkgever een impact ervaarde op zijn VOV-subsidie. Hoewel deze klachten allemaal ontvankelijk waren, werd geen enkele klacht gegrond bevonden.

4.7 WERKPLEKLEREN

De premie kwalificerend werkplekleren voor ondernemingen en de leerlingenpremie alternerende opleidingen is een nieuwe maatregel die voor het eerst van toepassing was op schooljaar 2023-2024.

Deze nieuwe maatregel leidt echter niet tot een groot aantal onduidelijkheden of klachten. In 2024 ontvingen we 5 klachten: 1 klant vroeg om een uitzondering te maken op de registratietermijn (ten laatste drie maanden na de start van de overeenkomst duaal/alternerend leren). Dit is uiteraard niet mogelijk vanwege de termijnen die de wetgeving ons oplegt. De overige 4 klachten hadden betrekking op geweigerde dossiers. Twee dossiers voldeden niet aan de voorwaarden om de premie te krijgen (bv. ontbreken van stukken). Bij de twee andere dossiers werd een dubbele aanvraag gedaan. Dit is niet mogelijk, aangezien er slechts één premie werkplekleren per jaar kan worden aangevraagd. Bijgevolg werd telkens één van de twee aanvragen geweigerd. De andere werd goedgekeurd. Alle klachten waren ongegrond.

6 CONCLUSIE

In 2024 zien we in vergelijking met de vorig jaar een daling van het aantal klachten. In 2023 waren er in totaal nog 146 klachten. Het aantal daalde tot 120. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een aantal maatregelen die de afgelopen jaren in het leven werden geroepen (bv. jobbonus) ondertussen op kruissnelheid zijn gekomen en dat onduidelijkheden bij de burger hieromtrent zijn weggewerkt. Dit vertaalt zich mogelijk in een dalend aantal klacht en vragen.

Naast een daling van het aantal klachten op zich, is ook het aantal gegronde klachten aanzienlijk verminderd. Van 25 in 2022 naar 23 in 2023 en slechts 8 in 2024. Dit is een positieve tendens. Dit houdt echter niet in dat er geen werk meer aan de winkel is in 2025.

In 2025 voorzien we een verandering in de manier waarop klachten worden geregistreerd en gemonitord. Het is de bedoeling dat Salesforce hiervoor de basis zal vormen en dat we afstappen van het systeem van de klachtenregistratie in SharePoint. Daarnaast zetten we in 2025 ook verder in op de klantgerichte dienstverlening. Door hier de voorgaande jaren steeds meer op in te zetten zien we een duidelijke neerwaartse tendens in het aantal ontvankelijke en gegronde klachten. De helder communicatie en de bereikbaarheid van de diensten zorgt ervoor dat mogelijke vragen op niveau van de diensten rees kunnen worden opgelost, zonder dat daarom een klacht wordt ingediend.

In 2025 zal de klachtencoördinatie gebeuren binnen de constellatie van het nieuwe departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie. De klachtencoördinatie zal in eerste instantie gecontinueerd vanuit de gekende registratieaanpak: klachten ontvangen via de generieke klachten mailbox, via het webformulier en via escalatie door de 1700 en de Ombudsdienst zullen worden geregistreerd. Het nieuwe departement zal instaan voor de bundeling van jaarrapporten van de verschillende entiteiten van het beleidsdomein uitgezonderd Landbouw en Visserij.

De webpagina's om burgers te informeren over hoe ze een klacht kunnen in dienen werden door de communicatie werkgroep reeds samengebracht onder één link op de webpagina <https://www.vlaanderen.be/departement-WSE/meldpunt-klachten> en de mailboxen van EWI en DWSE worden gelinkt aan de nieuwe mailbox van het meldpunt klachten.WSE@vlaanderen.be.



Dienstencheques Vlaanderen

Klachtenrapport 2024

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal contactopnames (inclusief klachten)	238.788 (209.028 in 2023)

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 :¹

1. Gebruikers: contacten via telefoon
2. Gebruikers: contacten via e-mail
3. Gebruikers: brieven
4. Gebruikers: klachten (via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone + vragen en klachten via Vlaamse Ombudsdienst, Vlaams Departement WEWIS, Infolijn 1700)
5. Erkende ondernemingen: contacten via telefoon
6. Erkende ondernemingen: contacten via e-mail
7. Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde zone onderneming

1.1. Gebruikers: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	132.842 (107.633 in 2023)
Behandelde oproepen:	125.956 (94,81%)

¹ Gegevens 1,2,5 en 6 betreffen veeleer vragen. Het is hierbij wel mogelijk dat het voor een deel van de gevallen ook om een uitdrukking van ontevredenheid gaat m.b.t. een door Pluxee uitgevoerde/niet-uitgevoerde prestatie.

1.2. Gebruikers: contacten via e-mail

Aantal ontvangen en behandelde e-mails	Ontvangen	79.486 (73.227 in 2023)
	Behandeld	78.904 (99,26%)
	>2 werkdagen	78.216 (99,12%)
	>3 werkdagen	78.831 (99,90%)

1.3. Gebruikers: brieven

Aantal ontvangen en behandelde brieven	Ontvangen	7.713 (7.991 in 2022)
	Behandeld	7.660 (99,31%)
	>2 werkdagen	7.660 (99,31%)

1.4. Gebruikers: klachten

Aantal ontvangen en behandelde klachten	Ontvangen	4.066 (4.634 in 2023)
	Behandeld	4.039 (99.33%)
	>2 werkdagen	4.039 (99.33%)
	>3 werkdagen	4.039 (99.33%)

1.5. Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	8.929 (9.333 in 2023)
Behandelde oproepen:	8.663 (97,02%)

1.6. Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

Aantal ontvangen en behandelde e-mails	Ontvangen	5.749 (6.203 in 2023)
	Behandeld	5.523 (96,06%)
	>2 werkdagen	5.507 (99,71%)
	>3 werkdagen	5.507 (99,71%)

1.7. Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone onderneming

Aantal ontvangen en behandelde klachten	Ontvangen	3 (7 in 2023)
	Behandeld	3 (100%)
	>2 werkdagen	3 (100%)
	>3 werkdagen	3 (100%)

2. Inhoud van de klachten

(met inbegrip van alle contactopnames, niet beperkt tot klachten)

Top 5 contacten gebruikers:

		2024	2023
1	Vraag tot terugbetaling/omruiling van geldige cheques	22.503	22.094
2	Vragen over de bestelprocedure	19.419	17.180
3	Vragen over het beheren van prestaties (valideren, betwisten,)	14.257	13.433
4	Vraag tot aanpassing of raadpleging van gegevens	13.985	14.484
5	Vragen over online betalingen (Klarna)	9.846	13.828

Top 5 contacten erkende ondernemingen:

1	Vragen over het indienen van dienstencheques (algemeen)	2.054	1.107
2	Vragen over elektronische prestaties	1.111	897
3	Vragen over de status/validatie van werk en gesplitste betaling	770	355
4	Vragen over algemene informatie van de afgifte	617	116
5	Vragen over gegevensaanpassing	527	206

3. Klachtenbeeld van 2024 (totaal, met inbegrip van contactopnames)

Globaal beeld van de contactopnames met Pluxee in het kader van de Vlaamse dienstencheques in 2024

Het totale aantal contactopnames in 2024, inclusief klachten, bedraagt 238.799. Dit is een stijging ten opzichte van 2023, toen er 209.028 contactopnames waren. De stijging is grotendeels te verklaren door de veranderingen die in september door de nieuwe Vlaamse regering werden aangekondigd, met name de prijsstijging en de afschaffing van het fiscale voordeel. We hebben gemerkt dat dit onzekerheid veroorzaakte bij de gebruikers en daardoor een grote impact had op de klantendienst. Bovendien werd er vanaf datzelfde moment in opdracht van de Vlaamse overheid actief door Pluxee gecommuniceerd over het volledig digitaal systeem dat vanaf 1 juni 2025 in voege zal gaan. Het ongelukkige toeval dat deze beide onderwerpen deed samenvallen heeft vanaf september 2024 tot een explosie van het aantal oproepen geleid, met een absolute piek in december 2024.

Hoewel het aantal contactopnames in 2024 steeg ten opzichte van 2023, daalt het aantal klachten lichtjes (van 4.641 in 2023 naar 4.069 in 2024). Voor de behandeling van de klachten hebben we onze aanpak van 2023 verder gezet, we registreren alle klachten als een echte klacht, ook deze die via een rechtstreekse contactopname meteen opgelost konden worden. Dit om een volledig zicht te blijven hebben op het aantal dossiers die tot frustratie leiden bij de gebruikers.

We maken vanaf dit jaar echter geen onderscheid meer tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten. Pluxee is een commerciële onderneming die streeft naar een optimale customer journey. Binnen deze context willen we alle klachten behandelen, zonder onderscheid naar type of vorm. Dit vergemakkelijkt de behandeling en zorgt voor een snellere afhandeling. Bovendien vermijden we op deze manier een ping-pong tussen verschillende diensten voor de gebruiker.

Zoals hierboven gemeld heeft de toeneming van het aantal contactopnames vooral te maken met de aankondigingen van de wijzigingen in het dienstenchequesysteem en is de stijging vooral zichtbaar in de laatste maanden van het jaar. Zonder deze aankondigingen zou het aantal contactopnames in dezelfde lijn liggen als vorig jaar. Om de ervaring met onze klantendienst zo goed mogelijk te maken blijven we inzetten op een optimalisatie van de communicatiestromen voor gebruikers en erkende ondernemingen. Zo passen we onze **IVR lijn** regelmatig aan aan de actualiteit en vermelden we daar alvast de wijzigingen die van toepassing zijn of zullen doorgevoerd worden. In bepaalde gevallen heeft de gebruiker of de erkende onderneming op die manier al de informatie waar hij naar zocht en hoeft hij niet te wachten tot hij een medewerker aan de lijn krijgt. Daarnaast investeren we ook nog steeds in het ter beschikking stellen van **extra communicatiemiddelen op onze website** onder de vorm van video's, stappenplannen, banners en nieuwsberichten die de gebruikers en de erkende ondernemingen een maximum een informatie bieden.

De contactopnames door de gebruikers van de dienstencheques

We zien een lichte verschuiving binnen de top 5 van de belangrijkste redenen voor een contactopname van een gebruiker.

Plaats 1 : Vraag tot terugbetaling/omruiling van geldige cheques

De vraag naar terugbetaling of omruiling van geldige cheques blijft de meest voorkomende reden van contactopname, zowel in 2024 als in 2023. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat gebruikers niet goed wisten of hun cheques nog geldig zouden zijn na de prijswijziging. Voor wat betreft de omruiling zouden de contactopnames moeten dalen vanaf de 2^{de} helft van 2025 omdat cheques die aangekocht worden vanaf 1 juni 2025 automatisch aan de gebruiker terugbetaald zullen worden als ze vervallen zijn.

Plaats 2 : Vragen over de bestelprocedure

Ook vragen over de bestelprocedure blijven onverminderd populair. De meeste vragen betreffen de bestellingen van papieren cheques en waar deze cheques zich bevinden in het bestelproces. Een papieren cheque doorloopt verschillende fasen vooraleer hij bij een gebruiker aankomt, maar het is toch vooral de levering die steeds langer op zich laat wachten of soms zelf niet aankomt. Ook voor dit punt zal de aankomende digitalisering voor een verbetering zorgen.

Plaats 3 : Vragen over het beheren van prestaties

Opvallend is de verschuiving van de positie van de vragen over het beheren van prestaties. Deze categorie, die vorig jaar nog op de vijfde plaats stond, heeft nu de derde plaats bereikt, wat duidt op een toenemende bezorgdheid van gebruikers over dit onderwerp. Dit is echter niet onlogisch. 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. Aangezien we de gebruikers van papieren cheques door actieve communicatiecampagnes stimuleren om over te schakelen naar elektronische cheques is het logisch dat er hier meer vragen over zijn en dat deze categorie dus stijgt in de rangschikking.

Plaats 4 : Vragen over wijziging van persoonsgegevens

De vragen over het wijzigen van persoonsgegevens stonden vorig jaar nog op plaats 3 en dalen nu naar plaats 4. Toch blijft het een categorie die hoog blijft scoren in aantal contactopnames. Ook deze categorie kadert in de toenemende digitalisering. Papieren gebruikers worden aangemoedigd om hun profiel over te zetten naar elektronisch maar hebben daar in bepaalde geval begeleiding of ondersteuning voor nodig die ze dan vinden bij de klantendienst.

Plaats 5 : Vragen over online betalingen (Klarna)

Deze categorie stond vorig jaar ook al in de top 5. We stellen echter vast dat in vergelijking met 2023 het aantal oproepen over dit onderwerp afneemt. Dit is zeker te danken aan de inspanningen die werden geleverd ter optimalisatie van de processen (API) en de samenwerking met Klarna. Het aantal van 2024 dient bovendien nog meer genuanceerd te worden omdat van het totaal aantal van 9.846 oproepen er 2.707 in de maand december geteld werden. Dit is te wijten aan het zeer hoge aantal bestellingen die in die maand geregistreerd werden (omwille van de prijsstijging vanaf januari 2025) en enkele instabiliteiten die we met de online betaalmodule gekend hebben.

Naast de top 5 hierboven verdienen nog 2 andere categorieën een vermelding in dit overzicht :

Others

Deze classificatie verzamelt alle vragen rond de aankondigingen die in de media verschenen zijn naar aanleiding van de vorming van de nieuwe Vlaamse regering. Dienstencheques waren van bij het begin van de nieuwe Vlaamse regering een onderwerp dat regelmatig in de pers kwam en waarvoor er heel snel wijzigingen aangekondigd werden. Met 11.877 oproepen scoort deze categorie dan ook zeer

hoog in 2024. Gezien het a-typische karakter en het feit dat dit gelinkt is aan ad-hoc wijzigingen hebben we ervoor gekozen om dit niet in de top 5 op te nemen.

Transfers

Deze categorie scoort ook vrij hoog en omvat verschillende aspecten, waaronder :

- transfers via lijn 1700; we hebben in 2024 actief gewerkt om de doorschakeling te bevorderen, dit zou dus een verbetering van deze categorie moeten opleveren.
- Contractueel gezien hebben we enkel NL agenten in dienst voor Vlaanderen. Er zijn echter ook inwoners van faciliteitengemeenten die in het Frans bediend moeten worden. Voor deze gevallen is een transfer nodig van een Nederlandstalige naar een Franstalige agent binnen de klantendienst.
- Gebruikers bellen soms sneller naar de telefoonlijn van de erkende ondernemingen omdat ze daar, gezien de volumes, minder lang moeten wachten. Echter zijn de agenten voor erkende ondernemingen niet opgeleid om vragen van gebruikers te beantwoorden en dienen ze daarom getransfereerd te worden.

We hebben in 2024 een structurele aanpassing gedaan aan het keuzemenu van de IVR waardoor het duidelijker moet worden waar me terecht moet komen. Bovendien hebben we actief ingezet op het duidelijk maken van de verschillende oproepnummers per stakeholder in de communicaties die we uitsturen.

De contactopnames door de erkende ondernemingen

Daar waar we bij de gebruikers een stijging van het aantal contactopnames zien, is er voor de erkende ondernemingen een lichte daling te merken. De aangekondigde wijzigingen hebben dus vooral voor een stijgend aantal vragen gezorgd bij de gebruikers dan bij de erkende ondernemingen. Dat is ook logisch, de impact van een prijsstijging, een afschaffing van het fiscaal voordeel en een digitalisering is vooral impactender voor de gebruiker.

De nummers 1 en 2 in de top 5 blijven ongewijzigd. Ondanks het feit dat in het algemeen het aantal oproepen door erkende ondernemingen daalt, zien we voor deze twee rubrieken toch een (significante) stijging. Het betreft :

- **Vragen mbt indieningen van cheques** : ondanks de inspanningen uit het verleden voor wat betreft de persoonlijke begeleiding van erkende ondernemingen voor ophalingen blijft dit een belangrijk onderwerp voor contactopnames. We voorzien echter dat deze categorie op korte termijn zal verdwijnen aangezien er vanaf 1 juni 2025 geen papieren dienstencheques meer zullen geproduceerd worden. Ze zullen echter nog wel een hele tijd in omloop zijn. We blijven dus de begeleiding aan erkende ondernemingen verder voorzien via communicatiecampagnes. Dit vraagt een grote investering, maar blijkt toch te lonen gezien het aantal oproepen globaal gezien vrij beperkt blijft, zeker in verhouding tot de gebruikers.
- **Vragen mbt elektronische prestaties** : zoals vorig jaar betreft het hier ook nu voornamelijk vragen over het dagelijks beheer van prestaties. Het aantal contactopnames stijgt ten opzichte van 2023. Dit heeft veel te maken met het feit dat erkende ondernemingen meer en meer inzetten op automatisatie, onder meer door gebruik te maken van de API die Pluxee ter beschikking stelt en dat dit in bepaalde gevallen aanleiding geeft tot vragen.

Op **plaats 3** vinden we de **vragen over de status/validatie van werk en de gesplitste betalingen**. Het betreft hier dus een combinatie van onderwerpen en het zijn meer bepaald de gesplitste betalingen die

zorgen voor een verhoging van het aantal oproepen in deze categorie omdat deze in 2023 pas in de laatste maanden van het jaar toegevoegd werd aan deze classificatie. Gesplitste betalingen betekenen dat ondernemingen prestaties waarvoor er onvoldoende cheques in portefeuille zijn “gesplitst” kunnen indienen. Bvb : voor een prestatie van 5u waarvoor nog 2 cheques in portefeuille zijn kan in twee delen ingediend worden, 1 deel voor 2u met de aanwezige cheques en een andere deel voor 3u vanaf het moment dat er opnieuw cheques beschikbaar zijn.

Plaats 4 is voor **vragen over algemene informatie van de afgifte**. Dit is een vrij ruime categorie. Een afgifte is voor een erkende onderneming een zeer belangrijk element in het proces tot terugbetaling van een dienstencheque. Het is dan ook logisch dat er hier regelmatig oproepen of vragen over zijn, al blijft het totaal over het hele jaar gezien relatief beperkt.

Vragen over gegevensaanpassingen sluit op **plaats 5** het rijtje af. Hier gaat het meer bepaald over aanpassingen van contactgegevens, adressen voor ophalingen, gegevens van de filialen. De erkende onderneming kan dit zelf aanpassen via de beveiligde zone of via de klantendienst.

Specifiek klachtenbeeld 2024

Ons klachtenbeleid is niet gewijzigd t.o.v. het verleden. Ook in 2024 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 2024 ontving Pluxee 4.066 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques. Daarvan werden er 4.039 succesvol behandeld. Ten opzichte van 2023 daalt het aantal klachten licht. De aanpak is niet gewijzigd. Elke klacht wordt als volwaardige klacht gecatalogeerd, ook als werd ze bij een rechtstreekse contactopname onmiddellijk verholpen.

Klachtenrespons

99,34% van de klachten werden in minder dan 48 uur behandeld door onze klantendienst.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Het jaar 2024 markeert een verdere stap in de ontwikkeling en optimalisatie van onze dienstverlening. We zetten de belangrijke stappen uit 2023 verder, met als doel de klanttevredenheid te verhogen en de werking van zowel onze interne teams als onze externe partners verder te stroomlijnen. Het afgelopen jaar stond vooral in het teken van het versterken van onze klantendienst via outsourcing, het benutten van interne expertise, en het verder verbeteren van onze samenwerking met partners. We blijven ons inzetten voor het optimaliseren van processen, waarbij we zowel naar de korte als lange termijn kijken.

Outsourcing klantendienst en interne expertise

Zoals we in ons rapport van vorig jaar aangaven, hebben we de outsourcing van onze klantendienst verder uitgerold. De samenwerking met onze externe partners heeft onze klantendienst aanzienlijk efficiënter gemaakt. We blijven investeren in de opleiding en verdere ontwikkeling van zowel externe agenten als interne experts die specifieke kennis hebben binnen bepaalde domeinen. Deze experts dragen bij aan een sneller en beter beheer van klantdossiers en zorgen voor een hogere klanttevredenheid.

Regelmatige afstemming met partners

In 2024 hebben we de communicatie met onze partners verder geïntensiveerd. We geloven in de kracht van samenwerking en hebben regelmatig overleg om onze samenwerking te optimaliseren en in lijn te brengen met de noden van onze klanten en gebruikers. Dit heeft geleid tot meer gerichte verbeteringen in onze processen en systemen, wat ook terug te zien is in de klantbeleving.

API-ontwikkeling en automatisering voor erkende ondernemingen

Een van de belangrijkste projecten in 2024 was de verdere ontwikkeling van de API (Application Programming Interface) voor erkende ondernemingen. Deze toepassing stelt onze partners in staat om hun werking te automatiseren, wat de efficiëntie en snelheid van hun diensten verhoogt. We mochten in 2024 verschillende grote erkende ondernemingen aansluiten op deze API.

Specifieke werkgroep gebruikers en erkende ondernemingen

De interne samenwerking binnen Pluxee is in 2024 bijkomend versterkt door de verdere uitrol van "POD's". Deze interne werkgroepen richten zich op het verbeteren van de relatie met onze gebruikers en erkende ondernemingen en bestaan uit leden van verschillende afdelingen die samen werken aan zowel de dagelijkse werking als de langetermijnstrategie. In deze POD's wordt gezocht naar manieren om de processen te optimaliseren, zowel voor de interne werking als voor de samenwerking met onze externe partners. Deze werkgroep bestaat uit medewerkers van Pluxee die dagelijks in contact staan met deze stakeholders en dus goed weten wat er speelt. Door het voortdurend monitoren van de situatie op het terrein kunnen we proactief inspelen op de wensen en behoeften van onze gebruikers en ondernemingen. We hebben een aparte POD voor gebruikers en erkende ondernemingen. In elke POD worden objectieven gedefinieerd die per trimester geëvalueerd worden met de medewerkers en het directiecomité van Pluxee.

Verbetering van de NPS-score

Het meten van klanttevredenheid blijft voor ons een prioriteit. In 2024 hebben we extra stappen gezet om onze Net Promoter Score (NPS) te optimaliseren. Na elk contact met de klantendienst sturen we een korte enquête om de tevredenheid te meten, waarbij klanten een score kunnen geven tussen 0 en 10.

We hebben de handtekening van de uitnodiging voor deze enquête aangepast, zodat de respondenten beter begrijpen wat de verschillende scores betekenen, wat resulteerde in een verbetering van de reacties. Hieronder vindt u een voorbeeld van deze handtekening :



We werken hiervoor nauw samen met het Customer Experience (CX departement). We hebben wekelijkse vergaderingen om de resultaten te bespreken en te optimaliseren, mer bepaald van de respondenten die lagere scores geven. Naast de klachten as such geeft dit ons ook de mogelijkheid om een algemeen zicht te krijgen op zaken waar gebruikers en erkende ondernemingen niet tevreden over zijn en concrete actieplannen op te zetten samen met het CX team.

Tevredenheidsenquête gebruikers en erkende ondernemingen

Naast de regelmatige NPS-metingen sturen we via een externe partner jaarlijks een uitgebreide tevredenheidsenquête naar zowel gebruikers als erkende ondernemingen. Dit helpt ons om inzicht te krijgen in de ervaringen van onze stakeholders en de gebieden die nog verdere verbetering behoeven. De feedback die we ontvangen wordt actief gebruikt om onze processen te optimaliseren en beter aan te sluiten bij de verwachtingen van onze klanten.

Conclusie

Het jaar 2024 stond in het teken van continue verbetering en de verdere verfijning van onze dienstverlening. Door de verdere inzet van outsourcing voor de klantendienst, het benutten van interne expertise, en het versterken van de samenwerking met onze partners, hebben we belangrijke stappen gezet in het verbeteren van onze klantbeleving. De implementatie van POD's en de focus op strategische samenwerking stellen ons in staat om zowel op korte als lange termijn de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen. We blijven de feedback van onze klanten serieus nemen en zetten alles op alles om onze processen en klantbeleving voortdurend te optimaliseren. Dit vertaalt zich ook in onze aanpak waarbij we, zoals u hierboven kon lezen, sterk inzetten op 1) de algemene tendensen via verschillende soorten contactopnames, 2) de specifieke klachten die we binnen krijgen, 3) de NPS enquêtes die we ontvangen en analyseren en 4) de algemene tevredenheidsenquête via dewelke we kunnen inspelen op de algemene indrukken van onze beide stakeholders.

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 verwerkingssysteem) 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 éénzijdig 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 éénzijdig 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.

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 WEWIS, 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 penaliteiten 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 2024 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 resultaat gebonden 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 enkele jaren 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, quizzen, 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 WEWIS aangezien Pluxee zich niet mag en kan uitspreken over het beleid.



Klachten brengen mensen samen
Rapport
Klachtenmanagement 2024

Inhoudstafel

Inleiding	2
Klachten brengen mensen samen	4
De dossiers	4
Contact met de klant	4
Suggesties	5
Waarover klagen klanten?	6
Oplossingen	7
Samen voor oplossingen	8
Beoordeling	8
Ombudsnormen	9
Oplossingen	10
Mensen en hun wensen	12
Klachten over het persoonlijk actieplan	13
Enkele voorbeelden	15
Klachten over matchbare vacature aanbieden	15
Enkele voorbeelden	17
Klachten over opleiding geven in centra	17
Enkele voorbeelden	19
Klachten over matchbaar werkzoekendendossier	19
Enkele voorbeelden	21
Klachten per thema	22
Discriminatieklachten	22
Het Vlaams Mensenrechteninstituut	23
Enkele voorbeelden	24
Transmissie	24
Transmissieklachten	25
Een voorbeeld	26
Werkgevers	26
Vlaamse Ombudsdienst	26
Wat doet VDAB met deze meldingen?	27
Verbeteracties	27

Inleiding

In 2024 vierde VDAB zijn 35 jarig bestaan, een kans om terug te blikken op een evolutie van dienstverlening voor werkzoekenden met een werkloosheidsuitkering naar een veel ruimere klantengroep. Vandaag krijgt bijna 1 op 2 klanten van VDAB een leefloon of een ziekte-uitkering. Ieder talent telt wanneer we de doelstelling willen halen om 80% tewerkstellingsgraad te realiseren. VDAB ontwikkelde verschillende instrumenten om dit talent te activeren, denk maar aan de Individuele Beroepsopleiding, Werkervaringsstage, Beroepsopleiding in knelpuntberoepen, maar ook Bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen en individueel en collectief maatwerk voor die werkzoekenden die niet terecht kunnen in het normaal economisch circuit. Ook de samenwerking met partners geeft meer opportuniteiten om klanten gericht in aanraking te brengen met werkgevers. Zo werd een performante databank ontwikkeld waarin enerzijds alle relevante informatie over de klanten gestructureerd bewaard kan worden en die anderzijds een massa aan data oplevert waarmee VDAB wetenschappelijk onderzoek kan doen om de effectiviteit en efficiëntie van instrumenten en maatregelen te monitoren. Sinds de vorige legislatuur heeft VDAB 500.000 niet-beroepsactieven bereikt, we hebben er hiervan 300.000 aan het werk geholpen.

De focus was daarnaast ook steeds meer gericht op de werkgevers, VDAB heeft in al die jaren een performant werkgeversaanbod ontwikkeld, zowel digitaal als face-to-face. Dit om het talent te kunnen matchen met alle (knelpunt)vacatures. Hiervoor werd ook een performante vacature databank ontwikkeld die enerzijds werkgevers in staat stelt om hun vacatures bekend te maken, anderzijds geeft dit VDAB de mogelijkheid om deze vacatures gericht voor te stellen aan werkzoekenden met het juiste profiel. Big data en Artificiële intelligentie openen hier nieuwe deuren.

VDAB levert op vlak van AI baanbrekend werk. Zo won VDAB in 2024 de Hackathon Digitaal Vlaanderen met het concept van de virtuele assistent ter ondersteuning van de bemiddelaars.

VDAB behaalde ook het EFQM label, wat toont dat onze dienstverlening beantwoordt aan de hoogste kwaliteitscriteria.

Na 35 jaar is het ook tijd om na te denken over de rol van VDAB in de toekomst. Met het nieuwe regeerakkoord 2024-2029 is deze oefening concreter gemaakt. De opdracht blijft : een tewerkstellingsgraad van 80% realiseren, maar hier tegenover staat een aanzienlijke besparing op de werkmiddelen. Dit gegeven brengt met zich mee dat VDAB zichzelf zal moeten heruitvinden om zich voor te bereiden op de toekomst. Dit betekent dat VDAB zich zal moeten toespitsen op zijn kerntaken:

- Een strikte opvolging van het werkzoekgedrag met sanctionering wanneer een werkzoekende onvoldoende actief naar werk zoekt
- Werkzoekenden bemiddelen op (knelpunt)vacatures
- Werkzoekenden opleiden richting (knelpunt)vacatures
- Samenwerking met partners

De volgende jaren gaat VDAB zich richten op de werkzoekenden zonder werk die een arbeidswens hebben en voldoende arbeidspotentieel, maar die de hulp van VDAB nodig hebben om aan het werk te raken. VDAB gaat zich ook richten op die werkgevers die willen investeren in de werkzoekenden die VDAB aanbiedt.

Gezien de krappe budgettaire context zal VDAB moeten bekijken om dit op een meer kostenefficiënte manier te doen. Dit zal de nodige hervormingen met zich meebrengen :

- Hervorming van het dienstverleningsmodel
- Hervorming van het aanbod aan dienstverlening
- Hervorming van de samenwerking in ecosystemen

Daarnaast zal VDAB ook prioriteiten moeten stellen binnen de kerntaken en vereenvoudiging en efficiëntie van de dienstverlening nastreven. VDAB zal de samenwerking met partners en het gebruik van technologie als hefboomen gebruiken.

Besluit

Ook in 2025 blijft VDAB in beweging, de ambitie blijft om deze uitdagingen met de klant voorop, open, met eigenaarschap, proactief en loyaal aan te gaan om ook in de toekomst een performante dienstverlening aan al onze klanten te kunnen aanbieden.

Een voorbeeld om de complexiteit waarmee de bemiddelaars van VDAB te maken krijgen te illustreren :

Een jonge klant dient veelvuldig (en op ongepaste wijze) klachten in bij VDAB omdat hij zich niet geholpen voelt. Gezien de inhoud van eerdere klachten en bepaalde uitspraken in de laatste klachten vermoeden we dat er meer aan de hand is. Er wordt een gesprek georganiseerd met de provinciale directeur, de teamleider intensieve dienstverlening en de klant.

De klant had zich goed voorbereid en kon zijn situatie goed schetsen, waardoor het duidelijk werd dat VDAB op dat moment niets voor hem kon doen. Wel werd afgesproken dat VDAB contact ging opnemen met de OCMW-consulent die deze klant reeds begeleidde en met de 'terug naar werk' consulent van de mutualiteit. Op deze manier kon VDAB als overheid toch verbindend samenwerken met andere instanties om deze klant op het juiste spoor te zetten. De klant was tevreden met het gesprek en gaf ook toestemming voor deze stappen.

Niet alle meldingen komen van ontevreden klanten

Een week na het ontslag van een klant werd deze gecontacteerd door een medewerker van de Servicelijn. De klant gaf aan hierdoor in eerste instantie druk te voelen, maar was positief verrast door de begripvolle en vriendelijke medewerker aan de lijn. Hij gaf aan dat hij telkens goed geholpen werd op een vriendelijke/niet dwingende manier. Hij zei suggesties en inzichten in zijn situatie te hebben gekregen en dat dit open, begripvol en zonder oordeel verliep. De klant wenste VDAB hier uitdrukkelijk voor te bedanken.

Klachten brengen mensen samen

De dossiers

In 2024 behandelde VDAB 2247 dossiers, 15% meer dan in 2023. Er waren 366 of 16% niet-ontvankelijke klachten, zoals in 2023. 34 klachten werden opgelost bij melding, in 2023 waren dat er 16. 52 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, “privacytoestemming” niet ontvangen” of “bijkomende informatie niet ontvangen” (in totaal 2299 dossiers ontvangen). Er werden 1735 ontvankelijke klachten en 112 suggesties onderzocht en behandeld, dit is 15% meer klachten dan in 2023 en 47% meer suggesties. Dit aantal volgt de stijgende lijn van 2 à 3% die de klachtenbehandeling bij VDAB kent sinds 2019. Enkel in 2023 werden er minder klachten ingediend bij VDAB. Het is moeilijk om hiervoor een eenduidige verklaring te vinden. De niet-ontvankelijke klachten werden kort onderzocht en kregen een antwoordbrief met (indien nodig) een gerichte doorverwijzing.

91% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek e-mailadres van het contactcenter. Werkzoekenden en cursisten dienden 74% van de klachten in, 11% van de klachten kwamen van burgers, 8% van de klachten kwamen van werknemers. In 2024 waren er met 5% klachten opnieuw iets meer klachten van werkgevers. De overige meldingen kwamen van overheden en organisaties.

Contact met de klant

95% 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 2024 ontving 63.8% een antwoord binnen de 20 dagen (in 2023 was dit 79%). Het was dit jaar moeilijk om deze ambitie waar te maken. Er gingen een aantal klachtenbehandelaars met pensioen, de prioriteit werd gegeven aan een degelijke opleiding van hun opvolgers, hierdoor liepen een aantal antwoorden vertraging op. Wanneer we het jaar opdelen in twee jaarhelften zien we een groot verschil in de gemiddelde antwoordtermijn. Voor de ontvangen klachten tussen 1/1/2024 en 31/6/2024 werden 52% van de klachten binnen de 20 dagen beantwoord en 98% van de klachten binnen de 45 dagen, met een gemiddelde antwoordtermijn van 22 dagen. Voor de tweede jaarhelft werden 77% van de ontvangen klachten binnen 20 dagen beantwoord en 99% binnen de 45 dagen, met een gemiddelde antwoordtermijn van 16 dagen zoals in 2023.

Soms blijkt de deadline van 20 dagen te strikt om een goed onderzoek uit te voeren: overleg met verschillende 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. De trend dat de klachten complexer worden zet zich door. 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 zo veel mogelijk gevallen wordt gehaald.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurde in 55% van de ontvankelijke dossiers, dit is relatief vergelijkbaar met 2023 (54%), maar in absolute cijfers zijn er 152 meer contactnames geweest dan in 2023, dit zijn 20% meer

contactnames. De klantendiensten hebben duidelijk een grote inspanning geleverd om dit te realiseren, zeker gezien de personeelssituatie van de eerste jaarhelft.

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. 2024 telt 112 suggesties, tegenover 59 in 2023.

De 112 suggesties waren vooral vragen, tips of advies over de toepassingen van VDAB: Jouw VDAB(WZ) (31%), Vind een job (18%), het werkzoekendendossier (16%), de VDAB-website (12%) en Opleidingen (10%).

De overige 14% van de suggesties waren zeer divers en handelden voornamelijk over de dienstverlening o.a. het wijk-werkplatform. VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt. Eerlijke communicatie aan de klant staat centraal.

Waarover klagen klanten?

De 1735 ontvankelijke klachten¹ handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (47%) (43% in 2023), een matchbaar werkzoekend dossier (14%) (18.5% in 2023), opleiding (23%) (20% in 2023), matchbare vacature (6%) (10% in 2023) en werkplekklaren (4%) (4% in 2023).

Het aantal dossiers over het Persoonlijk Actieplan naar werk stijgt fors met 26% naar 823 (654 in 2023). Het aantal meldingen over het matchbaar werkzoekend dossier daalt verder naar 240 (280 in 2023). Ook het aantal meldingen over opleiding stijgt met 29%. Veel klachten gaan over het verloop van de opleiding (over het niet toegelaten worden tot de opleiding en de stopzetting van een opleiding).

De rol die VDAB speelt als de actieve en consequente bemiddelaar en opvolger van het werkzoekgedrag blijft aanleiding geven tot meldingen. Klanten verwachten niet altijd dat de bemiddelaar consequent handelt en zo strikt de richtlijnen naleeft.

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 werkzoekgedrag door de bemiddelaar, geeft dit toch soms aanleiding tot vragen over het handelen van de bemiddelaar.

De meldingen over de matchbare vacatures stijgen met 12.5% van 96 naar 108 dossiers.

66 klachten handelen over IBO en werkplekklaren en er waren 7 meldingen over collectieve bemiddelingsacties (jobbeurzen). 7 meldingen gingen over loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques). Over outplacement werden 6 klachten ingediend. De controledienst kreeg 3 klachten.

Oplossingen

65% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond², dit is 4% minder als in 2023. De behandelaar slaagt erin om in 63% van de dossiers een oplossing aan te reiken, dit is 4% meer dan in 2023. 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.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voren brengen, is 83% (deels) opgelost, in 2023 was dit 81%. Zo aanvaardden klanten verontschuldigheden, pikten ze hun traject verder op met een

¹ Een klacht is ontvankelijk wanneer de identiteit van de klant en de eventuele tussenpersoon gekend zijn; - de klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling bij een medewerker of een dienst van VDAB binnen gekomen en geregistreerd is; - de klacht betrekking heeft op:
- een concrete handelwijze van VDAB en/of een personeelslid van 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 VDAB.

² (Deels) gegronde klacht. Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnorm(en) geschonden. Ongegronde klacht. Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen.

nieuwe bemiddelaar of kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet, informatie werd correct aangepast of 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 worden ook opgenomen in het risicoregister. Deze aanbevelingen worden ook opgevolgd en geïnitieerd via de kwaliteitswerking. In de aanbevelingenset 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
- Er moet een procedure ontwikkeld worden om (in zeldzame gegronde cases) het dossier/account van de klant te verwijderen, met inachtnaam van de privacywetgeving
- Het zoeken naar werk neemt steeds meer een digitale dimensie aan. Het is belangrijk dat VDAB erover waakt dat ook de minst digitaal vaardige werkzoekenden zelfstandig de nodige activiteiten (solliciteren, vacatures opzoeken) kunnen uitvoeren via hun dossier op onze website
- In het licht van de nakende besparingen en de oefening om de dienstverlening efficiënter te organiseren moet wel rekening gehouden worden met een groot deel van de klanten die meer ondersteuning nodig heeft, deze groep zal over de jaren niet kleiner worden. Het is voor een bemiddelaar vaak niet eenvoudig om op een correcte manier in te spelen op de problematiek van de klant (soms is hiervoor een mate van professionaliteit nodig die een bemiddelaar van VDAB niet kan bieden). Daarom is het belangrijk om bij het zoeken naar samenwerkingspartners oog te hebben voor de specifieke noden van een groep klanten

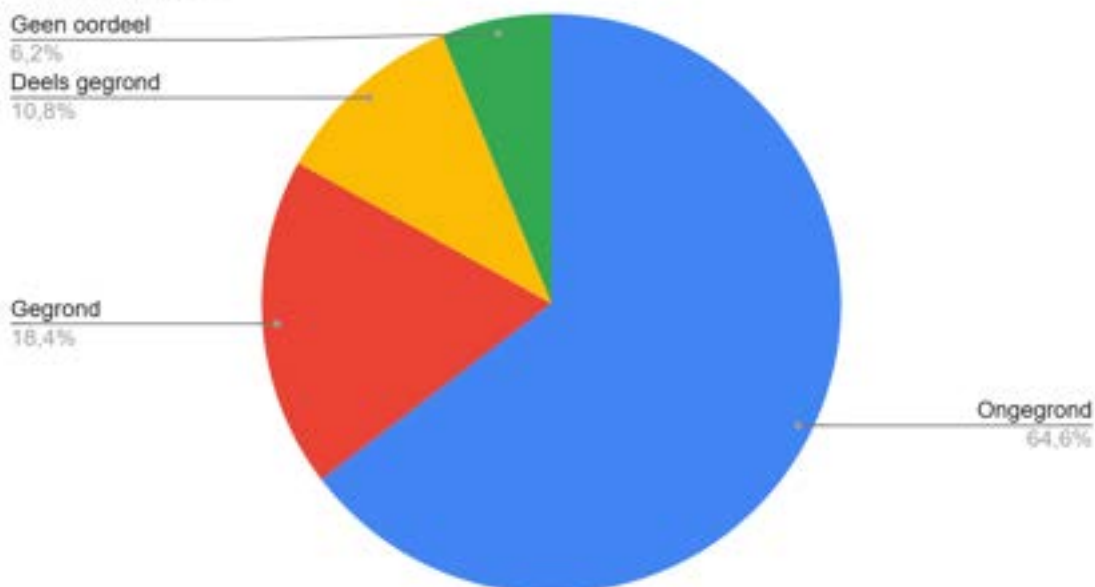
Samen voor oplossingen

Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1735 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.

Gegrontheid



In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling:

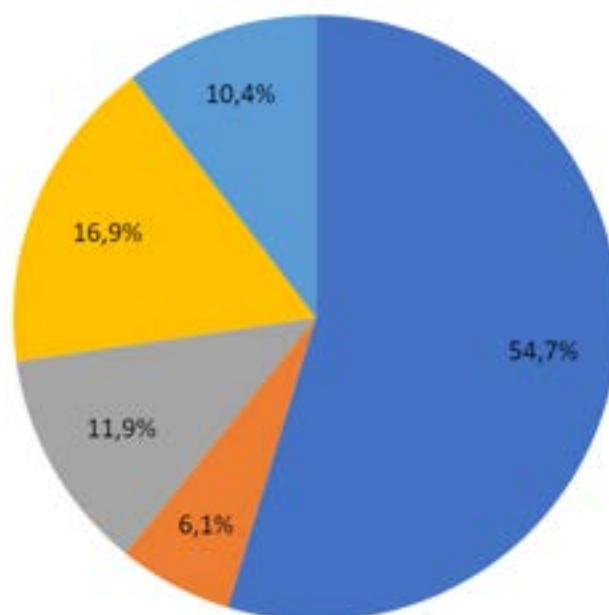
Domein/afdeling	Totaal	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond	Geen oordeel
Matching op de arbeidsmarkt	1638	1087	275	177	99
0800-nummer, website, facility en HR	81	29	38	7	7
Loopbaandienstverlening	6	3	2	1	0
Herstructureringsbegeleiding	7	1	2	2	2
Controledienst	3	1	2	0	0
Totaal	1735	1121	319	187	108

Ombudsnormen

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor de (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.

Ombudsnormen

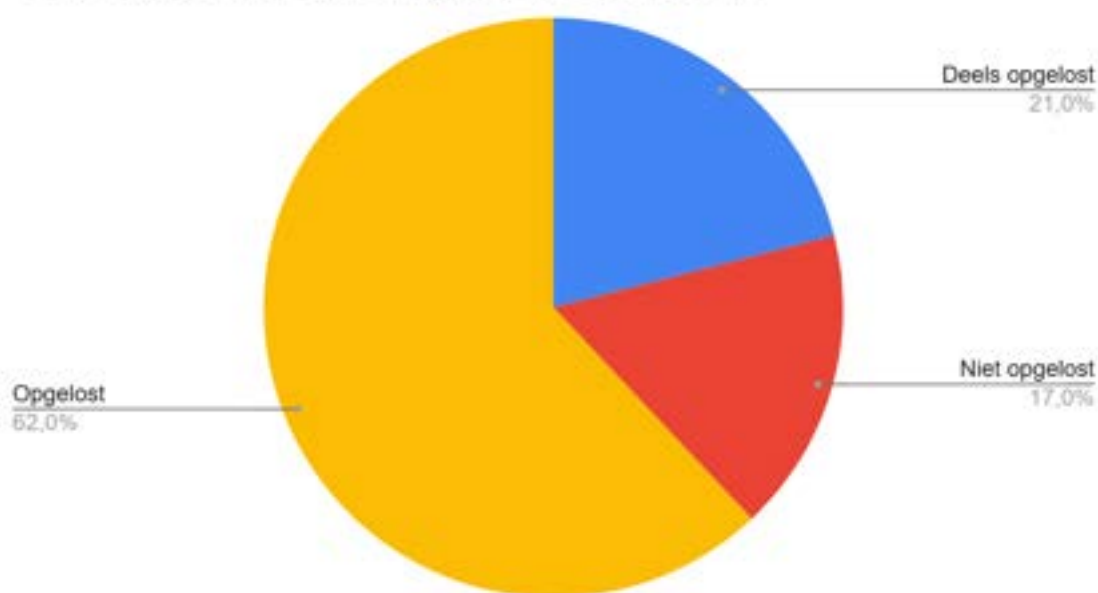
- De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.
- De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.
- De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.
- De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.
- 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. 83% 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 (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	447	279	88	80
Loopbaanbegeleiding	3	3	0	0
Ondersteuning bij collectief ontslag	3	2	1	0
Controledienst	2	2	0	0
0800-nummer, HRM, website en facility (ondersteunende diensten)	45	29	12	4
Totaal:	500	315	101	84

Mensen en hun wensen

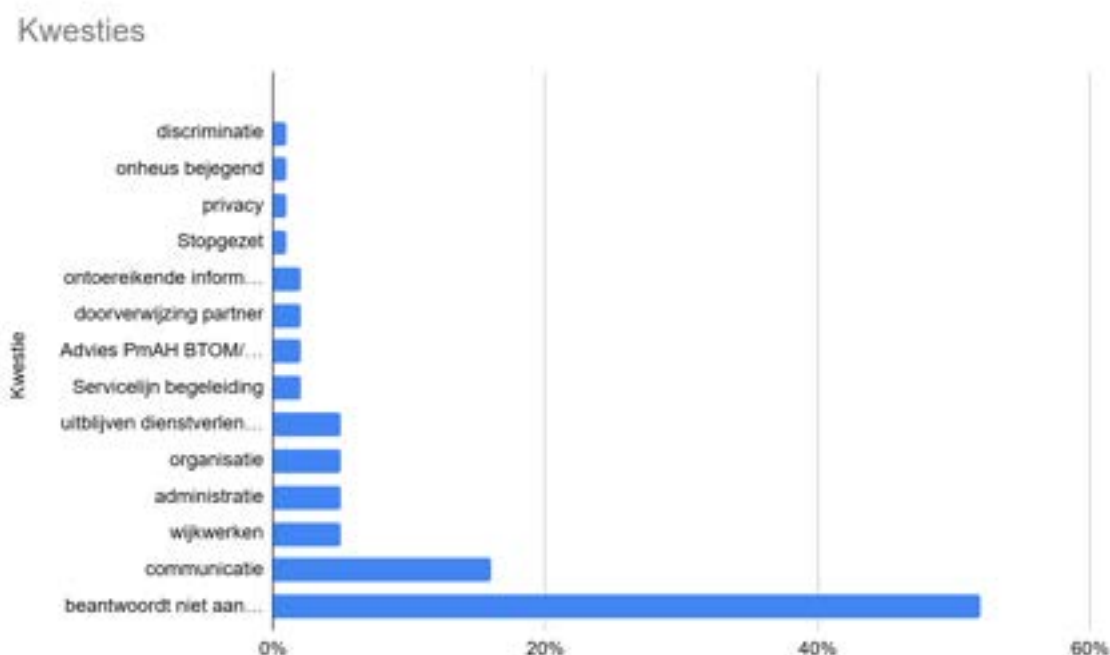
Elke klacht krijgt een indeling volgens de processen die VDAB hanteert. De tabel geeft alfabetisch de indeling weer binnen de inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte, 97% van de klachten handelen over deze processen. Dit hoofdstuk licht de klachten toe binnen persoonlijk actieplan naar werk, 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	7	Collectieve bemiddelingsacties	7	0%
Coaching naar werk	823	Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	764	47%
		Advies maatwerk	15	1%
		Wijk-werken	44	3%
Matchbaar werkzoekendendossier	240	Matchbaar werkzoekenden dossier	240	15%
Matchbare vacature	108	Matchbare vacature	108	7%
Opleiding	394	Opleiding geven in centra	386	24%
		Webcursus	8	0%
Werkplekieren	66	Opleiding via IBO-formule	58	3%
		Werkervaring opdoen via stages	8	0%
Totaal:	1638	Totaal:		100%

Klachten over het persoonlijk actieplan

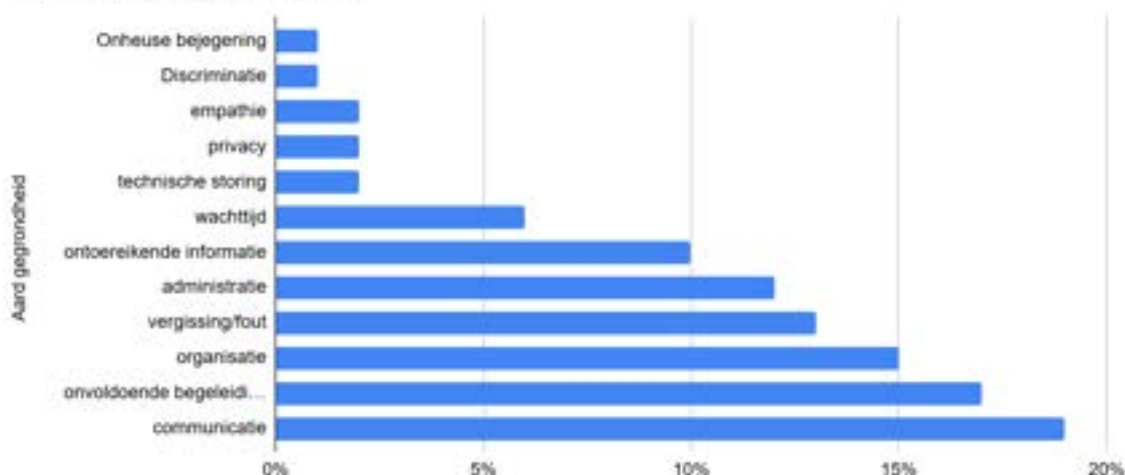
De klantendiensten noteerden 823 klachten, waarvan 18% over de samenwerking met partners. In 52% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 16% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar. Deze klachten staan tegenover de gemiddeld 235.971 werkzoekenden per maand die in 2024 te begeleiden waren door VDAB (0.34%).



Bij 64% van de dossiers vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening. Tekortkomingen die naar voren kwamen, hielden in 86% van de gevallen verband met de begeleiding die onvoldoende geacht wordt: communicatie, wijk-werken (zie verder in dit hoofdstuk), organisatie en uitblijven dienstverlening. Dit resultaat ligt volledig in de lijn van de vorige jaren en hangt samen met de duidelijke opdracht van VDAB om het werkzoekgedrag van werkzoekenden strikt op te volgen. Een aantal werkzoekenden verwacht niet dat bemiddelaars de richtlijnen hierover strikt toepassen en hen nauw opvolgen met uitnodigingen en opdrachten. Dit leidt in een aantal gevallen tot klachten (de werkzoekende verwacht meer begrip voor een afwezigheid, of voelt zich betutteld). Veel van deze klachten kunnen via een goed gesprek met de bemiddelaar opgelost worden waardoor de begeleiding verder kan gezet worden.

Een ander deel van de meldingen gaat net over het tegengestelde, klanten die vinden dat ze te weinig ondersteuning van VDAB krijgen. Deze meldingen komen van klanten die 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.

versus Aard gegrondheid



De behandelaar kon in 83% van de dossiers met een tekortkoming, een (gedeeltelijke) oplossing voor de klant bieden, dit is 3% minder dan in 2023. Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, hernieuwde afspraken tussen klant en bemiddelaar, administratieve vergissingen werden rechtgezet en/of 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 meer informatie kan geven. Ook al biedt de bemiddelaar excuses aan, sommige klanten aanvaardden dit niet (onmiddellijk) en vragen bijgevolg meer tijd. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

De cijfers rond persoonlijk contact met de klant stijgen licht van 68% naar 69%. In absolute cijfers waren er 119 meer contacten. De trend dat de toon van bepaalde klagers steeds vaker de grenzen van de wellevendheid overschrijdt, zet zich door. De klachtenbehandelaar schat in bepaalde gevallen in dat een persoonlijk gesprek niet zal bijdragen tot het herstel van de relatie. VDAB communiceert ook zeer duidelijk aan de klant dat ongepast gedrag en taalgebruik niet getolereerd wordt.

Wijk-werken

Er werden 44 klachten over wijk-werken opgetekend, dit zijn er meer dan in 2023. Wijk-werken geeft een divers klachtenbeeld omdat er verschillende invalshoeken zijn: die van de wijk-werker, de gebruiker en de wijk-werkorganisatie. Zo handelden 24 (55%) klachten over het wijk-werkplatform en de gebruiksvriendelijkheid ervan, bijvoorbeeld om een account te maken of om cheques te bestellen. VDAB reikt sinds december 2023 zelf de wijk-werkcheques uit, met de nodige opstartproblemen. Een andere problematiek die zich uit in de wijk-werkklachten is de (beperkte) beschikbaarheid van geschikte wijk-werkers, 35% van de klachten handelde hierover.

Enkele voorbeelden

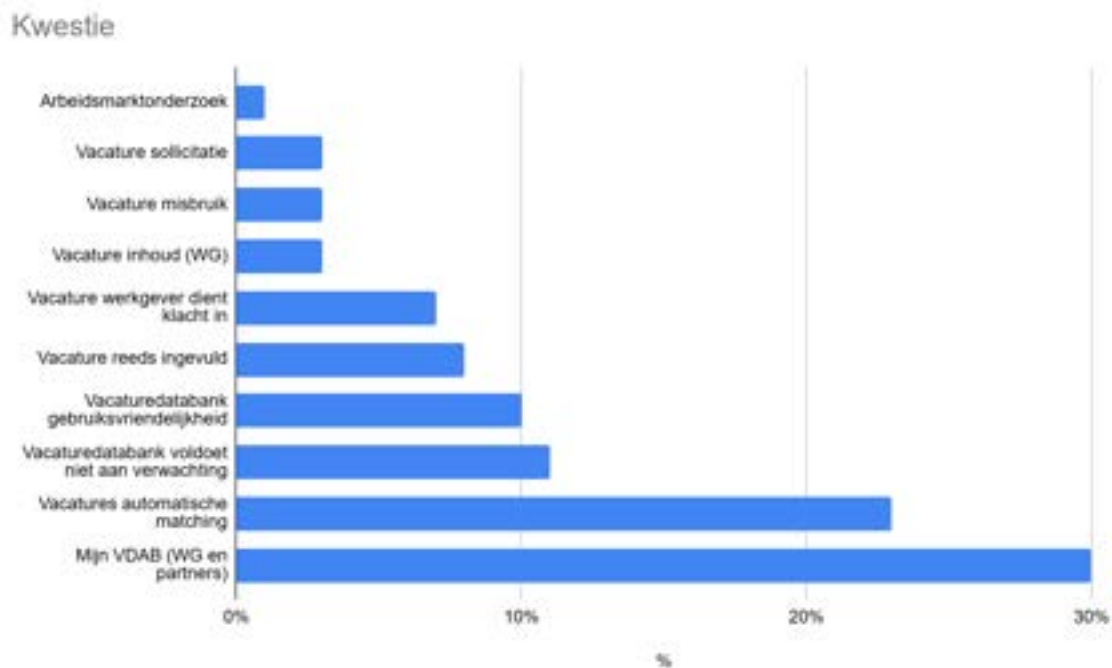
Een klant kwam via de Servicelijn tot de vaststelling dat hij was doorverwezen naar een partner terwijl hij had aangegeven dat zijn voorkeur uitging naar begeleiding door VDAB. VDAB onderzocht hoe de toewijzing is gelopen. Uit onderzoek bleek dat zijn bemiddelaar niet de correcte procedure heeft gevolgd voor toewijzing van dossiers. VDAB bood verontschuldiging aan en wees hem een nieuwe bemiddelaar aan van de dienst IDV. De klant voelde zich begrepen en ondersteund in zijn persoonlijke noden.

Een klant meldde dat ze op een afspraak bij een VDAB-partner lang moest wachten en uiteindelijk zei de coach dat de klant zich vergist had van uur. Een medewerker van de Dienst Samenwerking onderzocht dit. Hieruit bleek dat VDAB het uur van de afspraak verkeerd had doorgegeven aan de partnercoach waardoor de klant op een ander uur werd verwacht op de afspraak. VDAB excuseerde zich voor dit ongemak, de klant gaf aan verdere begeleiding te wensen van deze partner.

Klachten over matchbare vacature aanbieden

In 2024 ontving de vacaturedatabank 299.863 vacatures van werkgevers, 1.055.961 vacatures van de uitzendkantoren en 395.721 vacatures van wervings- en selectiekantoren. (Het aantal klachten maakt 0.006% uit van het totaal aantal vacatures)

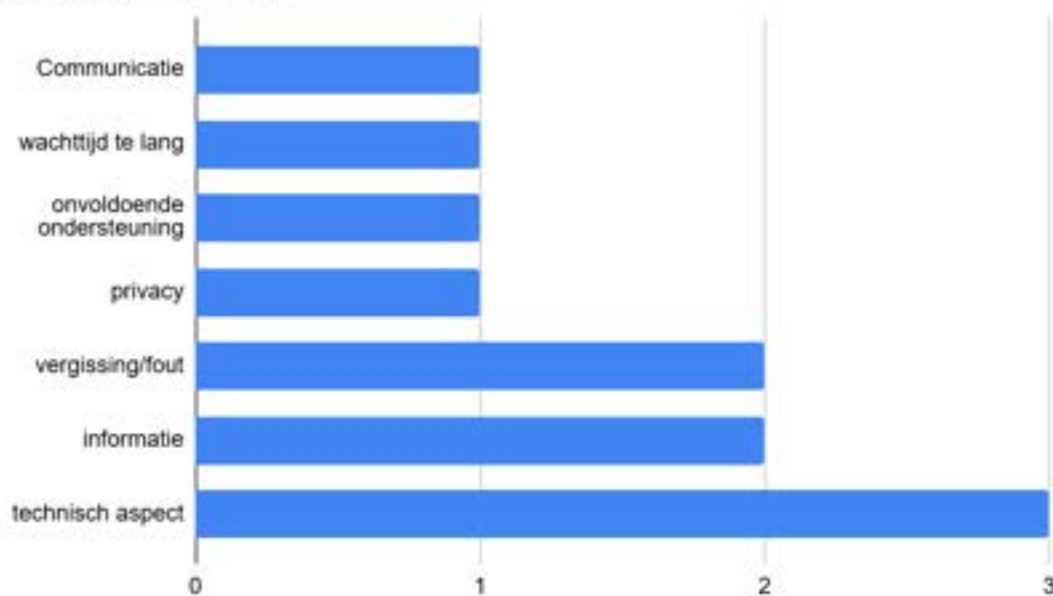
Er werden over de vacaturewerking 108 klachten geformuleerd tegenover 98 in 2023. 74% van de klachten handelde over Mijn VDAB (WG en partners), de automatische matching, de vacaturedatabank (gebruiksvriendelijkheid en mogelijkheden) en vacatures die reeds ingevuld zijn.



De klachten over de automatische matching (17%) ontstaan vaak omdat de automatische matching verkeerd begrepen wordt en gezien wordt als een selectietool.

88% 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 aan 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. Daar waar mogelijk verwijst VDAB de klant dan door naar de juiste instantie.

Aard gegrondheid



Voor 64% van de (deels) gegronde klachten ligt een tijdelijk technisch aspect, een vergissing of een ontoereikende informatie aan de basis. De overige klachten gingen over privacy, onvoldoende ondersteuning, een te lange wachttijd en communicatie.

91% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost, dit oplossingspercentage ligt merkbaar hoger dan in 2023. De aard van de meldingen is verschoven, de meeste meldingen konden opgelost worden.

Enkele voorbeelden

Een burger werd opgebeld door een interimkantoor. Het interimkantoor vertelde dat deze de gegevens van VDAB kreeg. Het onderzoek wees uit dat het kantoor vier jaar geleden de contactgegevens van de klant had gekopieerd uit de databank van VDAB. VDAB contacteerde het kantoor en verwees naar de richtlijnen over het correct en tijdelijk gebruik van persoonsgegevens, mits toestemming van de klant, én zolang de cv van de klant gepubliceerd is.

Klachten over opleiding geven in centra

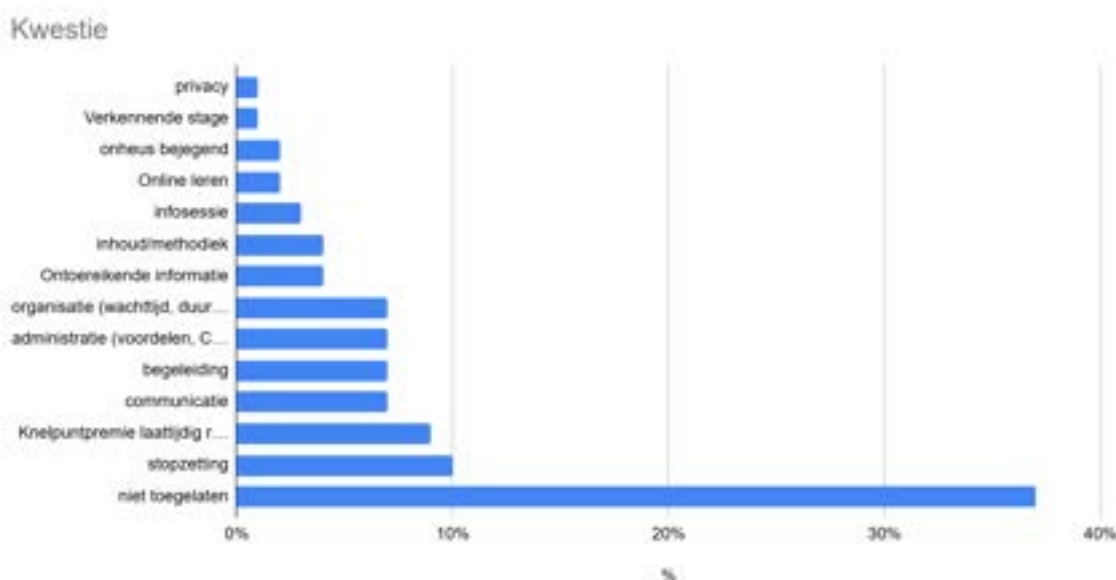
VDAB gaf in 2024 aan 72.078 werkzoekenden beroepsgerichte competentieversterking. In 2024 waren er 394 klachten over competentieversterking (of 0.5% van het aantal opleidingen), dit waren 30% meer klachten dan in 2023 (303 dossiers). In 56% van de dossiers was er persoonlijk contact met de klant, een daling tegenover 2023 (61%).

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.

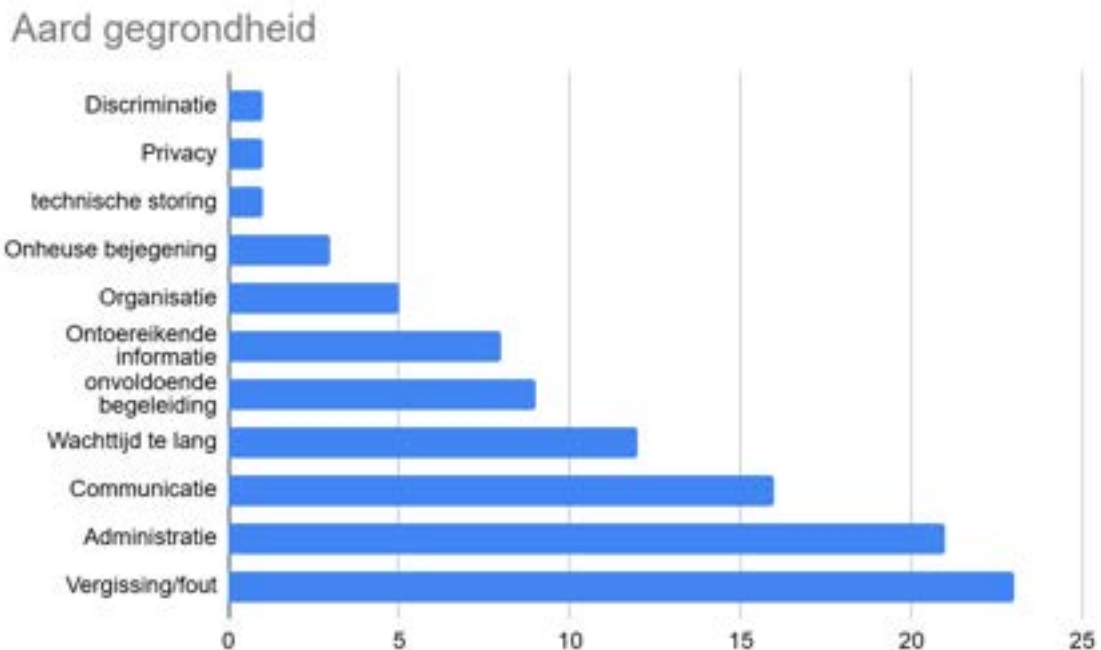
Bij de klachten over opleidingen zijn de punten van ontevredenheid van onze klanten: het niet toegelaten worden tot een opleiding (37%), stopzetting van de opleiding (10%), knelpuntpremie laattijdig recht 9% (zie verder), administratie, organisatie en communicatie (telkens 7%).

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 geredigeerd worden en kan er een nieuwe kandidatuur overwogen worden, in andere gevallen is dat niet mogelijk en moeten er samen met de bemiddelaar andere perspectieven gezocht worden.



Voor 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.



De (deels) gegronde klachten (31%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van vergissing/fout, administratie, communicatie, te lange wachttijd, en onvoldoende begeleiding (80%). De behandelaar kon in 84% 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) of een fout in de vervoerskosten werd rechtgezet.

Knelpuntpremie laattijdig recht

Sinds 1 september 2023 hebben niet-beroepsactieven die via een langdurige knelpuntopleiding de stap naar de arbeidsmarkt willen zetten recht op een knelpuntpremie als ze aan de voorwaarden voldoen. Dit was een tijdelijke maatregel die liep tot en met 31 oktober 2024.

VDAB heeft opgemerkt dat een aantal cursisten in een knelpuntopleiding niet op de hoogte waren dat ze hier recht op hebben, waardoor ze de premie niet aangevraagd hebben.

Om hier proactief op in te grijpen stelde de bevoegde dienst cursistenadministratie lijsten samen van potentiële rechthebbenden die aan de betrokken bemiddelaars werden bezorgd. Aan de bemiddelaars werd gevraagd om na te kijken of de cursist alsnog recht had op deze premie. De dossiers van de cursisten die alsnog recht hadden werden verder behandeld door het centrale klachtenteam, elke cursist kreeg een antwoordbrief met de melding of deze recht had op de knelpuntpremie, het bedrag waarop deze recht had en wanneer dit bedrag uitbetaald zou

worden. Op deze manier werden 36 dossiers door de centrale klantendienst opgevolgd, 22 van deze cursisten hadden recht op een knelpuntpremie en kregen deze alsnog toegekend.

Enkele voorbeelden

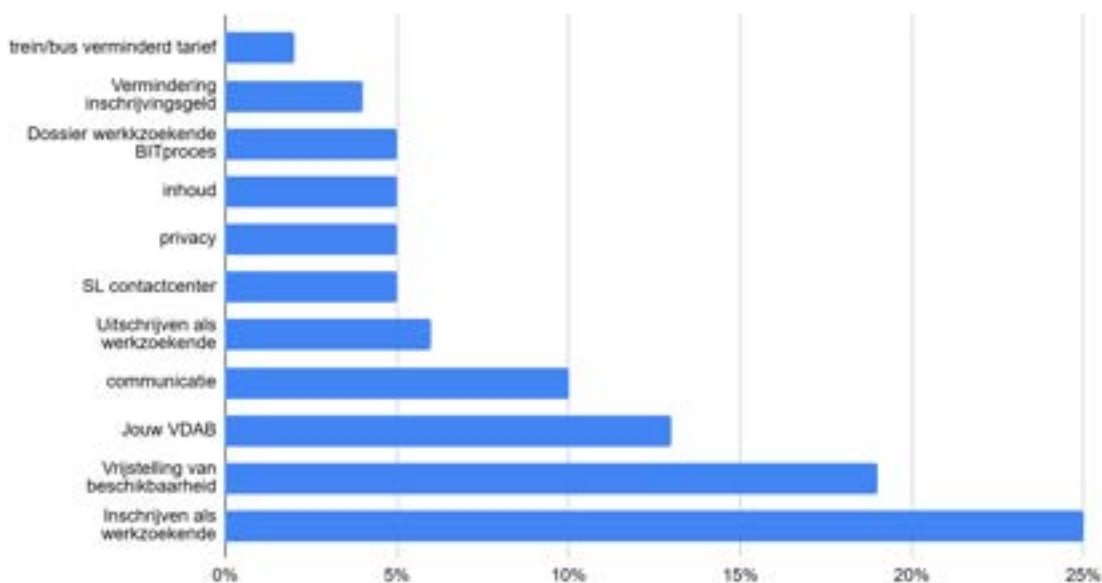
Een cursist meldde dat er bij de start van zijn opleiding verschillende opruimtaken aan bod kwamen. Hij gaf ook mee dat hij hierbij beschermingsmateriaal miste om te verhinderen dat er stof werd ingeademd. De teamleider contacteerde de cursist. Als de opruimtaken achter de rug waren ging het er reeds anders aan toe en werd er volop gefocust op de opleiding. De klant gaf aan inmiddels tevreden te zijn met de praktijkoefeningen. De opmerking van de cursist werd meegenomen en naar de toekomst toe wordt gezorgd voor een betere verdeling van de opruimtaken en beschermingsmaterialen (o.a. stofmaskers) zullen automatisch aangeboden worden. De klant gaf aan tevreden te zijn met zijn opleiding en de verbeterpunten

Een cursist behaalde zijn diploma kinderbegeleiding schoolgaande kinderen in een eenjarig traject, maar vernam nadien bij het solliciteren dat hij ook een diploma secundair onderwijs nodig had en dus eigenlijk het tweejarig traject had moeten volgen. De cursist meldt dat hij niet werd geïnformeerd over de mogelijkheid van het tweejarig traject. Door de melding wil de cursist de aandacht brengen over het feit dat een combinatie van algemene vorming als opleiding er wel voor zorgt dat je onmiddellijk aan de slag kan. Uit onderzoek bleek dat deze cursist de infosessie over de aanvullende algemene vorming niet kon bijwonen omdat zijn opleiding reeds was gestart. De interne werkwijze werd aangepast om dit in de toekomst te vermijden. De klant kon tijdens het volgen van de aanvullende algemene vorming in volwassenonderwijs al aan de slag als kinderbegeleider.

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

Op 31 december 2024 waren er 210.191 werkzoekenden zonder werk ingeschreven bij VDAB (bron Werkzoekendenbericht 12/2024). De klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen verder van 280 dossiers in 2023 naar 241 dossiers in 2024 (of 0.1% van het aantal inschrijvingen). Dit is een daling met 14%. De daling is gelijkmatig verdeeld over alle kwesties.

Kwestie



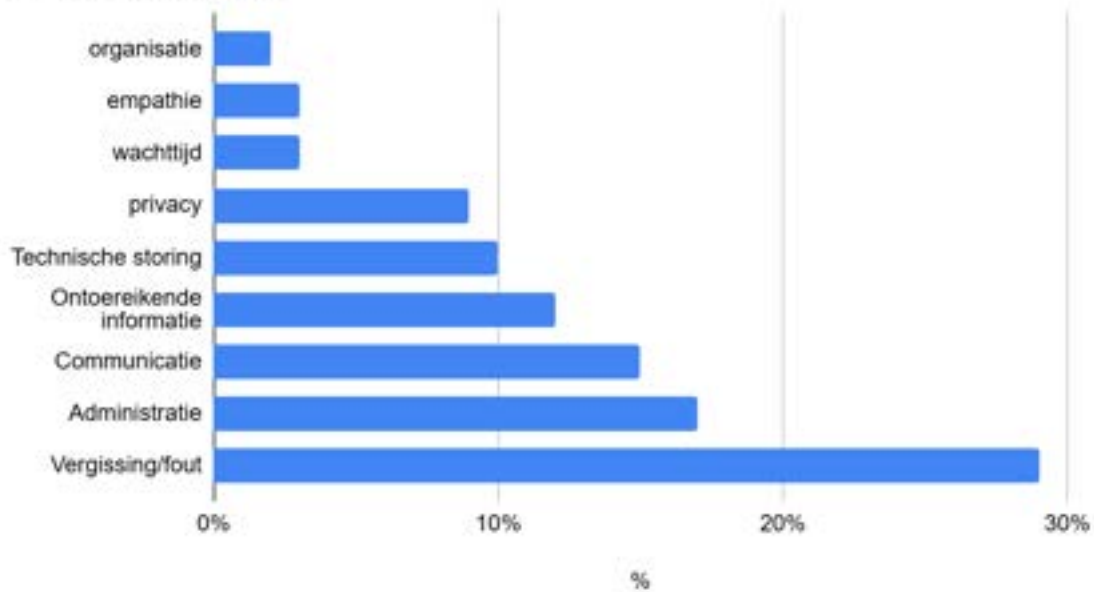
75% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over de inschrijving als werkzoekende, vrijstelling niet erkende opleidingen, jouw VDAB, communicatie en uitschrijving als werkzoekende.

Bij 71% van deze klachten lag er geen fout van VDAB aan de oorsprong, er werd meer uitleg gegeven aan de klant over de inschrijvings situatie.

Van de (deels) gegronde klachten werd 71% opgelost, door een rechtzetting door te voeren in het dossier of de technische storing op te lossen.

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.

Aard gegrondheid



Enkele voorbeelden

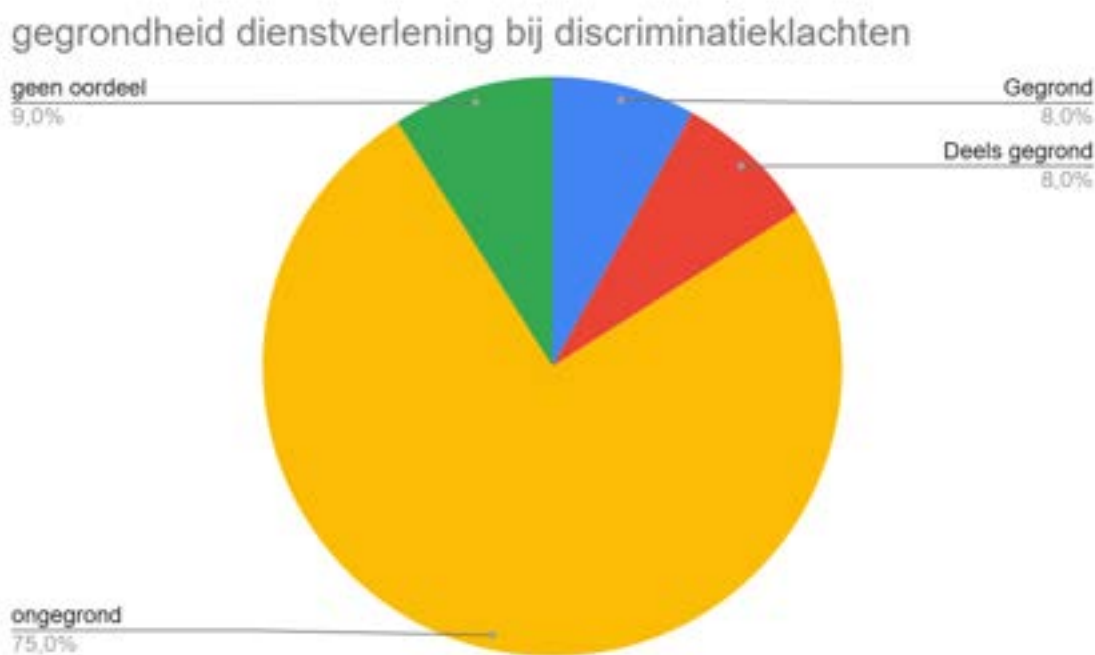
Een werknemer werd benaderd door VDAB omdat deze wegens een technische fout nog inschreven stond als uitkeringsgerechtigd werkzoekende. De klant maakte zich zorgen over de impact van deze vergissing op haar persoonlijk dossier. Onderzoek wees uit dat de VDAB-bemiddelaar er terecht vanuit ging dat de klant werkzoekende was en wilde deze begeleiden naar werk. De situatie werd telefonisch uitgelegd en de klant werd gerustgesteld dat dit geen impact heeft op haar persoonlijk dossier.

Een werkzoekende kon zich niet inschrijven als werkzoekende gezien deze niet beschikte over de juiste verblijfsdocumenten. De werkzoekende had echter een inschrijvingsbewijs nodig om een uitkeringsaanvraag te kunnen indienen. Uit onderzoek bleek de klant zich in een uitzonderingssituatie te bevinden waardoor het wel mogelijk was om een inschrijvingsbewijs te bezorgen. VDAB kon geen verdere begeleiding bieden, maar de werkzoekende werd doorverwezen naar de VDAB-website voor informatie ter ondersteuning van de zoektocht naar een nieuwe job.

Klachten per thema

Discriminatieklachten

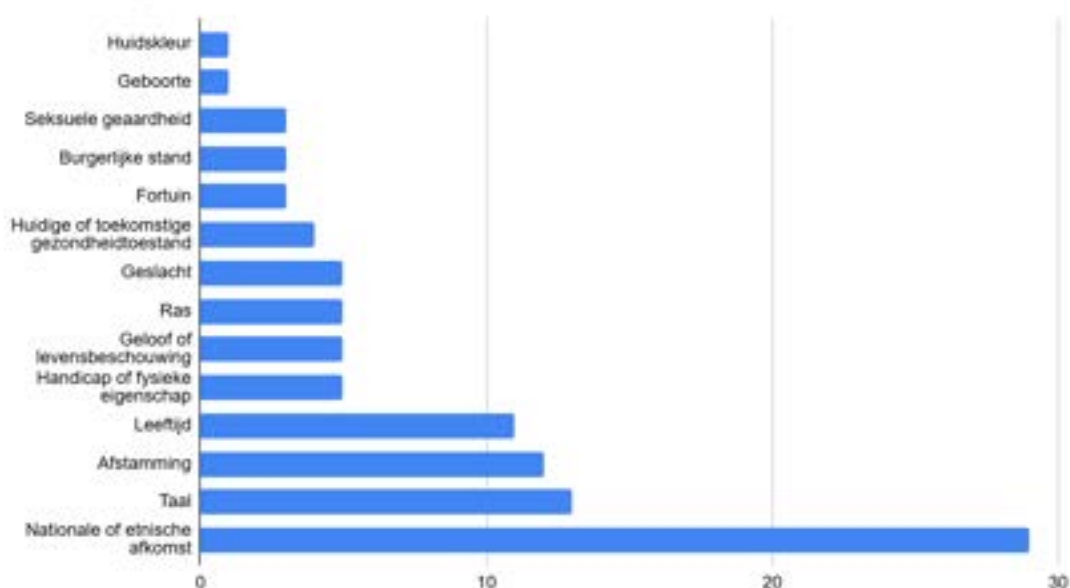
Voor 2024 zijn er 63 discriminatieklachten, dit zijn er 11 minder dan in 2023. Met 4% is het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenbeeld iets kleiner dan in 2023. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (95%). Slechts 16% van deze klachten zijn (deels) gegrond, dit is 13% minder dan het globale cijfer (29%).



76% van deze klachten situeert zich binnen klachten over persoonlijk actieplan en opleiding, dit is vergelijkbaar met het globaal klachtenbeeld. Meer bepaald voldoet in 68% van deze klachten de mate van begeleiding, de weigering van de opleiding, de communicatie en de informatie niet aan de verwachting van de klant.

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2024 zijn er 72 discriminatiegronden. Net zoals in 2023 voert afkomst de lijst aan, maar anders dan vorig jaar wordt deze gevolgd door taal en leeftijd.

Discriminatiegrond



Er waren 3 (deels) gegronde discriminatieklachten: 1 klacht handelde over ongepaste uitspraken van een instructeur op sociale media. 2 klachten handelden over ongepaste uitspraken van een bemiddelaar tijdens de begeleiding. 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 gegronde situaties waren er voldoende elementen om de discriminatie vast te stellen. VDAB nam de nodige maatregelen tegenover de instructeur en de bemiddelaars

Discriminatieklachten krijgen een dubbele gegrondheid status (een voor de dienstverlening en een voor discriminatie). In 76% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen. In 19% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden.

Het Vlaams Mensenrechteninstituut

Het Vlaams Mensenrechteninstituut beschermt en bevordert de mensenrechten in Vlaanderen. Ze verhogen de kennis over de mensenrechten en sporen overheden en organisaties aan om in lijn te handelen met de internationale mensenrechtenverdragen. Ze bieden eerstelijnsbijstand aan iedereen die aangeeft te maken te hebben met een schending van de mensenrechten. Daarnaast kunnen mensen die discriminatie melden, rekenen op bemiddeling en eventuele oordeelsvorming door de Geschillenkamer.

Burgers die bij VDAB melding deden over discriminatie en die niet tevreden zijn over het onderzoek kunnen ook naar het VMRI stappen. Het VMRI tracht eerst via bemiddeling tot een oplossing te komen, indien dit niet lukt kan de melder zijn dossier door de geschillenkamer laten

behandelen. In 2024 werden 3 meldingen vanuit VMRI gedaan door burgers die niet akkoord waren met het resultaat van de klachtenbehandeling in eerste lijn bij VDAB. Twee meldingen kwamen van werkzoekenden die niet akkoord waren dat de vrijstelling voor hun opleiding geweigerd was door VDAB. Een derde melding kwam van een burger die niet in aanmerking kwam voor de gevraagde bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregel.

VDAB legde uit dat de regelgeving over de vrijstellingen en de BTOM moest gevolgd worden, wat een bemiddeling niet mogelijk maakt. Voor een dossier kon wel een toelating gegeven worden om de stage af te werken, waardoor de burger de opleiding kon afronden.

Daarnaast werd ook een dossier van 2023 in verband met het stopzetten van een opleiding die volgens de burger ingegeven was door discriminatorische motieven van de instructeur, behandeld door de Geschillencommissie. De Geschillencommissie oordeelde dat VDAB niet discriminerend gehandeld had.

VDAB ging ook het gesprek aan met het VMRI om een afsprakenkader af te spreken voor de samenwerking, zodat deze conform de wetgeving (vb privacy) kan verlopen.

Enkele voorbeelden

Een werkzoekende ondervond een discriminerende houding van haar bemiddelaar. Ze vond dat de bemiddelaar onvoldoende neutraal en professioneel haar mening uitte over het dragen van een hoofddoek op de werkplaats. De teamleider van de bemiddelaar lichtte toe aan de klant dat VDAB toestaat dat zijn bemiddelaars in gesprek gaan met klanten over het dragen van een hoofddoek in een functie omdat dit de zoektocht naar werk kan bemoeilijken. De bemiddelaar verduidelijkte dat het nooit de bedoeling was om de klant te discrimineren of te kwetsen en bood daarbij haar excuses aan voor de negatieve ervaring. De klant kreeg een andere bemiddelaar toegewezen. De klant was tevreden met deze oplossing en reageerde op de antwoordbrief van de centrale klantendienst dat zij waardeert dat VDAB acties onderneemt om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

Een klant meldt via het VMRI en de Vlaamse Ombudsdienst dat hij zich uitgesloten voelt omdat hij geen opleiding mocht volgen via VDAB. De klant uitte zijn ontevredenheid, o.a. door middel van bedreigingen ten aanzien van zijn bemiddelaar. Uit het onderzoek bleek dat de opleiding correct geweigerd werd. De klant voldeed niet aan de toelatingsvoorwaarden en kon geen gegronde motivatie aantonen. VDAB liet de klant weten hem het recht tot onderwijs niet te ontzeggen, maar dat dit niet met een VDAB-contract kon. Het stond de klant vrij om de opleiding aan te vatten zonder VDAB ondersteuning. In dat geval moest hij wel contact opnemen met zijn uitbetalingsinstelling ivm de mogelijke gevolgen voor zijn uitkeringen. Deze klant werd ook aangesproken over zijn ongepast gedrag naar de bemiddelaar. Er werd een volgende afspraak ingepland om met de klant in gesprek te gaan over de mogelijke volgende stappen in zijn traject.

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 transmissieklacht. Omdat de Controledienst onafhankelijk werkt, is het belangrijk

dat het klachtenonderzoek niet interfereert met het onderzoek van de Controledienst.
De klantendienst onderscheidt vier types klachten.

1. Klant is niet akkoord met de transmissie

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 2024 ontving VDAB 58 niet-ontvankelijke en 85 ontvankelijke transmissieklachten. Dit is een vergelijkbaar aantal met 2023 (46 niet-ontvankelijke en 85 ontvankelijke klachten)

Hieronder een overzicht van de transmissieklachten die de centrale 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	49	4	4	8	65
Opleiding+IBO	7	1	0	0	8
CODI	2	2			4
Dossier WZ	2	4	1	1	8
Totaal	60	11	5	9	85

Een voorbeeld

Een werkzoekende klant was verbaasd dat hij een transmissie kreeg omdat hij een belofdracht naar de Servicelijn niet uitvoerde. De klant gaf aan dat hij wél telefonisch contact had opgenomen met VDAB. Uit het onderzoek bleek dat er wel een contact was geweest, maar dat dit niet genoteerd was in zijn dossier. VDAB verontschuldigde zich voor dit misverstand en de controle dienst zette zijn dossier recht. De klant gaf aan tevreden te zijn met deze oplossing.

Werkgevers

Werkgevers hadden in 2024 83 klachten, 47% meer dan in 2023, of 5 % van het totaal aantal ontvankelijke klachten (zoals in 2022). In 62% van de gevallen kon de klantendienst geen tekortkoming in de dienstverlening vaststellen.

Anders dan in 2023 handelde 45% van de meldingen over het werkgeversportaal. In september 2024 werden de accounts van werkgevers, die niet gereageerd hadden op de verschillende oproepen om hun contract met de nieuwe gebruikersvoorwaarden te vernieuwen, gewist. Dit leverde een aantal reacties op van werkgevers. Daarnaast reageerde een aantal wervings-en selectiekantoren op de gewijzigde CV-databank.

61% van de klachten vertoonde geen tekortkomingen in de dienstverlening van VDAB. De (deels) gegronde klachten waren in 40% van de dossiers te wijten aan een technisch probleem. De andere oorzaken waren administratie, communicatie of ontoereikende informatie.

Enkele voorbeelden

Een werkgever vroeg om een snelle actie van VDAB gezien hij nog steeds e-mails ontving op een inactieve account. Deze melding werd doorgegeven aan de IT-dienst van VDAB. Uit onderzoek bleek dat het een probleem was van de nieuwe 'Vind een werknemer-applicatie', vooral van toepassing op oudere passieve accounts. De IT-dienst bracht de klant persoonlijk op de hoogte van de oplossing en bood excuses aan voor het ongemak

Een interimkantoor suggereerde dat VDAB ook de postcode van de woonplaats van de potentiële werknemers zou vermelden in de tool 'Vind een werknemer'. Deze suggestie werd onderzocht maar niet weerhouden. De reden hiervoor is omdat de postcode al op de resultatenlijst te zien is. Bovendien, waar een kandidaat woont, zou niet bepalend mogen zijn of hij in aanmerking komt voor een vacature. De regio waar hij/zij wil werken, is ook terug te vinden op het profiel detail.

Vlaamse Ombudsdienst

In 2024 registreerde VDAB 25 tweedelijnsklachten (23 in 2023). Elk dossier werd grondig afgestemd. In 37 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 2023 werden 32 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.

88% van de tweedelijnsklachten gingen over opleiding, IBO en begeleiding.

78% van de meldingen was ongegrond, de (deels) gegronde klachten werden opgelost indien mogelijk.

In een aantal dossiers vroeg de Vlaamse Ombudsdienst meer toelichting over beslissingen van VDAB, bijvoorbeeld waarom er geen andere bemiddelaar wordt aangewezen of waarom er geen vrijstelling werd toegekend. 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.

VDAB kwam (deels) tegemoet aan de verzuchtingen van de klant, rekening houdend met de regelgeving en plichten van de klant. Zo werden gevraagde documenten nog eens opgestuurd aan de klant, nog resterende vervoerskosten geregeld en/of een bijkomend gesprek met de teamleider georganiseerd om het vervolg van de begeleiding te bespreken.

Enkele voorbeelden

Een klant meldde via de Vlaamse Ombudsdienst dat hij niet akkoord ging met het antwoord dat hij ontving op zijn eerder ingediende klacht bij VDAB. Na 40 jaar dienst en 6 jaar begeleiding bij VDAB als werkzoekende was de klant actief in het vrijwilligerswerk. De klant kreeg via een telefonisch contact met VDAB een voorstel om wijk-werken te overwegen. De klant gaf aan dit niet te willen, ondanks dat vrijwilligerswerk een tijdelijke oplossing is voor een werkzoekende. De klant werd de dag nadien toch uitgenodigd voor een gesprek over wijk-werken om te bekijken of het huidige vrijwilligerscontract kon omgezet worden in een contract voor wijkwerken. Dit ter overbrugging tot aan zijn pensioen.

Een klant meldde via de Vlaamse Ombudsdienst zijn ontevredenheid over het advies welzijn dat hij kreeg. Gezien de melder reeds eerder een klacht over dit onderwerp indiende bij VDAB, werd deze melding in tweede lijn behandeld. De teamleider onderzocht de melding en ging in gesprek met de klant en de bemiddelaar. De klant kreeg het aanbod om een activeringstraject te volgen, begeleid door gespecialiseerde partners. VDAB merkte dat er voor deze klant behoefte was aan een beschermde werkomgeving met meer begeleiding. Daarom werd collectief maatwerk besproken en aangevraagd voor de klant. De Klant was tevreden met de aangereikte oplossingen op maat.

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 2024.

Verbeteracties

Wijkwerken

Burgers meldden VDAB hun ontevredenheid over het registreren van prestaties voor wijk-werkers. De vernieuwde werkwijze werd vooral door gebruikers die meerdere wijk-werkers tewerkstelden, waarbij maandelijks veel uren geregistreerd moesten worden, als omslachtig en tijdrovend ervaren. In het najaar van 2024 zorgde VDAB voor een gebruiksvriendelijkere toepassing en plaatste in afwachting daarvan een filmpje op de website voor gebruikers van wijk-werken. Via de “snelgids” werden ook handige instructies voorzien.

Coaching naar werk

Een klant meldde VDAB dat de bemiddelaar niet reageerde op vragen en berichten en daardoor het gevoel had compleet genegeerd te worden. De teamleiders van de provincie hadden extra aandacht voor het feit dat bij langdurige afwezigheid van bemiddelaars een automatische antwoordmail geactiveerd wordt als reactie op interne en externe contacten.

Een klant meldde zijn negatieve ervaringen in verband met een aanvraag maatwerk bij team TOM van VDAB. VDAB engageerde zich om toegankelijke informatie voor klanten te voorzien op de website in verband met een aanvraag Individueel en Collectief maatwerk. Het betreft duidelijke informatie over de criteria, de doorlooptijd van het aanvraagdossier en de vereiste documenten. Deze verbeteractie maakt deel uit van een groter project om deze toegankelijke informatie op de website te plaatsen tegen de eerste helft van 2025.

Een klant die een advies Welzijn kreeg, meldde dat de standaardtekst in de afsprakenbundel zorgde voor veel verwarring over de rechten en plichten verbonden aan dit advies. Omdat klanten met een advies Welzijn verplicht zijn om aanwezig te zijn op afspraken, maar niet verplicht zijn om actief naar werk te zoeken, vroeg VDAB om de standaardtekst op afsprakenbundels aan te passen voor klanten met een bemiddelingsadvies welzijn.

Opleiding

Een klant vestigde de aandacht op het feit dat er voor de opleiding machinale houtbewerking bij VDAB de nieuwe vlak- en schuurmachine niet operationeel was waardoor deze competentie niet aangeleerd kon worden. VDAB ondernam de nodige acties op de machine te operationaliseren.

Kiosk

En werkzoekende vindt de privacy niet gewaarborgd omdat de kiosken zichtbaar zijn in de werkwinkel. Onderzoek wees uit dat de klant een punt had, de opstelling van de kiosk-pc's werd herbekeken zodat de privacy van de klant gewaarborgd is, maar toch ook de zichtbaarheid voor de onthaalmedewerkers bewaard blijft.

Website

Burger was van mening dat de formulering op de website van VDAB over de terugbetaling van het inschrijvingsgeld niet helemaal correct was. Het onderzoek wees uit dat de formulering op verschillende manieren kon geïnterpreteerd worden, deze werd aangepast

Een burger meldde dat de 'test jezelf' installateur niet meer tegemoetkwam aan de nieuwe technieken. De test kreeg een update

Een klant had zich online ingeschreven voor een cursus. De website vermeldde dat de cursus in Antwerpen gegeven werd. In de praktijk bleek de cursus in Leuven door te gaan. De informatie op de website werd aangepast

Onderzoek

Een burger liet weten dat hij geen uitnodigingen meer wenste te ontvangen ivm onderzoek door VDAB. Hij vond ook geen link om zich uit te schrijven voor deze mailings. Nader onderzoek wees uit dat de link zeer klein was en bijna niet zichtbaar. Dit werd rechtgezet.

**Klachtenrapport
Beleidsdomein WEWILS (deel
EWI)**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse
overheid**

2024

*Klachtenrapport in het kader van het Bestuursdecreet
van 7 december 2018.*

1. Inleiding

Op 1 januari 2024 werd het Beleidsdomein Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie (WEWILS) opgericht dat een fusie van de beleidsdomeinen EWI, WSE en Landbouw en Visserij. Omdat de departementen EWI en WSE slechts een jaar later op 1 januari 2025 gefusioneerd zijn in het nieuwe departement WEWIS, wordt voor het jaar 2024 nog een laatste keer apart gerapporteerd voor het deel EWI en het deel WSE van het beleidsdomein WEWILS. Dit rapport betreft enkel het EWI-deel.

Het aantal klachten is na de stabilisatie van de vorige jaren na de COVID-crisis, terug een stuk gedaald met het jaar ervoor. In 2024 werden er binnen het beleidsdomein EWI 78 klachten, vragen om informatie en meldingen geregistreerd zonder de klachten bij SYNTRA meegerekend. Voor SYNTRA zijn dat er nog eens 115.

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.

2. Organogram beleidsdomein WEWILS

Op 1 januari 2024 werd het Beleidsdomein Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie (WEWILS) opgericht. Dit beleidsdomein is een van de acht beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid, naast de beleidsdomeinen Financiën & Begroting; Onderwijs en Vorming; Omgeving; Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie; Mobiliteit en Openbare Werken, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en tenslotte Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

Binnen dit beleidsdomein werkt VLAIO samen met de agentschappen het de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB), het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek Vlaanderen (FWO-Vlaanderen), PMV, LRM, het Agentschap Landbouw & Zeevisserij en de adviesorganen SERV & VARIO en het nieuwe departement WEWIS.

Beleidsdomein WEWILS



3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein WEWILS

		Dep. EWI + VARIO	VLAIO	APM Planten tuin	FWO
1.Totaal	aantal klachten ° ° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/ klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen	1	53 (37 VLAIO klachten + 16 SYNTRA tweedelijns klachten)	22	2
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk	1	46 (30 VLAIO, en 16 SYNTRA Klachten)	15	2
	Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen	0	7	7	0
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend				
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht				
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend				
	Jurisdictioneel beroep aanhangig				
	Kennelijk ongegrond	1		1	
	Geen belang				

	Anoniem				
	Beleid en regelgeving		5	3	
	Geen Vlaamse overheid				
	Interne personeelsaangelegenheden				
	Meldingen + vragen om informatie		2	1	
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. <i>(NIEUW zie EWI-Leidraad)</i>			2	
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief				
	Mail	1	50	13	2
	Telefoon			2	
	Fax				
	Bezoek				
	Online klachtenformulier (+melding via onlineklachtenformulier website VLAIO)		3	6	
	Facebook			1	
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager	1	40	21	2
	Via kabinet				

	Via Vlaamse Ombudsdienst		13	1		
	Via georganiseerd middenveld					
	Andere kanalen					
1.4. Behandeltermijn						
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	kalenderdagen	Gemiddelde		1,6	1	
		Mediaan			1	
	# klachten	0-10 kalenderdagen	1		22	2
		> 10 kalenderdagen				0
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddelde		4	3,7	21
		Mediaan		2	1	21
	# klachten	0-45 kalenderdagen		53	22	2
		>46 kalenderdagen		0		0
1.5. Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond°		0	7 (waarvan 4 VLAIO en 3 SYNTRA Klachten)	10	1
	Deels gegrond°				5	
	Ongegrond		1	46		1
	Nog niet afgehandeld					

1.5.1. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <u>gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing :	Opgelost		6	8	1
	Deels opgelost				
	Onopgelost			3	
	Verzoend		1	4	
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels</u> ° <u>gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van ombudsnormen <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i>	Overeenstemming met het recht:		7		
	Afdoende motivering:				
	Gelijkheid en onpartijdigheid:				
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:				
	Redelijkheid en evenredigheid:			1	
	Correcte bejegening:			7	1
	Actieve dienstverlening:			4	
	Deugdelijke correspondentie:				
	Vlotte bereikbaarheid:				
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:				
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:				
Redelijke behandeltermijn:					

	Efficiënte coördinatie:		/		
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:		/	3	
	Billijkheid – gezond verstand (<i>NIEUW zie EWI-Checklist</i>)		/		

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein WEWILS

4.1. Klachtenbeeld 2024

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

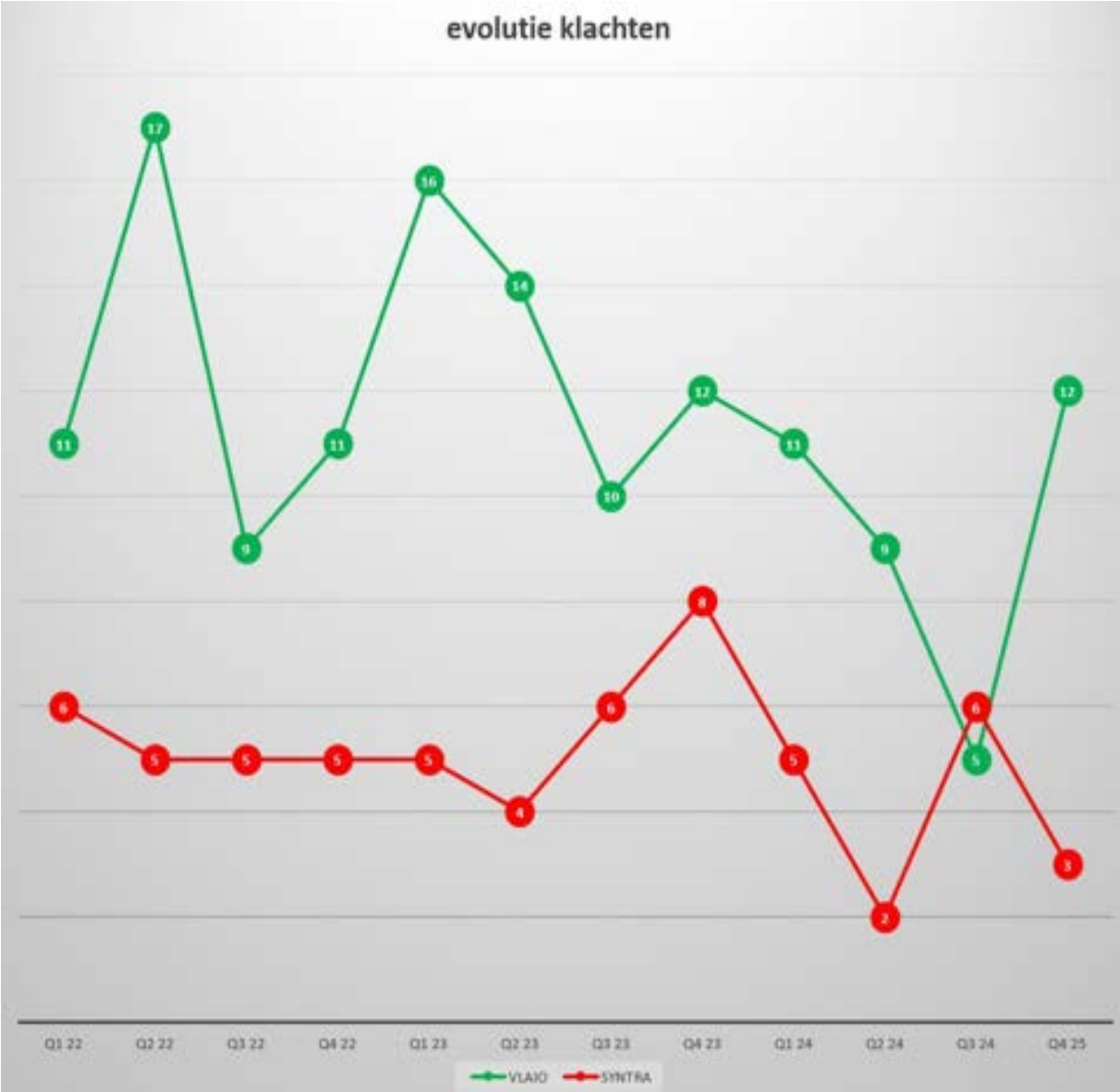
Algemeen

Evolutie

In 2024 ontving VLAIO aanzienlijk minder klachten dan in 2023, zowel over haar eigen werking als over tweedelijnsklachten met betrekking tot de SYNTRA-koepels. Het totale aantal klachten daalde van 75 in 2023 naar 53 in 2024. Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn van 45 dagen opgelost.

Het aantal klachten over het verstrekken van ondersteuning en het fungeren als contactpunt voor bedrijven met vragen over steunmaatregelen rond de coronacrisis, bleef nagenoeg gelijk aan 2023. De 'coronaklachten' die in 2024 nog binnenkwamen, hadden vooral betrekking op terugvorderingen van (onterecht) ontvangen coronasteun en de bezwaren daartegen. Dit was ook zichtbaar in het aantal verzoeken om openbaarheid van bestuur, waarbij vaak inspectiedossiers over teruggevorderde coronasteun werden opgevraagd.

Ook het aantal tweedelijnsklachten over de SYNTRA daalde in 2024 ten opzichte van 2023, ondanks het feit dat het aantal 'unieke' SYNTRA cursisten is gestegen.



2024	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht	
		Ontvankelijk	Niet ontvankelijk of melding/vraag
VLAIO	37	35	2
SYNTRA (in tweede lijn bij VLAIO)	16	16	0
Totaal	53	51	2

Overzicht ontvankelijke en onontvankelijke klachten

Onontvankelijke klachten & meldingen

In 2024 hebben we geen enkele onontvankelijke klacht ontvangen. De reden hiertoe was:

a) de verdere afname van het aantal klachten over corona-steunmaatregelen, die voorheen vaak onontvankelijk werden verklaard vanwege keuzes van 'beleid en regelgeving'.

b) het feit dat we klachten over dienstverleners binnen de kmo-portefeuille als ontvankelijk beschouwen. Dit komt omdat er soms vragen kunnen rijzen over hun erkenning en omdat klachten over handelspraktijken mogelijk leiden tot verdere acties door VLAIO, zoals bijvoorbeeld een inspectieonderzoek.

De twee meldingen die we in 2024 ontvingen, hadden betrekking op frauduleuze activiteiten waarbij VLAIO niet betrokken was. De klachtcoördinator heeft de melders doorverwezen naar de juiste bevoegde instanties.

Ontvankelijke klachten

In 2024 ontving VLAIO in totaal 51 ontvankelijke klachten, waarvan 35 betrekking hadden op VLAIO en 16 op SYNTRA als tweedelijnsklachten. De 35 ontvankelijke klachten met betrekking tot VLAIO waren verdeeld als volgt:

- Hinderpremie Openbare Werken: 10 klachten
- Kmo-portefeuille: 10 klachten
- Corona-steunmaatregelen: 10 klachten
- Advies rond bedrijfstrajecten: 1 klacht
- Baekeland-mandaat: 1 klacht
- Schaaklaar: 1 klacht
- Smart: 1 klacht
- Digitale controle ambulante handel: 1 klacht

Van deze 35 ontvankelijke klachten m.b.t VLAIO steuninitiatieven bleken er slechts vijf gegrond te zijn.

Kmo-portefeuille

In 2024 bleef het aantal klachten over de kmo-portefeuille stabiel op tien, wat vergelijkbaar is met 2023. Dit is een bijzonder laag cijfer, gezien het totaal van 140.422 kmo-portefeuilleprojecten in 2024.

De inhoudelijke wijziging die op 1 januari 2023 werd doorgevoerd, zorgde eerder voor een lichte stijging van het aantal klachten in het vorige kalenderjaar. Sinds deze wijziging komen alleen opleidingen en adviezen in aanmerking voor steun als ze gericht zijn op specifieke thema's zoals bedrijfsstrategie, beroepsspecifieke competenties, digitalisering, duurzaamheid, financiële geletterdheid, innovatie, internationalisering, personeelsmanagement en bijdragen aan het huidig en toekomstgericht bedrijfsfunctioneren.

Hoewel VLAIO de veranderingen regelmatig communiceerde via haar nieuwsbrieven en eigen website, bereikte deze informatie helaas niet alle betrokkenen. Dit resulteerde ook in 2024 tot enkele klachten.

Voorbeelden van andere klachten in 2024:

- **Vertraagde terugbetaling bij annulering:**

Een ondernemer wachtte meer dan drie maanden op de terugbetaling van zijn eigen bijdrage na de annulering van de opleiding door een dienstverlener.

- **Onjuist thema gekozen bij aanvraag:**

Een ondernemer selecteerde een verkeerd thema, wat leidde tot afwijzing van de aanvraag door de dienstverlener. Voor VLAIO primeert de tijdigheid van een steunaanvraag. Aan deze voorwaarde werd vervuld. VLAIO wil klanten van dienstverleners die hun controletaak ter harte nemen immers niet straffen. We gaven de klant de toestemming om een nieuwe aanvraag in te dienen.

- **Technische problemen:**

Tijdelijke storingen op de website leidden tot enkele klachten. Gelukkig konden deze problemen snel worden opgelost.

Hinderpremie/sluitingspremie

Analyse klachten Hinderpremie Openbare Werken 2024

In 2024 daalde het aantal klachten over de Hinderpremie Openbare Werken van veertien in 2023 naar tien, gelijk aan het niveau van 2022. De meeste klachten hadden opnieuw betrekking op het niet tijdig indienen van een aanvraag tot uitbetaling. Alle andere klachten die afgelopen jaar gingen over de interpretatie van regelgeving, werden als ongegrond beoordeeld.

Een opvallende trend in 2024 was het geringe aantal klachten tijdens de zomermaanden. Dit kan te maken hebben met de aanpassing van de aanvraagtermijn, die sinds 1 maart 2024 is vastgesteld op 60 kalenderdagen vanaf de kennisgeving. Deze verlenging biedt ondernemers in sommige gevallen meer tijd om hun aanvraag in te dienen.

Daarnaast heeft de lichte toename in het gebruik van de e-Box Enterprise mogelijk bijgedragen aan de daling van het aantal klachten. Via de e-Box ontstaat minder discussie over de ontvangst van de digitale kennisgevingsbrief. Momenteel wordt ongeveer 17% van de kennisgevingen via de e-Box Enterprise

verstuurd, terwijl 83% nog steeds per post verloopt. Hoewel de overstap naar de e-Box traag verloopt, is er sprake van een gestage vooruitgang.

Coronamaatregelen

Net zoals in de afgelopen twee jaar hadden coronasteun-gerelateerde klachten in de eerste plaats betrekking op terugvorderingen van (onterecht) ontvangen steun. Dit ging ook vaak gepaard met verzoeken tot openbaarheid van bestuur. Klachten over onze corona-inspectieonderzoeken bleven beperkt.

In het najaar van 2023 voerde de inspectiedienst van VLAIO een grootschalige bevraging uit van ondernemingen waarvan, op basis van een data-uitwisseling met de FOD Financiën, uit de btw-kwartaalaangiften een omzetsijging in minstens één coronasteunperiode bleek. Dit was een goede indicatie dat de omzetsijging per steunperiode mogelijks niet werd gehaald. Ondernemers kregen daarbij de kans om met aanvullende cijfers een omzetsijging per steunperiode aan te tonen. Indien de omzetsijging niet kon worden aangetoond, werd de steun teruggevorderd. Het effect hiervan op klachten was in 2024 vooral merkbaar in het eerste kwartaal.

Sinds de zomer van 2024 nam het aantal coronasteun-gerelateerde klachten en verzoeken tot openbaarheid van bestuur geleidelijk aan af. Op basis van de opvolging van deze dossiers zijn enkele verschuivingen zichtbaar:

- Afname van negatieve beslissingen

Het aantal negatieve beslissingen na inspectiecontroles is gestaag gedaald. Belangrijk is echter dat veel inspectiedossiers in het kader van de data-uitwisseling met het RIZIV nog in behandeling zijn.

- Tijdelijke daling in administratieve bezwaren

Het aantal administratieve bezwaren nam eveneens af. Toch is het waarschijnlijk dat deze daling slechts tijdelijk is, aangezien duizenden dossiers in 2024 zijn doorverwezen naar het CIC, dit dankzij gezamenlijke inspanningen van en een goede samenwerking tussen VLAIO en VLABEL. Hierdoor kunnen ook in 2025 nog veel nieuwe bezwaren bij VLAIO verwacht worden.

- Lichte stijging gerechtelijke beroepen

Het aantal gerechtelijke beroepen is in 2024 licht gestegen ten opzichte van 2023. Dit leidde echter niet tot een stijging in het aantal klachten, mogelijk dankzij de duidelijke communicatie en procedures rond deze beroepen.

Smarter

De klacht betrof de behandeltermijn van het dossier. Uit ons onderzoek bleek dat de vertraging grotendeels te wijten was aan de klager zelf. Na bemiddeling en een inhoudelijke toelichting door de dossierbehandelaar, kon de klager zich uiteindelijk vinden in ons definitieve oordeel, dat helaas negatief was.

QR-code ambulante handel

Sinds 1 april 2024 is de leur- of kermiskaart in Vlaanderen niet meer nodig voor ambulante handel. In plaats daarvan kunnen ondernemers een QR-code genereren via VLAIO, gekoppeld aan hun ondernemingsnummer. Deze QR-code, die digitaal of geprint gebruikt kan worden, maakt controles eenvoudiger door toegang te geven tot bedrijfsgegevens in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO). Het gebruik is niet verplicht, maar handig voor markten en kermissen.

De app kende in het begin nog wel wat kinderziektes: we kregen hierrond een klacht binnen dat deze nog niet naar behoren werkte en we stemde onze communicatie af met ons contactcenter. Na enkele dagen was het euvel verholpen.

Baekeland-mandaat

Wij ontvingen een melding over een mogelijk 'Conflict Of Interest' van een jurylid in het kader van de evaluatie van een Baekeland-mandaat. Na verder onderzoek en een gesprek tussen de dossierbehandelaar en de melder, werd duidelijk dat VLAIO geen verwijt gemaakt kon worden.

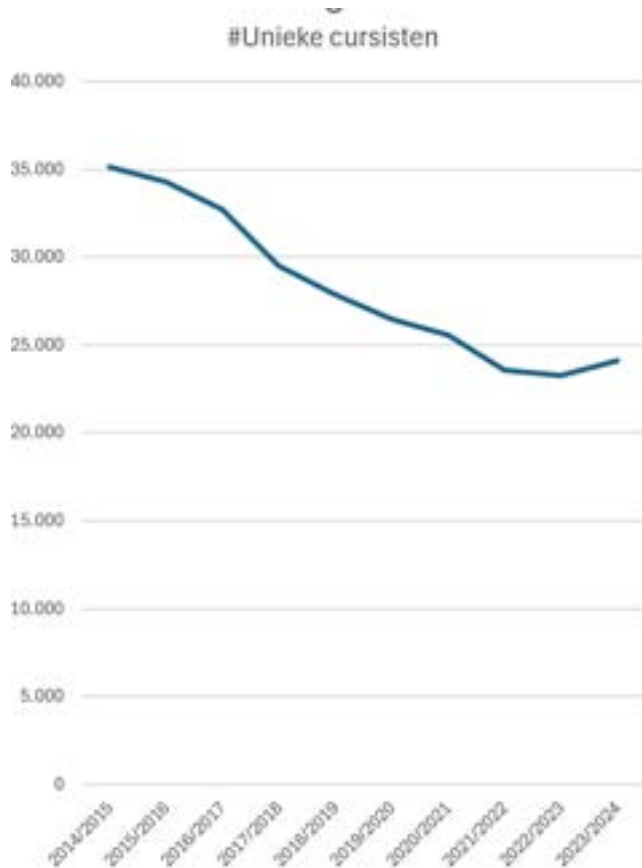
Schaalklaar

De klacht betrof een vermeende miscommunicatie met VLAIO over de aanvraagdeadline. Volgens de indiener was er verwarring door tegenstrijdige communicatie van VLAIO: in april werd hem meegedeeld dat de deadline 31 juli was, maar later bleek deze vervroegd naar 15 juni. De klager vertrouwde op de eerdere informatie en diende zijn aanvraag op 19 juni in, nadat hij pas na de deadline antwoord kreeg van de bedrijfsadviseur. Hierdoor werd zijn aanvraag onontvankelijk verklaard. De klager vond dit onterecht en stelde dat VLAIO onvoldoende duidelijk was over de deadlinewijziging. Na tussenkomst van de klachtencoördinator bleek het om een wederzijds misverstand te gaan, waarna de klager geen verwijten meer had aan de bedrijfsadviseur of VLAIO.

SYNTRA

In 2024 ontving VLAIO zestien (tweedelijns) klachten over de vijf SYNTRA-koepels. Dat zijn er zeven minder dan in 2023, ondanks het feit dat het totale aantal unieke cursisten bij SYNTRA sinds het cursusjaar 2022-2023 opnieuw in de lift zit.

Bij een opsplitsing van het aantal klachten per koepel (& per capita) zien we weinig tot geen verschillen tussen de SYNTRA koepels.



Alle SYNTRA-tweedelijnsklachten in 2024 werden ontvankelijk verklaard. In tegenstelling tot voorgaande jaren (voor 2023) werden klachten of betwistingen over toegekende scores/resultaten op examens of eindproeven dit keer wel als ontvankelijk beschouwd.¹

Deze keuze werd gemaakt om de volgende redenen:

- Dit type klacht wordt inmiddels ook door alle SYNTRA-koepels als 'ontvankelijk' erkend, hoewel de meeste van deze klachten uiteindelijk ongegrond bleken.
- Uit ervaring blijkt dat er regelmatig sprake is van genuanceerde situaties, bijvoorbeeld door procedurefouten van docenten. Dit maakte een tweede onderzoek door VLAIO noodzakelijk.

De piek in het aantal klachten lag in 2024 in het eerste en derde kwartaal van het kalenderjaar.

Een opvallend positief punt is dat de gemiddelde behandeltermijn voor SYNTRA-tweedelijnsklachten in 2024 bijzonder kort was met gemiddeld slechts 2,7 dagen. Ter vergelijking: in 2023 was dat gemiddeld nog 4,6 dagen en in 2022 gemiddeld 6 dagen. Deze daling is mede te verklaren doordat er minder

¹ 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 annuleringsvoorwaarden (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 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.

klachten binnenkwamen tijdens de vakantieperiodes, wanneer de SYNTRA-koepels minder bereikbaar zijn.

Voor meer informatie over de eerstelijns klachtenbehandeling van SYNTRA verwijzen we naar het gebundelde Klachtenrapport van SYNTRUM, dat als bijlage is toegevoegd.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De Plantentuin registreerde 22 klachten in 2024, waarvan 15 ontvankelijk en 7 onontvankelijk. De klachten komen rechtstreeks van de klager en worden zowel via mail als via het online klachtenformulier bezorgd.

Van de 7 onontvankelijke klachten waren er 3 klachten door ontevredenheid met het beleid, 2 waren bestemd voor een andere entiteit, 1 klacht was een melding, en 1 was kennelijk ongegrond.

Va de 15 ontvankelijke klachten waren er 10 gegrond en 5 deels gegrond. Zeven klachten werden opgelost, 5 klachten werden verzoend en 3 bleven onopgelost.

In 2024 registreerde de Plantentuin **slechts 22 klachten** op een totaal van **256.450 bezoekers**.

Dit komt neer op een klachtenpercentage van slechts **0,009%**, wat een indicatie is van de algemene tevredenheid van bezoekers. Ondanks dit lage aantal klachten, is het belangrijk om deze feedback te analyseren en te benutten voor verdere verbeteringen.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

1. Klacht m.b.t. de betaling van een krediet voor een lang verblijf in het buitenland.

De klacht ging over de uitbetaling van een krediet door het FWO voor een lang verblijf in het buitenland. Hoewel de aanvraag en toekenning correct verliepen volgens de FWO-regels, werd een administratieve fout gemaakt waardoor de betaling niet werd uitgevoerd vóór het vertrek, zoals gesuggereerd in eerdere communicatie. Dit creëerde een verkeerde verwachting bij de klager. Het FWO erkende deze fout, verklaarde de klacht ontvankelijk en gegrond, en plande de betaling kort na de aanvang van het verblijf.

2. Klacht m.b.t. de rapportering van een SB-mandaat.

De klacht betrof ontevredenheid over de behandeling van de rapportering van een SB-mandaat. Hoewel het FWO heeft vastgesteld dat de klager ruim de tijd had om een eindverslag in te dienen en herhaaldelijk werd geïnformeerd over de verplichtingen en deadlines, werd het verslag pas na de gestelde termijn ingediend zonder geldige reden. Het FWO concludeerde dat er geen sprake is van een fout in de dienstverlening en dat de reglementen correct werden nageleefd. De klacht werd ontvankelijk maar 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?

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Zie 4.1

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De klachten waren zeer uiteenlopend van aard. Ze sloegen vooral op de toeristische werking, zoals de dienstverlening, klantvriendelijkheid, ontbrekende informatie over de oranjerie die niet geopend was (op één enkele dag), problemen met parkeren door werken aan de parking.

Als wetenschappelijke instelling ontvingen we één klacht met kritiek op de taal van één van onze publicaties (enkel verkrijgbaar in het Nederlands).

Sommige klachten waren bestemd voor andere entiteiten, en zijn telkens doorgegeven. Bij onze toeristische werking blijven we streven naar een kwalitatieve dienstverlening. Dikwijls ligt de uitdaging in snel en duidelijk communiceren als er veranderingen zijn (vb. Oranjerie onverwacht gesloten). Het spreekt voor zich dat we enkel kunnen communiceren naar aanwezige bezoekers of via de website.

Als zaken foutlopen, streven we naar een goede oplossing, zodat bezoekers tevreden terug kunnen keren naar de Plantentuin.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1.

Er werden in 2024 2 klachten ontvangen, in 2023 waren dit er 6 terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen. Van de 2 ontvangen klachten werd er één 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 werd 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.

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Onze benadering van klachtenbehandeling blijft gericht op het vinden van oplossingen en het verbeteren van onze dienstverlening. VLAIO streeft ernaar klachten tijdig te behandelen en in eenvoudige, duidelijke taal te beantwoorden.

De klachtencoördinator rapporteert viermaal per jaar aan het directiecomité. Deze rapporten worden steeds besproken in het directiecomité, wat bijdraagt aan continue verbetering.

De meeste VLAIO-medewerkers zijn goed op de hoogte van de klachtenprocedure en verwijzen indien nodig proactief door naar de klachtencoördinator. Desondanks blijft voortdurende sensibilisering van essentieel belang om dit niveau te behouden.

De opvolging van klachten betreffende coronasteun, kmo-portefeuille en de Hinderpremie Openbare Werken heeft inmiddels een hoge maturiteit bereikt. Het aantal klachten blijft, in verhouding tot het aantal dossiers, zeer laag. Dit is o.a. te danken aan de performante werking van sterk geautomatiseerde en interactieve steunapplicaties. Bij aanpassingen aan deze applicaties wordt, waar relevant en haalbaar,

maximaal rekening gehouden met verbetervoorstellen om de gebruikerservaring verder te optimaliseren. Daarnaast zorgt VLAIO voor de nodige communicatieacties richting haar klanten.

De samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties en externe partijen blijft van cruciaal belang, bijvoorbeeld voor de Hinderpremie Openbare Werken is een correcte gegevensinvoer door externe partijen essentieel. Het beperkte aantal klachten suggereert dat onze voortdurende inspanningen om betrokken partners te sensibiliseren daartoe bijdragen.

Hinderpremie Openbare Werken

Sinds de invoering van de regeling voor de Hinderpremie Openbare Werken in 2017 zijn er enkele wijzigingen doorgevoerd. De meeste klachten die bij VLAIO binnenkomen, hebben betrekking op het niet ontvangen van de kennisgevingsbrief in de E-box Enterprise, of op onjuiste of ontbrekende gegevens in de authentieke bronnen GIPOD en (V)KBO.

Ontvangst van informatie en kennisgevingsbrief

De klachten met betrekking tot de Hinderpremie kunnen sinds het begin van de maatregel grotendeels worden herleid tot wettelijk vastgestelde termijnen. Ondernemingen geven vaak aan niet op de hoogte te zijn van hun recht op de Hinderpremie waardoor ze niet tijdig de uitbetaling van de steun kunnen aanvragen. Soms wordt door de ondernemingen aangegeven dat ze de kennisgevingsbrief niet werd ontvangen of opgemerkt, terwijl ze van andere ondernemingen via andere kanalen hebben vernomen dat een aanvraag mogelijk was.

Bij te late aanvragen ontstaat er regelmatig onbegrip. Sommige ondernemers vragen om bewijs dat de kennisgevingsbrief daadwerkelijk is verstuurd. Enkel wanneer de grondwerken aan de voorwaarden voldoen op basis van hun registratie in het Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD) en wanneer de onderneming beantwoordt aan de voorwaarden op basis van haar inschrijving in de Kruispuntbank voor Ondernemingen (VKBO) zal de onderneming een kennisgevingsbrief van VLAIO ontvangen en kan ze de uitbetaling van de hinderpremie aanvragen;

Ingeval er problemen zijn bij het toekennen van een hinderpremie is dit veelal het gevolg van onjuiste of onvolledige data in de authentieke bronnen, waarbij de verantwoordelijkheid ligt bij de onderneming zelf (KBO) of gebruikers van GIPOD.

Ondanks enkele verbeterpunten blijft de regeling innovatief dankzij de digitale aanpak van selectie- en uitbetalingsprocedures.

Verbeterpunten

Eerder zijn al maatregelen genomen om het proces te verduidelijken:

- Duidelijke deadlines: Kennisgevingsbrieven vermelden sinds 2023 een vaste deadline voor de aanvraag tot uitbetaling van de hinderpremie.
- Communicatie met gemeenten: Steden en gemeenten worden automatisch per e-mail geïnformeerd zodra werken relevant worden en de kennisgevingsbrieven worden verstuurd. Dit bericht wordt naar bevoegde ambtenaren van het lokaal bestuur verzonden. Het lokaal bestuur kan hierdoor verder zijn communicatie met ondernemingen afstemmen. Beschikbaarheid en juistheid van data:

Klachten over de Hinderpremie kunnen nog voortkomen uit onjuiste of ontbrekende gegevens in authentieke bronnen, zoals de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en de GIPOD-databank. Het gebruik van authentieke bronnen is gebaseerd op het principe “vraag niet wat je al weet.”

Ondernemers zijn wettelijk verplicht hun gegevens in de KBO actueel te houden. Fouten in deze gegevens kunnen de selectie voor een hinderpremie verhinderen. Anderzijds zijn de gebruikers van GIPOD, zijnde de beheerders van de werken en de lokale besturen verantwoordelijk voor een correcte invoer van de grondwerkgegevens in GIPOD.

Een correcte werking van het steuninstrument van VLAIO is bijgevolg in grote mate afhankelijk van juiste data aangeleverd door externen.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

N.v.t.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Zie 4.1 en 4.2.

Het FWO zal zich ook in 2025 blijvend inzetten op het verhogen van de kwaliteit van zijn dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie. Het FWO organiseert in 2025 een grote onderzoekersbevraging 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 zijn onderzoekers zo goed mogelijk te informeren en bij te staan.

5.2. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2024 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2024 met klachtenbehandeling begonnen is.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VARIO)

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

6. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers,

is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

16 Billijkheid – gezond verstand

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

Vragenlijst voor het verslag 2024 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 2024

1.1 Cijfergegevens

Alle klachten worden als ontvankelijk gezien:

Een ontvangen klacht krijgt altijd de nodige behandeling. Onontvankelijkheid op basis van bepaalde criteria hanteren wij niet. We proberen steeds een klantgericht oplossing te voorzien ook al is dit een bespreking met de klant om zijn "ongelijk" aan te tonen. Een klacht wordt m.a.w. nooit als onontvankelijk geklasseerd."

SYNTRA				
Categorie	Geground	Deels geground	Ongeground	Totaal
Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden)	4	5	2	11
Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkenis)	6	8	2	16
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	2	8	28	38
Infoverstreking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	6	13	14	33
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	0	0	1	1
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma,...)	3	1	9	13
Overige	0	3	0	3
Totaal	21	38	56	115

- **het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde/deels gegronde) klachten :**

SYNTRA				
Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost	Totaal
Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden)	8	1	0	9
Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis)	14	0	0	14
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	11	0	0	11
Infovertrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	16	2	0	18
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	0	0	0	0
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma, ...)	4	0	0	4
Overige	0	2	1	3
Totaal	53	5	1	59

- 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:	14
De burger voelt zich onheus bejegend:	22
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	14
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	2
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0
Andere:	7
Totaal	59

Klachtenbeeld-2024 (verschillen en gelijkenissen/aandachtspunten)

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Vorig jaar waren er (2023) 142 klachten en in 2024 zijn er 115 klachten binnengekomen. 2 jaar op rij een daling bij de verwerkte klachten. Het totaal aantal gegronde en deels gegronde klachten is licht gedaald.

Ten opzichte van vorig jaar zijn er 10 minder (gegrond en deels gegronde) klachten binnengekomen over de docenten.

Ook zoals vorig jaar werken we pro-actief klantgericht. 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.

Geen enkele gegronde en deels gegronde klacht rond het lesmateriaal/infrastructuur. Er wordt veel tijd besteed in de communicatie/begeleiding naar de cursisten en docenten rond de digitale tools binnen Syntra.

Digitale lessen worden vooral gegeven door ervaren docenten.

De Syntra blijven investeren op vlak van de digitalisering hierin.

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?

Curricula worden verder herbekeken, aangepakt en waar nodig komt er bijsturing. Ook is er gewerkt aan vernieuwing/verjonging van het docentenkorps. Ook meer aandacht bij 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 en zij worden meer en meer betrokken in de totale organisatie. (digitale infobrochure, docentenevents, workshops, HR-spoc voor docenten,...)

Tijdens de opstart van het cursusjaar hebben we nogmaals veel tijd als in middelen geïnvesteerd om cursisten en docenten wegwijs te maken in de digitale wereld (leerplatform, communicatieplatform, enz.).

Ook beschikbaarheid van cursusbegeleiders/-coördinatoren blijft zeer belangrijk, 1 direct aanspreekpunt voor docenten en cursisten

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.

Geen delegatie geweest.

Titel: **Klachtenrapportage Landbouw en Visserij 2024**
Datum: 7/02/2025

Auteur: Inse Jehaes
Entiteit: Agentschap Landbouw en Zeevisserij
Afdeling: Secretariaat-Generaal
E-mail: inse.jehaes@lv.vlaanderen.be
Telefoon: 0499 59 36 69

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

Inhoudstafel: INLEIDING	1
VERSLAG	1
AGENTSCHAP LANDBOUW EN ZEEVISSERIJ.....	1
VLAM	3

INLEIDING

Artikel II.87 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voorziet in de verplichting voor elke overheidsinstantie om jaarlijks voor 10 februari een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Conform ditzelfde artikel wordt het verslag uitgebracht over Landbouw en Zeevisserij.

Omwille van de structurele hervormingen op beleidsdomeinniveau worden in deze nota enkel het klachtenverhaal van het Agentschap Landbouw en Zeevisserij en dat van VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw) opgenomen.

VERSLAG

AGENTSCHAP LANDBOUW EN ZEEVISSERIJ

In 2024 werden 24 klachten bij het agentschap LV ingediend waarvan:

1. 8 klachten ongegrond;
2. 6 klachten deels gegrond;
3. 5 klachten niet behandeld werden op basis van artikel II 77 van het Bestuursdecreet;
4. 5 klachten niet behandeld werden omdat het geen klacht over het agentschap betrof.

Enkele ongegronde en deels gegronde klachten betroffen de laattijdigheid van antwoord van het agentschap. Dit is te wijten aan de invoering van een algemene telefoonlijn en de hoge werkdruk. Zeker vlak na de invoering van de telefoonlijn, waren er een aantal kinderziektes (o.a. technische problemen). Deze werden zo snel mogelijk opgelost.

De klachten die niet behandeld werden op basis van artikel II 77 van het Bestuursdecreet werden ingediend door 1 klager tegen 3 personeelsleden en 1 ex-personeelslid en gingen in hoofdzaak over feiten die meer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht plaatsvonden.

Er kwamen ook een aantal informatievragen in de klachteninbox terecht die beantwoord werden. Het overgrote deel van de informatievragen werd evenwel via de algemene telefoonlijn of generieke mailbox van het agentschap en dus niet via de klachteninbox gesteld. Via dezelfde weg ontving het agentschap ook nog een tiental meldingen en beleidsvoorstellen die doorgespeeld werden aan de betrokken diensten van het agentschap of aan een andere organisatie.

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.

Naast de klachtenprocedure is er binnen het agentschap eveneens een bezwaarschriftenprocedure. Via deze procedure kan de burger die het niet eens is met een inhoudelijke beslissing, een bezwaar indienen. Het gebeurt dat een klacht wordt ingediend bij de klachtenbehandelaar, maar het al snel duidelijk is dat de burger eigenlijk inhoudelijk een andere beslissing wenst. De klachtenbehandelaar stelt dan steeds voor om eerst de bezwaarschriftprocedure te doorlopen en meestal resulteert dit in een oplossing.

De **klachtenbehandeling** is gericht op bemiddeling en het zoeken naar oplossingen. Dit is een voortdurend streefdoel. Klantvriendelijkheid is enorm belangrijk.

De 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 Agentschap Landbouw en Zeevisserij trok ook zoveel mogelijk **lessen** uit de klachtenbehandeling. De administrateurs-generaal werd altijd op de hoogte gesteld van het definitieve antwoord op de klacht. Hierin werden zowel bij gegronde, als bij ongegronde klachten (indien mogelijk) verbetervoorstellen geformuleerd. Het afdelingshoofd van de betrokken klacht kreeg deze informatie ook om snel actie te kunnen ondernemen als dit nodig was.

In 2024 zijn er enkele aanbevelingen gedaan naar verbetering van de dienstverlening op basis van ontvangen klachten:

- Ook al moet het Agentschap Landbouw en Zeevisserij officieel geen pré-adviezen formuleren als adviesverlenende instantie in het kader van de aanvraag van een omgevingsvergunning op landbouwgrond, toch is de suggestie gedaan om deze pré-adviezen zo uitgebreid mogelijk te formuleren. Er werd ook gesuggereerd dat, om in het geval er geen pré-advies gegeven wordt, dit meegedeeld zou worden aan de vraagsteller;
- Er werd gesuggereerd om op de website van het agentschap extra informatie over de omvang van de bevoegdheid van het agentschap bij de advisering van aangevraagde omgevingsvergunningen op te nemen.
- Er werd gesuggereerd om betrokkene een ontvangstbevestiging van zijn bezwaar te bezorgen en in te lichten als de behandeling ervan langer op zich zal laten wachten omwille van een grote werklust.
- Er werd gesuggereerd om de vraagsteller in te lichten als een antwoord binnen de 2 werkdagen niet haalbaar is.

De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaars is gewaarborgd. De behandelaars zijn juristen die als ze eerder al in het dossier met een juridisch advies zijn tussengekomen door een andere

klachtenbehandelaar worden vervangen In 2024 werkten we met vijf klachtenbehandelaars, hetgeen een snelle en onafhankelijke afhandeling heeft gegarandeerd.

VLAM

VLAM heeft in 2024 twee officiële, ontvankelijke doch ongegronde klachten ontvangen.

- De eerste klacht betrof de onjuiste facturatie van bijdragen gekoppeld aan een bio-certificaat voor een btw-nummer dat sinds 2018 niet meer aan de klager verbonden is. De klager uitte frustratie over de gebrekkige communicatie van een medewerker, die pas na jaren aangaf dat het certificaat door de klager zelf had moeten worden stopgezet.
- De tweede klacht betrof een beleidsklacht. De klager vond dat er geen promotie zou mogen gemaakt worden voor melk op de nationale televisie.

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 2024 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 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 2024 werden drie klachten bij JEP ingediend en afgehandeld.

Welzijn

Jaarrapport klachten 2024

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Publicatiedatum
05/02/2025

www.vlaanderen.be

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Zorg
Simon Bolivarlaan 17
1000 Brussel

Samenstelling

Departement Zorg - Afdeling Organisatie

In samenwerking met:

Klachtencoördinatoren van de entiteiten binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Uitgave

Februari 2025



INHOUD

COLOFON	3	
1	INLEIDING	6
2	BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN	7
2.1	Cijfergegevens	7
2.1.1	Eerstelijnsklachten	7
2.1.2	Tweedelijnsklachten	8
3	AGENTSCHAP OPGROEIEN	9
3.1	Eerste lijn en doorverwijzing 2024	10
3.1.1	Globaal klachtenbeeld 2024	11
3.1.2	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	12
3.1.3	Verbeteracties 2024-2025	16
3.2	Interne tweede lijn 2024	18
3.2.1	Globaal klachtenbeeld 2024	18
3.2.2	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	19
3.2.3	Verbeteracties 2024	21
3.2.4	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	22
3.2.5	Verbeteracties 2024	23
3.2.6	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	24
3.2.7	Verbeteracties 2024	24
4	DEPARTEMENT ZORG	26
4.1	Inleiding	26
4.2	Eerstelijnsklachten	26
4.2.1	Beleidscoördinatie	26
4.2.2	Beleidsinformatie en data	26
4.2.3	Communicatie en IT	26
4.2.4	Diensten van de Secretaris-generaal	26
4.2.5	Eerstelijns en gespecialiseerde zorg	26
4.2.6	Organisatie	27
4.2.7	Preventief Gezondheidsbeleid	27
4.2.8	VIPA	27
4.2.9	Vlaamse Sociale Bescherming	27
4.2.10	Vlaamse Zorgkas en Zorgberoepen	29
4.2.11	Woonzorg	33
4.2.12	Zorginspectie	33
4.3	Tweedelijnsklachten	34
4.3.1	Beleidscoördinatie	34
4.3.2	Beleidsinformatie en data	34
4.3.3	Communicatie en IT	34
4.3.4	Diensten van de Secretaris-generaal	34
4.3.5	Eerstelijns en gespecialiseerde zorg	34
4.3.6	Organisatie	38
4.3.7	Preventief Gezondheidsbeleid	38
4.3.8	VIPA	38
4.3.9	Vlaamse Sociale Bescherming	38
4.3.10	Vlaamse Zorgkas en Zorgberoepen	39

4.3.11	Woonzorg	39
4.3.12	Zorginspectie	42
5	VAPH	43
5.1	Eerste lijn en doorverwijzing 2024	43
5.1.1	Globaal klachtenbeeld 2024	43
5.1.2	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	43
5.1.3	Verbeteracties 2024	44
5.2	Interne tweede lijn 2024	45
5.2.1	Globaal klachtenbeeld 2024	45
5.2.2	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	46
5.2.3	Verbeteracties 2024	46
6	VUTG	47
6.1	Eerste lijn en doorverwijzing 2024	47
6.1.1	Globaal klachtenbeeld 2024	47
6.1.2	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	47
6.1.3	Verbeteracties 2024	49
6.2	Interne tweede lijn 2024	51
6.2.1	globaal klachtenbeeld 2024	51
6.2.2	Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	52
6.2.3	Verbeteracties 2024	54
7	BIJLAGEN	56
7.1	Jaarverslag woonzorglijn	56

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.

Om het jaarrapport klachten voor het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) tijdig te kunnen indienen bij de Vlaamse ombudsdienst, loopt de rapportageperiode (sinds het werkjaar 2011) van 1 december t.e.m. 30 november. Het jaarrapport klachten van het beleidsdomein WVG wordt opgebouwd op basis van de gevalideerde informatie per entiteit en werd goedgekeurd via schriftelijke procedure door de beleidsraad WVG.

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. Volgende entiteiten vallen onder het toepassingsgebied van dit jaarrapport:

- Agentschap Opgroeien
- Departement Zorg
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)
- Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG)

Het bestuursdecreet bepaalt dat elke bestuursinstantie klachten van burgers moeten behandelen. De eerstelijnsklachten gaan over de dienstverlening van de bestuursinstanties zelf. De tweedelijnsklachten gaan over organisaties en instellingen die door de bestuursinstanties opgevolgd, erkend of gesubsidieerd worden.

Het bestuursdecreet stelt dat ook algemene meldingen en elementen van de regelgeving waarover een uiting van ongenoegen wordt gemeld, beantwoord moeten worden. Hierover dient niet gerapporteerd te worden. In dit rapport zijn deze meldingen - ook wel beleidsklachten genoemd - niet opgenomen.



2 BELEIDSDOMEIN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

2.1 CIJFERGEGEVENS

2.1.1 Eerstelijnsklachten

EERSTE LIJN	Agentschap Opgroeien- Jeugdhulp	Agentschap Opgroeien- Regie	Departement Zorg	VAPH	VUTG	Totaal beleidsdomein WVG
Aantal klachten eerste lijn	291	391	161	13	306	1162
Aantal klachten eerste lijn (personeel)	0	0	1	2	0	3
Aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG	0	0	3	9	0	12
Aantal klachten die ingetrokken worden	50	17	0	7	1	75
Aantal klachten die stopgezet worden	0	0	0	13	1	14
Aantal klachten Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling	7	53	0	48	0	108
Totaal aantal klachten eerste lijn	348	461	165	92	308	1374
Aantal klachten ontvankelijk	293	190	141	55	303	982
Aantal klachten niet- ontvankelijk	55	271	20	37	4	387
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	2	4	3	6	0	15
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0	2	1	2	0	5
niet-ontvankelijk andere	53	265	16	29	4	367
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	348	461	161	92	307	1369
Aantal klachten gegrond	41	64	24	12	30	171
Aantal klachten ongegrond	57	62	117	5	272	513
waarvan aantal klachten betwist	1	12	0	3	0	16
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	98	126	141	17	302	684
Aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	32	61	0	21	0	114
Aantal klachten niet-opgelost	10	15	0	3	0	28
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	42	76	0	24	0	142

2.1.2 Tweedelijnsklachten

TWEEDE LIJN	Agentschap Opgroeien- Jeugdhulp	Agentschap Opgroeien- Regie	Departement Zorg	VAPH	VUTG	Totaal beleidsdomein WVG
Aantal klachten interne tweede lijn	109	1183	595	35	472	2394
Aantal klachten die ingetrokken worden	0	0	14	3	4	21
Aantal klachten die stopgezet worden	13	29	0	3	2	47
Aantal klachten Interne tweede lijn Conciliërende klachtenbehandeling	0	0	0	45	0	45
Totaal aantal klachten tweede lijn	122	1212	609	86	478	2507
Aantal klachten ontvankelijk	118	1063	435	169	473	2105
Aantal klachten niet- ontvankelijk	2	38	77	70	6	193
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0	0	0	1	0	1
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0	0	5	2	0	7
niet-ontvankelijk andere	2	38	72	67	6	185
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	120	1101	512	86	479	2298
Aantal klachten gegrond	104	957	248	9	85	1403
Aantal klachten ongegrond	9	45	295	0	381	730
waarvan aantal klachten betwist	1	93	0	1	0	95
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	113	1002	543	9	466	2133
Aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	28	256	0	5	0	289
Aantal klachten niet-opgelost	0	12	0	4	0	16
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	28	268	0	9	0	305

3 AGENTSCHAP OPGROEIEN

Op 2 januari 2024 startte **Opgroeipunt** als het telefonisch en online meldpunt van Opgroeien. Iedereen kan er terecht om een melding te delen over zowel de dienstverlening van Kind en Gezin en Jeugdhulp als over de voorzieningen die Opgroeien erkent en/of subsidieert.

Wat was de aanleiding?

Begin 2022 kwam de kinderopvang stevig onder de aandacht. Het tragische overlijden van een kind in de kinderopvang leidde tot een ongelooflijke storm in de kinderopvangsector en had een grote impact op Opgroeien. Dat meldingen niet voldoende gecapteerd werden en onduidelijkheid over de verdere afhandeling ervan waren belangrijke aandachtspunten.

Het nieuwe meldpunt is een belangrijke factor om het vertrouwen tussen Opgroeien en de burger te herstellen.

De organisatie van de klachtenbehandeling in het agentschap werd sinds de start van Opgroeien opgenomen door de JO-Lijn en de Klachtendienst Kind en Gezin. De opstart van Opgroeipunt betekende een verder stroomlijnen van de klachtenprocedures waarbij Opgroeien inzet op een verdere integratie van het klachtenbeleid in het agentschap en er verder wordt gebouwd op de jarenlange expertise van beide klachtendiensten.

Omdat mensen vaak geen verschil maken tussen informatievragen, meldingen of klachten neemt Opgroeien als uitgangspunt dat een melding de overkoepelende term is, de melder hoeft zelf geen keuze te maken. Achter een informatievraag kan namelijk ook een melding van ongenoegen schuilgaan. Vandaar dus één punt voor alles.

Op basis van de inhoud van de melding maken we onderscheid tussen een klacht of melding en wordt een bepaalde procedure opgestart.

Dat betekent een dubbele gelaagdheid in de behandeling:

1. De Klachtendienst van Opgroeien, een fusie van de Klachtendienst Kind en Gezin en de JO-lijn, neemt de meldingen over onze **eigen dienstverlening** op.
2. Voor de **meldingen over de door Opgroeien erkende en vergunde voorzieningen** blijft het de bedoeling dat eerst het ongenoegen bij de voorziening zelf wordt geuit. Een medewerker van de bevoegde afdeling zal waar nodig een tweedelijnsbehandeling opstarten en verder behandelen.

4 ogenprincipe: twee perspectieven

Wanneer Opgroeipunt een melding over een voorziening ontvangt, dan wordt de klachtenbehandeling vanuit een 4 ogenprincipe behandeld, waarbij er voor elk dossier twee beheerders worden aangeduid:

1. Een medewerker die het dossier behandelt voor de voorziening en met de voorziening de contacten onderhoudt.
2. Een medewerker die het dossier behandelt voor de melder.
3. Indien nodig wordt er nog een expert betrokken.

De organisatie van de klachtenbehandeling steunt voortaan op deze agentschapsbrede basisprincipes:

1. Medewerkers van de frontoffice van de Kind en Gezin-Lijn nemen voortaan de telefonische meldingen van Opgroeipunt op en registreren ze. Zij maken onder meer het onderscheid naar meldingen die onmiddellijk te onderzoeken zijn, de crisismeldingen, of de meldingen die uiterlijk de

- volgende werkdag te bekijken zijn. Bij crisismeldingen wordt telkens ook een team ‘crisiscoördinatoren’ op de hoogte gebracht.
2. De klantentevredenheid over de telefonische dienstverlening verifiëren maakt structureel deel uit van de kwaliteitsopvolging van Opgroeipunt. Elke burger die Opgroeipunt contacteert krijgt na het telefoongesprek een uitnodiging om vier korte vragen over de dienstverlening te beantwoorden. In 2024 gaf de burger met een gemiddelde score van 8.5/10 aan zeer tevreden te zijn, vooral ook over de ruime bereikbaarheid.
 3. Door de nieuwe registratie en werkorganisatie van Opgroeipunt kunnen we meldingen en klachten nu eenduidig rapporteren. De nieuwe werkwijze en daaraan gekoppelde registratie zorgt onvermijdelijk voor een breuk met enkele eerder gerapporteerde cijfers.

3.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING 2024

In 2024 voerde Opgroeien verschillende veranderingen door in de werkorganisatie en behandeling van de eerstelijnsklachten.

Het overgrote deel van de informatieve vragen over de dienstverlening van Kind en Gezin of de zorgtoeslag beantwoordt de Kind en Gezin-Lijn, informatieve vragen over de dienstverlening van Jeugdhulp neemt Opgroeipunt wel op.

In 2024 kon de burger bovendien ook iets positiefs signaleren. Een ouder las bijvoorbeeld in de krant dat het borstvoedingsadvies van Kind en Gezin in een negatief daglicht werd geplaatst, terwijl zij er zelf juist erg tevreden over was.

Maar ook sommige meldingen (klachten, signalen, informatieve vragen) gingen niet over de dienstverlening van Opgroeien, maar vroegen toch onze aandacht. Het ging bijvoorbeeld over een klacht over een partner of een verontrusting in een thuissituatie. Die meldingen en positieve signalen werden opgevolgd met de betrokken diensten, maar zijn in deze rapportage niet opgenomen.

	Kind en Gezin eigen dienstverlening	Jeugdhulp eigen dienstverlening
Klachten*	461	348
Informatieve vragen	276	454
totaal	737	802
<i>*ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten</i>		

Tabel 1 Aantal meldingen afgesloten tussen 1 december 2023 en 30 november 2024 naar de dienstverlening van Opgroeien

3.1.1 Globaal klachtenbeeld 2024

3.1.1.1 Over de dienstverlening

Het globale beeld van de klachten over de dienstverlening van Opgroeien kent volgende verhouding:

	ontvankelijke klachten
Groepakket en zorgtoeslagevaluatie	38,95%
Preventieve zorg, Kind en Gezin-teams	29,47%
Afdeling Kinderopvang en beleid kinderopvang	18,42%
Contactcenter en communicatie Opgroeien	4,21%
Adoptie - Vlaams Centrum voor Adoptie	3,16%
Opgroeien algemeen **	5,79%
ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten jeugdrechtbank	94,54%
ACT - afdeling Continuïteit en toegang	0,68%
Gemeenschapsinstellingen	2,73%
Jeugdhulp algemeen *	2,05%

Tabel 2 Aandeel klachten afgesloten tussen 1 december 2023 en 30 november 2024 naar de dienstverlening van Opgroeien

* Jeugdhulp algemeen: meldingen over trajecten m.b.t. meerdere sectoren Jeugdhulp

** Opgroeien algemeen: meldingen over dienstverlening van ondersteunende afdelingen Opgroeien (ICT, facility,...)

3.1.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende klachtenbehandeling

Met elke vorm van klachtenbehandeling streven we naar een verzoenende aanpak via oplossingsgericht handelen. Opgroeipunt heeft als doel de communicatie tussen de melder, de verwijzer en/of de hulpverlener te begeleiden, eventuele blokkades weg te nemen en de dialoog opnieuw op gang te brengen.

Bij elk klachtenonderzoek voert de klachtenbehandelaar een grondige vraagverheldering uit, definieert het probleem en past de klachtenmethodiek toe die het meest geschikt is voor de melding. Na het onderzoek wordt een eindbevinding opgesteld en worden de relevante ombudsnormen afgetoetst.

In 2024 waren voor de eerstelijnsklachten de volgende ombudsnormen het meest van toepassing op het klachtenbeeld:

1. Afdoende motivering
2. Correcte bejegening
3. Actieve dienstverlening
4. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
5. Overeenstemming met het recht

In 2024 werden de eerstelijnsklachten behandeld met de volgende methodieken (van toepassing voor de ontvankelijke klachten):

11%	conciliërend
39%	oriënterend
50%	verbindend

Conciliëren

De conciliërende methodiek gaat ervan uit dat de klacht wordt doorgegeven aan de leidinggevende van de medewerker. De leidinggevende bespreekt de inhoud van de klacht met de medewerker en neemt, indien noodzakelijk, contact op met de melder. Vervolgens koppelt de leidinggevende de bevindingen terug naar de klachtenbehandelaar.

Verbinden

De medewerker van Opgroeipunt gaat in dialoog met en heeft daarbij een of meerdere contacten met de melder, de beklaagde of hulpverlener om de klacht te onderzoeken en informatie op te vragen. Met de verbindende klachtenbehandeling wordt getracht om op een verzoenende manier op te treden door oplossingsgericht te werken. Daarbij tracht Opgroeipunt de communicatie tussen de melder, verwijzer en/of hulpverlener te begeleiden, te deblokken of opnieuw op gang te brengen en dat ter verduidelijking van een hulpverleningssituatie, van een dossieropvolging en in een poging om het ongenoegen bespreekbaar te maken. Opgroeipunt tracht uit te zoeken wat er juist gebeurde, of de dienstverlening van Opgroeien correct en klantvriendelijk verliep en of er een rechtzetting nodig is.

Oriënteren

Tijdens de oriënterende fase onderzoekt de klachtenbehandelaar samen met de melder wat diens behoeften en handelingsmogelijkheden zijn.

De klachtenbehandelaar schat in of de melder voornamelijk behoefte heeft aan ondersteuning, verduidelijking of begeleiding en biedt passende handvatten aan om zelfstandig in het traject aan de slag te gaan. In deze benadering wordt uitsluitend contact onderhouden met de melder, zonder betrokkenheid van andere actoren. De focus ligt op informatie en advies verstrekken, met eventuele doorverwijzing naar geschikte diensten.

3.1.2 Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Klachtenbehandeling is een onderdeel van het kwaliteitsmanagement van 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 voor de melder en de organisatie. Zo is het bij elke klacht de moeite waard te kijken waarover de klacht handelt zodat eventueel het beleid kan worden aangepast zodat dit soort klachten zich in de toekomst niet meer voordoen.

3.1.2.1 Klachtenbeeld Jeugdhulp

Het grootste aandeel meldingen ging over de dienstverlening van de ondersteuningscentra jeugdzorg en de sociale diensten jeugdrechtbank.

Communicatie blijft een terugkerend thema en blijft een spanningsveld geven

Melders voelen zich niet gehoord door de consulent. Ze vinden hun ervaringen niet terug in de verslaggeving en/of de communicatie van de consulent. Vanuit hun perspectief vinden ze de consulent dan partijdig. Bijvoorbeeld bij hoogconflictueus ouderschap zien we dit klachtelement terugkomen.

Opgroeipunt krijgt ook meldingen dat mails en telefoons onbeantwoord blijven. Meestal gaat het over melders die veel mailen of bellen met de consulenten.

Melders die in dialoog willen gaan over het hulpverleningstraject en ook een eigen visie willen inbrengen, zien consulenten vaak als een partij die tegenwerkt.

Melders geven aan dat ze geen zicht hebben op de motivering van een maatregel, de verwachtingen waar ze aan moeten voldoen of welk perspectief er nog geboden wordt.



Het belang van de stem van de minderjarige in hulpverlening

Het blijft belangrijk om kinderen en jongeren actief te betrekken in het hulpverleningsproces, dit is essentieel om hun welzijn en groei te bevorderen. Omwille van verschillende factoren komt de stem van de minderjarige minder actief aan bod: tijdsdruk en de veronderstelling dat jongere kinderen te jong zijn om hun mening te uiten of dat andere hulpverleners dat aspect al oppakken. Om dit probleem aan te pakken, zet Opgroeien sterk in op de Signs of Safety-methodiek. Die aanpak biedt concrete tools en methodieken aan consulenten om gericht en op maat in gesprek te gaan met jongeren, ongeacht hun leeftijd of situatie. Het doel is om hun niet alleen een stem te geven, maar ook een gevoel van eigenaarschap over hun eigen traject.

Het toekennen van een persoonlijk assistentiebudget

De intersectorale toegangspoort behandelt de aanvragen voor een persoonlijk assistentiebudget (PAB). Zij beheren de individuele aanvragen en dossiers. Zo werd er bijvoorbeeld werd er via Opgroeipunt gepolst naar de stand van zaken en de wachtermijn. Melders gaven ook aan dat ze niet akkoord gingen met de beslissing rond PAB en vroegen of ze in beroep konden gaan.

Opgroeipunt verwijst in de meeste gevallen waar mogelijk de melder door naar de intersectorale toegangspoort.

Groeipakket

Dit jaar merkt Opgroeipunt een stijging in het aantal vragen en klachten over het Groeipakket binnen Jeugdhulp.

De meeste vragen gaan over de stopzetting van de plaatsende maatregel en het niet-correct uitbetalen van het Groeipakket.

Ouders geven aan dat de maatregel al in de loop van de maand is gestopt, de jongere weer thuis woont, maar dat het Groeipakket pas de volgende maand of zelfs later terug in orde komt.

Het klopt dat het Groeipakket altijd wordt berekend vanaf de start van een nieuwe maand. In de tussentijd kan een regeling worden getroffen met de ouders om de kosten van de jongere die al thuis verblijft te verlagen door een dagvergoeding af te spreken. Dat moet gebeuren in overleg met de plaatsende instantie.

3.1.2.2 Klachtenbeeld Regie

Groeipakket en zorgtoeslagevaluatie

In 2024 gingen ongeveer 200 klachten over het Groeipakket of meer in het bijzonder over de zorgtoeslag. Dat is een zeer sterke daling tegenover de vorige jaren. Zo kende het aantal ontvankelijke klachten een positieve evolutie van 52% naar 35%. Dat betekent dat het harde werk van team Zorgtoeslagevaluatie om de processen en output klantvriendelijker te maken, loont.

Opgroeipunt merkt op dat quasi alle klachten in 2024 te maken hebben met vragen over of oneens zijn met de beslissing.

Maandelijks ontvangen gemiddeld 450 gezinnen de beslissing over de evaluatie van de ondersteuningsnood van hun kind. Slechts een paar procent van die gezinnen vraagt via Opgroeipunt verdere opvolging over die beslissing.

Veel voorkomende vragen en klachten over de zorgtoeslagevaluatie zijn:

Ik ga niet akkoord met het aantal toegekende punten.

Opgroeipunt is geen beroepsinstantie. Dergelijke meldingen moeten doorverwezen worden naar de arbeidsrechtbank. Maar Opgroeien helpt de ouders door hen alvast de samenvatting te bezorgen van de zorgtoeslagevaluatie. Door informatie te geven, begrijpt de ouder hoe de evaluatie tot stand kwam en meestal zorgt dat voor een gemakkelijker aanvaarding van het toegekende aantal punten.



Waarom daalde het aantal punten van de zorgtoeslagevaluatie voor mijn kind?

Veel ouders hadden nood aan een extra toelichting. Zelfs als de ouder een samenvatting van de evaluatie ontving, begrijpt de ouder soms niet wat het verschil is met de vorige evaluatie. De ouders wilden weten of ze de aanvraag niet goed hadden ingevuld.

Is de zorgtoeslagevaluatie wel zorgvuldig verlopen en zijn alle ingediende documenten in acht genomen?

Opgroeipunt liet telkens de besluitvorming nakijken. Bij een kleine minderheid van de gevallen resulteerde het nazicht in een materiële rechtzetting en een herziening van het aantal punten.

Opgroeipunt en meldingen over kinderopvang

Opgroeipunt behandelt meldingen over de dienstverlening van de afdeling Kinderopvang. Sinds 1 januari 2024 beantwoordt de afdeling Kinderopvang meldingen over kinderopvangvoorzieningen (cf. infra tweedelijnsklachten).

Niet tevreden over een beslissing van de afdeling Kinderopvang

In 2024 werd het verzorgingsprincipe, het beginsel dat de veiligheid en integriteit van kinderen vooropstelt, decretaal verankerd. Opgroeien kan sneller dan vroeger optreden en in sommige gevallen zelfs meteen overgaan tot sluiting. Handhaving heeft natuurlijk een grote impact op ouders, zeker wanneer een opvang van de ene op de andere dag moet sluiten. Op korte termijn op zoek gaan naar een nieuwe opvang is niet evident.

Ook wanneer Opgroeien beslist om een vergunningsaanvraag te weigeren, heeft dat een grote impact op ouders. Het komt regelmatig voor dat zij al een overeenkomst hadden met de opvang, en door de beslissing van Opgroeien plots op zoek moeten naar een andere opvang.

Ouders of voorzieningen meldden aan Opgroeipunt dat ze niet akkoord gingen met een maatregel tot handhaving of een beslissing over het al dan niet toekennen van een vergunning. Vaak bevatten dergelijke reacties ook een vraag naar informatie en/of een positief signaal over de betrokken opvang. In dat laatste geval geven ouders aan dat ze de kwaliteit van de opvang hoger inschatten dan Opgroeien of de externe partners waarmee we samenwerken.

Een bezwaarprocedure tegen een beslissing van Opgroeien is een procedure tussen Opgroeien en de organisator van de opvang. Ouders zijn daarbij een derde partij en kunnen in principe geen bezwaar aantekenen. Toch willen we tegemoetkomen aan de nood van ouders om goed geïnformeerd te worden. We behandelen die uitingen van ongenoegen daarom zorgvuldig en trachten in de eerste plaats de reden achter de beslissing helder uit te leggen.

Wanneer ouders via Opgroeipunt reageren op een beslissing van Opgroeien zijn ze daarbij ontevreden over onze **interne procedures**:

Beslissingsgrond: Ouders gaven aan dat ze het gevoel hebben niet gehoord te worden bij deze beslissingen. Ze begrijpen niet waarom de mate waarin ze tevreden zijn over een opvang geen rol speelde in de beslissing. Ouders geven aan dat Opgroeien te veel of net te weinig geloof hecht aan klachten over een voorziening.

Wachttijden: Ouders uitten hun ontevredenheid over de termijnen waarin beslissingen worden genomen.

Ouders gaven aan ontevreden te zijn over de **communicatie** over een beslissing:

Inhoud: Ouders vonden de verstrekte informatie soms te algemeen of te beknopt. Wanneer een maatregel tot handhaving het gevolg is van een melding, meldden ouders dat ze meer informatie willen over de inhoud ervan en de mogelijke impact op hun kind. Ouders gaven aan dat de communicatie van Opgroeien tegenstrijdig was met de informatie die ze van de opvang zelf kregen.

Timing: Ouders vonden dat ze te laat informatie ontvingen, soms 's avonds of vlak voor een weekend, wanneer diensten zoals het lokaal loket kinderopvang onbereikbaar zijn. Ouders waren ontevreden omdat er vanuit Opgroeien geen communicatie is over het al dan niet **toekennen van een vergunning of de termijn** waarin dat gebeurt.

Andere ouders geven aan dat ze het gevoel hebben dat ze **aan hun lot overgelaten worden** bij een oplossing zoeken voor de opvang van hun kind.

Niet tevreden over verschillende aspecten van kinderopvang

Meldingen betroffen ook meerdere aspecten tegelijk, zoals de regelgeving rond kinderopvang, het tekort aan kinderopvangplaatsen in een specifieke regio, een combinatie van specifieke klachten over een bepaalde voorziening en over de dienstverlening van de afdeling Kinderopvang zelf.

Niet tevreden over de regelgeving of toepassing van het inkomenstarief (IKT)

Voorbeeld: een verminderd tarief bij een tweede kind aanvragen

Geen automatisering: Ouders meldden dat Kind en Gezin op de hoogte is van de geboorte van een tweede kind en het gebruik van kinderopvang voor hun peuter, maar dat ze toch zelf een aanvraag moeten indienen om een nieuw, verminderd tarief te krijgen voor hun peuter. Ouders vragen een automatische aanpassing van het inkomenstarief (IKT) voor beide kinderen.

Geen persoonlijke herinnering: Ouders krijgen algemene informatie over de kindkorting via de website, het Kindboekje, de checklist zwangerschap en via communicatiemiddelen van kinderopvangvoorzieningen. Toch gaven ouders aan dat ze een persoonlijke herinnering verwachten.

Geen rechtzetting bij laattijdige aanvraag: De huidige regelgeving laat geen rechtzetting toe als ouders te laat een kindkorting aanvragen, ook niet met terugwerkende kracht.

Voorbeeld: fouten in de IKT-aanvraag

Als ouders een fout maken als ze de digitale tool invullen, kan dat leiden tot een fout bedrag op het IKT-attest. Opgroeipunt heeft gepleit om in dergelijke gevallen toch een correctie toe te staan.

Voorbeeld: klachten over de IKT-regelgeving

Alleenstaande ouders die samenwonen met andere volwassenen (bijvoorbeeld in cohousing of bij grootouders) ondervinden moeilijkheden. Ook al dragen ze alle kosten voor het kind, toch worden in de berekening van het IKT twee inkomens meegeteld. Ouders vonden dat onrechtvaardig.

Preventieve zorg, Kind en Gezin-teams

Meldingen over de preventieve zorg gingen zowel over de dienstverlening op een consultatiebureau, over een huisbezoek, over een andere vorm van contact of over de inhoud van de preventieve zorg in het algemeen.

Klachten over een CB- arts, een vrijwilliger op een consultatiebureau of over de huisvesting van een consultatiebureau behandelde de afdeling PGJO.

Klachten over de dienstverlening van een Kind en Gezin-team werden aan de teamverantwoordelijke bezorgd met de vraag de klacht te bespreken met de betrokkenen en indien nodig contact op te nemen met de melder. De teamverantwoordelijke koppelde nadien terug naar Opgroeipunt.

De melder vond bijvoorbeeld dat de medewerker te weinig info of betwiste info had gegeven, dat de houding van de medewerker niet correct was, de professionaliteit werd in vraag gesteld, er was een opmerking over de registratie in Mirage ...

Klachten over de inhoud van de preventieve dienstverlening werden voorgelegd aan de stafmedewerker PGJO die inhoudelijk verantwoordelijk is voor het thema.

Adoptie - Vlaams Centrum voor Adoptie (VCA)

Het Vlaams Centrum voor Adoptie (VCA) is onderdeel van Opgroeien. Klachten over zijn werking zijn eerstelijnsklachten.

In 2024 waren er geen klachten over de bemiddeling door het VCA. Opgroeipunt noteerde een aantal andere klachten, bijvoorbeeld over de inhoud van een voorbereiding of over informatie die werd gegeven over rootsonderzoek. Het meest opvallend zijn wellicht de klachten over de 'verplichte' overdracht van de nazorg aan de adoptiedienst Het Kleine Mirakel en onze communicatie daarover. Een aantal gezinnen zag de overdracht niet zitten door hun negatieve ervaringen met die dienst. Of de adoptieouders waren ontevreden omdat ze al eerder kosten voor nazorg betaalden aan een andere adoptiedienst.

Opgroeipunt behandelde in 2024 ook de klachten over de adoptiediensten.

Zowel de eerstelijns- als de tweedelijnsklachten kunnen we niet los zien van de turbulente periode in het adoptielandschap die we achter de rug hebben. Adoptieouders waren ontevreden dat er voor de toekomst nog maar één adoptiedienst erkend werd en dat dat Het Kleine Mirakel was, en/of over de stopzetting van de werking van de adoptiediensten Ray of Hope en FIAC.

3.1.3 Verbeteracties 2024-2025

3.1.3.1 Jeugdhulp - Afdeling Bovenlokale teams

Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2024

Opleidingen Signs of Safety (SofS)

De bovenlokale teams bieden de basis SofS aan voor startende consulents bij hun inscholing. Er werden verder ook verdiepende training SofS en opleidingen veiligheidsplanning aan onze medewerkers gegeven. Een praktijkgidspagina SofS werd opgesteld om de consulents en medewerkers te ondersteunen.

Complexe scheidingen

Er werd een visietekst rond complexe scheiding opgemaakt.



Verbeteracties in 2025

Er zal worden ingezet op sensibilisering en bewustwording van de impact van verslaggeving op cliënten. Dat doet de afdeling Bovenlokale teams door de principes over de opmaak van verslaggeving actief te verspreiden onder de medewerkers. Die principes worden actief meegenomen in het inscholingstraject voor de nieuwe medewerkers.

De afdeling Bovenlokale teams zet verder in op versterking van de dienstverlening om de dienstverlening voor de cliënten verder te optimaliseren.

In 2025 zal verdere opleiding en verdieping van SofS aan de medewerkers worden gegeven om een kracht- en oplossingsgerichte manier van werken verder te garanderen.

Rond het thema complexe scheidingen zullen er in 2025 meerdere opleidingen worden gepland voor de medewerkers die in de praktijk staan, waarbij er verder ingezet wordt op bewustwording rond die complexe zaken en op hun maximaal de juiste tools aanreiken. Verder blijven afdelingsoverschrijdende afstemming en aanpak noodzakelijk.

De afdeling Bovenlokale teams zet ook in 2025 verder in op cliëntoverleg- en bemiddeling.

3.1.3.2 Opgroeien Regie - Zorgtoeslag

Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2024

Opgroeien blijft de **communicatie** naar ouders verbeteren. We hebben een duidelijk leesbare samenvatting die voor ouders meer herkenbaarheid oproept. We passen onze FAQ's aan op basis van veelgestelde vragen van ouders. We zetten in op webinars vanuit zorgtoeslag naar partners en naar gezinnen.

Opgroeien blijft de **ondersteuning** naar ouders verbeteren. Team Zorgtoeslagevaluatie zet in op vlot toegankelijke communicatiekanalen met heel duidelijke en scherpe SLA's, in samenwerking met front- en backofficemedewerkers van de Kind en Gezin-Lijn. Via telefonisch contact en een duidelijk contactformulier worden gezinnen en hulpverleners snel en adequaat geholpen. We Team Zorgtoeslagevaluatie creëerde een extra ondersteuningsmogelijkheid, cobrowsing, waarbij ouders terwijl ze achter hun laptop zitten door een medewerker via scherm delen en de telefoon op het digitale platform gegidst worden om hun aanvraag te vervullen.

Opgroeien blijft inzetten op de **kwaliteit** van de evaluaties. Ook Team Zorgtoeslagevaluatie hanteert het 4 ogenprincipe als basisprincipe zodat elke aanvraag minstens door twee verschillende medewerkers wordt geëvalueerd. Dat leidt tot consequente, eenduidige evaluaties. Het team zet in op intervisies tussen alle betrokken medewerkers om de richtlijnen zo helder mogelijk te houden en willekeur uit te sluiten. We Het team installeert een duidelijke flow van kwaliteitscontroles op alle evaluaties voor en na het resultaat ervan aan de gezinnen wordt meegedeeld.

Verbeteracties in 2025

Opgroeien onderzoekt de mogelijkheid van een **laagdrempelige beroepscommissie** voor beslissingen rond zorgtoeslagevaluatie, zodat de grote stap naar de arbeidsrechtbank verminderd kan worden.

Team Zorgtoeslagevaluatie communiceert naar alle ouders, tegelijk met de beslissing, dat ze de samenvatting kunnen aanvragen via het contactformulier. Ze onderzoeken de mogelijkheid (en de impact op klantcontacten) om alle ouders proactief de samenvatting mee te sturen.

Opgroeien onderzoekt de mogelijkheid om de **medisch-sociale schaal** aan te passen aan de huidige maatschappelijke context.



3.1.3.3 Opgroeien Regie - Kinderopvang

Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2024

Team Klantenbeheer kinderopvang investeerde verder in de manier waarop de communicatie met organisatoren, ouders en lokale besturen gebeurt. Het team zet volop in op fysieke en online gesprekken met organisatoren. Er werd ook verder nagedacht over welke informatie op welk moment met ouders kan gedeeld worden.

Via de Kinderopvangzoeker kunnen ouders al sinds najaar 2023 in een oogopslag de inspectierapporten van kinderopvanginitiatieven en het eventuele handhavingstraject volgen. Sinds kort kunnen organisatoren daarop hun plan van aanpak of reactie op de handhaving bekendmaken. Wie op zoek gaat naar kinderopvang kan dan op één centraal punt niet alleen de handhaving, maar ook de aanpak van de organisator zien.

Om tegemoet te komen aan de nood van ouders om goed geïnformeerd te worden, behandelt de afdeling Kinderopvang sinds 1 januari 2024 zelf de meldingen waarbij ouders een ontevredenheid uiten over een beslissing van de afdeling Kinderopvang. Nauw betrokken zijn bij beslissingen levert een goede dossierkennis op die een grote meerwaarde blijkt te zijn om vragen snel te beantwoorden en beslissingen helder te duiden. Deze werking is nieuw binnen de afdeling Kinderopvang, en moet in 2025 nog verder verfijnd worden.

Verbeteracties in 2025

De Vlaamse Regering neemt in de nieuwe legislatuur de nodige en mogelijke initiatieven om kinderopvang in zijn drie maatschappelijke functies - economisch, pedagogisch en sociaal - te versterken en uit te bouwen. Opgroeien bouwt verder op de fundamenten die de Toekomstgroep Kinderopvang uitstekende en werkt, in dialoog met de Toekomstgroep, een concreet Masterplan uit voor alvast de eerstkomende vijf jaar.

3.2 INTERNE TWEDE LIJN 2024

3.2.1 Globaal klachtenbeeld 2024

3.2.1.1 Over erkende en gesubsidieerde voorzieningen Opgroeien

De private voorzieningen die Opgroeien erkent en/of subsidieert vormen de 'tweedelijnsdienstverlening'. Als melder klachten hebben over de private voorzieningen volgt Opgroeipunt, net als bij de eigen dienstverlening, een trapsgewijze benadering.

Als een klacht wordt ingediend, wordt in principe eerst nagegaan of de interne klachtenprocedure al is opgestart. Als de procedure niet werd gevolgd, ondersteunt Opgroeipunt de melder bij het formuleren van de klachten en het opstarten van de procedure. Opgroeipunt verstrekt daarbij de nodige informatie aan de melder over hoe de interne klachtenprocedure kan worden opgestart. Indien de melder dat wenst, kan Opgroeipunt bovendien de voorziening informeren dat de melder zal aanvragen om de interne klachtenprocedure op te starten.

Als de interne klachtenprocedure al werd gevolgd, maar de melder niet tevreden is over de uitkomst, vraagt Opgroeipunt de ondernomen stappen van de procedure op bij de voorziening. Op basis van die informatie beoordeelt Opgroeipunt of de voorziening correct handelde. Als blijkt dat de voorziening correct handelde, wordt het dossier afgesloten.

Indien Opgroeipunt vaststelt dat er niet correct is gehandeld, wordt ook hier het 4 ogenprincipe toegepast. Het 4 ogenprincipe houdt in dat Opgroeipunt nauw samenwerkt met de betrokken entiteit, die verantwoordelijk is voor de kwalitatieve opvolging van de gesubsidieerde voorzieningen.

Tijdens het structureel overleg tussen Opgroeipunt en de entiteiten wordt de voortgang van klachten besproken. De betrokken entiteit neemt daarbij de taak op zich om de klacht met de betrokken voorziening



te bespreken en grondig te onderzoeken. Opgroeipunt blijft verantwoordelijk voor de communicatie met de melder, waaronder de schriftelijke terugkoppeling van de eindbevindingen.

Zo wordt gegarandeerd dat klachten zorgvuldig en transparant worden behandeld, met respect voor alle betrokken partijen.

3.2.1.2 Over de klachtenbehandeling

Bij het indienen van een ongenoegen adviseert Opgroeipunt - na de klacht te beluisteren en te ondersteunen in de analyse ervan - in de eerste plaats de melder om het ongenoegen te bespreken met de betrokkene van de voorziening en/of dienst.

In ernstige situaties of wanneer de interne klachtenprocedure van de voorziening niet tot het gewenste resultaat leidde wordt de overweging gemaakt om Zorginspectie (van het Departement Zorg) via een inspectieopdracht bij het klachtenonderzoek te betrekken.

De inspectiebevindingen die Zorginspectie aan Opgroeien en de andere betrokkenen bezorgt, bestaan uit aandachtspunten en aanbevelingen aan de private voorziening om bij te sturen. Op basis van alle elementen volgt dan een uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht. In toepassing van het Toezichtdecreet WVG van 19 januari 2018 kan vanaf 1 januari 2019 niet enkel de voorziening, maar ook de melder opmerkingen formuleren aan Zorginspectie binnen de reactietermijn van veertien dagen. Na ontvangst van het definitieve inspectieverslag sluit Opgroeipunt de klacht af.

3.2.2 Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

3.2.2.1 Klachtenbeeld jeugdhulp

Voorzieningen bijzondere jeugdbijstand

De doorverwijzing naar **de interne klachtenprocedure** blijft een aandachtspunt.

Zoals eerder beschreven verwijst Opgroeipunt de melder in eerste instantie door naar de interne klachtenprocedure van een voorziening. We stellen daarbij vast dat het niet bij elke voorziening even duidelijk is wat de procedure van de interne klachtenprocedure is, dat deze niet duidelijk omschreven staat op de website of melders bij begeleiding geen helder antwoord krijgen.

Daarnaast valt het op dat bij ongenoegens de voorziening niet de reflex heeft om zelf de interne klachtenprocedure op te starten. Ouders moeten dat expliciet aangeven.

Vanuit Opgroeipunt gaan we het komende jaar inzetten op de registratie van doorverwijzingen naar de interne klachtenprocedure.

Opgroeipunt constateert dat de **communicatie** tussen ouders en de voorziening moeizaam kan verlopen. Ouders ervaren dan een onvoldoende betrokkenheid bij het traject dat de voorziening met hun kind doorloopt.

Ouders ervaren dat de voorziening een **bezoekregeling** opstelt zonder na te gaan of die haalbaar is voor ouders, waardoor bezoeken niet kunnen plaatsvinden of op de lange baan worden geschoven.

Het is opvallend dat ouders voor heel lange tijd in dezelfde bezoekregeling zitten zonder dat die geëvalueerd wordt, zonder perspectief tot uitbreiding.

Van een terugkeer naar huis is dan in die situaties zeker nog geen sprake.

De werkingsprincipes schrijven nochtans duidelijk voor dat er in eerste instantie altijd moet worden gewerkt naar een terugkeer naar huis. Vandaar dat er zesmaandelijks een evaluatie van het hulpverleningstraject moet plaatsvinden.

Opgroeipunt vraagt om blijvende aandacht voor het contact tussen siblings. Het komt voor dat siblings, vanwege plaatsgebrek, niet samen kunnen opgroeien. Het is de verantwoordelijkheid van de hulpverlening



om het contact tussen siblings te stimuleren en te faciliteren. Contact tussen siblings is immers een kinderrecht.

Door de hoge nood aan opvangplaatsen voor jongeren met een **GES+-problematiek** zijn op korte termijn extra plaatsen gecreëerd. Het valt echter op dat sommige van die jongeren worden geplaatst in reguliere leefgroepen, waar de specifieke omkadering die zij nodig hebben ontbreekt. Dat roept serieuze vragen op over de veiligheid en de mogelijkheid om zorg op maat te bieden.

Daarnaast bestaat er onduidelijkheid over de besteding van het extra budget waarin in deze module is voorzien. Melders geven aan dat ze niet weten hoe die middelen worden ingezet en wat de exacte rechten en mogelijkheden zijn met betrekking tot de financiering.

Pleegzorg

Opgroeipunt ontvangt meldingen over het niet ingaan op de vraag naar verandering van de pleegzorgbegeleid(st)er, **de vraag tot een nieuwe pleegzorgbegeleider**.

Die persoon is de meest zichtbare persoon voor de melders, de meeste communicatie loopt via hen.

Deze communicatie kan moeizaam lopen om verschillende redenen, zoals de gebruikte communicatiestijl, geen affiniteit met de melders ... De communicatie kan echter ook onder druk komen te staan door beslissingen van een jeugdrechter of een OCJ.

Opgroeipunt merkt dat pleegzorg eerder negatief antwoordt op de vraag tot verandering van een begeleider. Melders kennen meestal de reden waarom geweigerd wordt niet, waardoor de ongenoegens verder blijven oplopen.

Transparantie naar de melders toe over de motivatie voor de beslissing zou hier welkom zijn.

Opgroeipunt wil benadrukken dat communicatie een delicaat proces blijft waar verschillende elementen invloed op hebben. Daarom lijkt het ons aangewezen om de vragen naar verandering van een begeleider met zorg in overweging te nemen.

Vragen voor **nazorg** die Opgroeipunt ontvangt zijn voornamelijk afkomstig van ouders. Hun kind is geheel of gedeeltelijk terug bij hen, maar verschillende concrete vragen over de zorg blijven onduidelijk. Die onduidelijkheden kunnen gaan over het Groeipakket, facturen voor hun kind tijdens de laatste maand pleegplaatsing en de medische afspraken.

De melders krijgen zo het gevoel dat ze aan hun lot overgelaten worden. Daarom beveelt Opgroeipunt aan om bij stopzetting van de pleegplaatsing een afsprakennota uit te werken. Die kan dan informatie bevatten over administratieve aangelegenheden en over de bezoeksregeling met het ex-pleeggezin of de context.

Dit jaar zijn er enkele klachten ontvangen over **de screening van pleeggezinnen**. Die klachten komen meestal van kandidaat-pleegzorgers na een negatieve beoordeling, waardoor ze niet als pleeggezin kunnen fungeren. Opgroeipunt merkt op dat er verschillen zijn in de manier van screenen en herscreenen tussen de provincies. Een herscreening wordt uitgevoerd door een andere provincie dan die waar de oorspronkelijke aanvraag tot screening werd gedaan. Het doel van een herscreening is om een tweede kans te bieden om positief gescreend te worden.

Opgroeipunt constateert echter dat de anonimiteit van de aanvrager bij de herscreening niet gewaarborgd is. Zo begint de herscreening al met een verslag van de vorige provincie, waardoor de objectiviteit en de nieuwe 'tweede kans' niet gegarandeerd zijn.

Vertrouwenscentra kindermishandeling (VK)

De procedure voor **doorverwijzing naar het parket** is voor melders onduidelijk.

Hoewel een engagementsgesprek doorgaans als een laatste mogelijkheid voor samenwerking wordt beschouwd, blijkt er weinig sprake te zijn van dialoog. De beslissing om door te verwijzen naar het parket is al genomen voordat het gesprek plaatsvindt.

Bovendien worden de procedures rondom het engagementsgesprek niet altijd nageleefd, en is de communicatie daarover naar de melders toe niet transparant.



De interne klachtenprocedure moet los worden gezien van het engagementsgesprek. Het is niet omdat melders niet akkoord gaan met de wijze waarop de samenwerking verloopt, dat zij niet akkoord gaan met het hulpvoorstel of de samenwerking zelf.

Opgroeipunt krijgt signalen rond **communicatie en informatie**. Zo stelt Opgroeipunt vast dat het VK melders die over hun hulpverleningstraject willen praten en daarbij een eigen visie willen inbrengen worden gezien als een partij die druk uitoefent op het traject. Het VK interpreteert dat als een signaal dat de samenwerking niet langer mogelijk is, wat ertoe leidt dat het dossier bij het parket wordt aangemeld.

Het VK ervaart een klachtenlijn inschakelen ook als een teken van moeilijke samenwerking, wat kan leiden tot een doorverwijzing.

Melders geven aan geen helder inzicht te hebben in het hulpverleningsproces, de verwachtingen waaraan ze moeten voldoen, of het perspectief dat hun nog wordt geboden.

Het VK kent twee werkingsvormen: een vrijwillige werking en een mandaat. Voor melders is het onduidelijk in welke werking hun traject zich bevindt.

Opgroeipunt stelt vast dat de focus vanuit het VK gericht is op de problematiek en de hulpverlening voor ouders. Daardoor ligt de focus veel minder op de ondersteuning, de noden en de zorg voor het kind. Dat heeft als gevolg dat er **onvoldoende hulpverlening** wordt opgestart voor het kind. Het kind wordt niet gehoord tijdens het traject. De belangen van het kind komen daardoor niet genoeg aan bod.

3.2.3 Verbeteracties 2024

Gerealiseerde verbeteracties in 2024

Voorzieningenbeleid

Zorginspectie voerde een nulmeting uit over het klachtenbeleid van private voorzieningen. Die meting biedt een basis om de kwaliteit binnen de voorzieningen verder te verbeteren en te monitoren.

Binnen **voorzieningenbeleid voor jeugdhulp** zijn twee nieuwe collega's aangeworven om meldingen van klachten en andere zorgpunten op te nemen. Daarnaast worden vernieuwde processen rond klachtenbehandeling geïmplementeerd in samenwerking met Opgroeipunt. Daarbij wordt het 4 ogenprincipe gehanteerd, wat zorgt voor extra waarborgen bij de afhandeling van klachten.

In het uitvoeringsbesluit van **VK en VECK** zijn belangrijke hefboomen geïnstalleerd. Het doel van die maatregelen is kwaliteitsverbetering bij de VK en het VECK bevorderen. Er wordt nu structureel vastgelegd dat het VK en het VECK moeten samenwerken, en de uitvoeringsmodaliteiten van het kwaliteitsdecreet worden expliciet geformuleerd voor die organisaties. Gemandateerde voorzieningen moeten ook hun onderzoeken naar maatschappelijke noodzaak binnen 65 dagen uitvoeren, met één mogelijke verlenging.

Lopende verbeteracties in 2024

Voorzieningenbeleid

Door de ontvangen **klachten in gemengde leefgroepen GES+/GES** werkt Opgroeien aan een betere **afstemming tussen het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en Opgroeien**. Bij een geïntegreerde zorgbenadering is een nauwe samenwerking tussen het VAPH en Opgroeien essentieel, zeker als het gaat om klachten in gemengde leefgroepen GES+/GES. Door structureel overleg en goede praktijken te delen streven beide organisaties naar een meer uniforme aanpak die aansluit bij de specifieke noden van die complexe doelgroepen.

Pleegzorg

Bij pleegzorg wordt gewerkt aan het project '*Brug tussen pleegzorg en adoptie*', om een **eengemaakt draaiboek** te ontwikkelen. Dat omvat onder meer een gestroomlijnde screeningsprocedure die voor meer transparantie en voorspelbaarheid moet zorgen binnen de dienstverlening. De uitwerking van dat draaiboek wordt ondersteund door een intensief traject met een externe expert, die vanuit een onafhankelijke positie waardevolle inzichten en aanbevelingen biedt.



Zorginspectie legt in haar toezicht op pleegzorgdiensten een **bijzondere focus op de afsprakennota's**. Die documenten vormen de basis voor duidelijke en wederzijdse verwachtingen tussen diensten, pleeggezinnen en betrokken instanties.

Het **klachtenbeleid** blijft een belangrijk beleidsthema voor de diensten pleegzorg, met bijzondere aandacht voor afstemming over de provinciale grenzen heen. In 2024 werd een nulmeting uitgevoerd om bestaande knelpunten in kaart te brengen. Op basis van die resultaten gaan de diensten in 2025 verder aan de slag om hun klachtenprocedures te verbeteren.

Door die gezamenlijke inspanningen wordt gestreefd naar een meer coherente en kwaliteitsvolle dienstverlening, waarin het belang van het kind altijd centraal staat.

Geplande verbeteracties in 2025

Voorzieningenbeleid

De ontwikkeling van een **instrument om incidenten te melden** binnen het SGOG-kader (Specifieke Georganiseerde Opvanggroepen) en om een veilig verblijf te waarborgen wordt verder uitgewerkt en afgerond.

Er vindt **verdere afstemming** plaats met het VAPH over voorzieningen met een dubbele erkenning, met bijzondere aandacht voor kwaliteit en meldingsprocedures binnen het SGOG-kader.

Op basis van de **nulmeting van Zorginspectie** rond het klachtenbeleid in private voorzieningen worden in 2025 mogelijk gerichte acties ondernomen. Die acties kunnen zowel op het niveau van de gehele sector als op specifieke individuele voorzieningen betrekking hebben. Daarnaast is het de bedoeling om het klachtenbeleid structureel op te nemen in het basistoezicht door Zorginspectie, zodat het periodiek opnieuw geëvalueerd kan worden via bijvoorbeeld een éénmeting.

Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK)

Er wordt een **nieuwe inspectieronde** gepland voor de Vertrouwenscentra Kindermishandeling, waarbij een vernieuwd inspectiesjabloon wordt gehanteerd. Daarnaast worden thema's uit de eerste inspectieronde samen met de sector verder uitgewerkt om tot een gemeenschappelijk beleid te komen.

Pleegzorg

Voor het project "Brug tussen pleegzorg en adoptie" zal Opgroeien verdere stappen ondernemen op basis van de voorstellen van een externe expert. Dat traject wordt samen met de sector voortgezet in 2025.

3.2.4 Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

3.2.4.1 Klachtenbeeld- Kinderopvang

Contractuele geschillen

Het aandeel over facturen, een te betalen som, naleving of opzegging van het contract, het al dan niet terugkrijgen van een waarborg, ..., valt op. In principe is Opgroeipunt niet bevoegd om tussen te komen bij financiële of contractuele geschillen. Opgroeipunt geeft aan ouders altijd het advies om eerst aan de hand van de schriftelijke overeenkomst in gesprek te gaan met de opvang. Als dat niet lukt verwijzen we voor juridisch advies door naar de familiale verzekering, de justitiehuisen, de federale Consumentenombudsdienst of een advocaat.

Het is opvallend dat veel ouders die een financieel of contractueel geschil met een opvang hebben, ook klagen over de manier waarop de opvang erover communiceert. Soms zegt de opvang het contract op van de ene dag op de andere zonder daarover in gesprek te gaan of blijven mails of aangetekende brieven over waarborgen onbeantwoord. In veel gevallen is dat voor team Klantenbeheer kinderopvang een belangrijk signaal over de werking van de opvang. Hoewel Opgroeipunt niet bevoegd is om tussen te komen, neemt de afdeling Kinderopvang dit soort klachten wel mee in de algemene beoordeling van het beleidsvoerende vermogen van de opvang.



Communicatie

We stellen vast dat ouders ervaren dat de communicatie met de opvang moeizaam verloopt. In sommige klachten is communicatie het belangrijkste element, maar het thema komt ook terug in klachten over andere thema's zoals verzorging of klachten naar aanleiding van een incident of letsel bij een kind. Communicatie met ouders is een belangrijk verbeterpunt voor de kinderopvangsector. Dat blijkt niet enkel uit onze cijfers, maar ook uit het onderzoeksrapport van de MeMoQ éénmeting (meting van de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang). Uit datzelfde rapport blijkt dat hoe beter ouders de communicatie ervaren, hoe hoger hun algemene tevredenheid over de opvang.

Pedagogische aanpak

Een actueel thema in de klachten over kinderopvangvoorzieningen is de pedagogische aanpak van de opvang. Klachten gaan zowel over de educatieve (bv. aanbieden van te weinig activiteiten, zindelijkheidstraining ...) als over de emotionele ondersteuning (bv. lang laten huilen, geen troost bieden ...) van baby's en peuters. Ook incidenten waarbij de fysieke of psychische integriteit van kinderen in het gedrang komt, worden regelmatig gemeld aan Opgroeipunt.

De interne klachtenprocedure

Als ouders ontevreden zijn over een aspect van de opvang, bijvoorbeeld voeding, hygiëne of het ziektebeleid, wordt dat gevoel verder versterkt als de communicatie met de opvang over die thema's stroef loopt. In sommige gevallen biedt de interne klachtenprocedure soelaas, zeker wanneer een overkoepelende instelling of persoon die de opvang organiseert (organisator) kan optreden als 'bemiddelaar' tussen ouder en opvang. Opgroeipunt merkt we echter dat ouders terughoudend zijn om hun ongenoegen rechtstreeks met de opvang of organisator te bespreken. Ze zijn bang dat de opvang het contract zal beëindigen of vrezend dat hun kind door hun klacht anders zal worden behandeld. Het tekort aan opvangplaatsen speelt daarin wellicht een grote rol.

3.2.5 Verbeteracties 2024

Gerealiseerde verbeteracties in 2024

In 2023 stelde Opgroeien al een daling van het aantal ontvankelijke klachten/contacten over een kinderopvangvoorziening vast. Die daling zette zich voorzichtig verder in 2024. Dat is opnieuw mee te danken aan enkele verbeteringen van de afdeling Kinderopvang. Door meer klantenbeheerders in te zetten, worden kinderopvangvoorzieningen nauwer opgevolgd. Er werden ook een aantal experts aangeworven, waardoor een multidisciplinair team altijd instaat voor die opvolging. Er wordt ook sterk ingezet op communicatie over die opvolging vanuit Opgroeien naar gebruikers toe.

Lopende verbeteracties in 2024

Opgroeien blijft inzetten op het versterken van de pedagogische kwaliteit van kinderopvang, onder meer door onderzoek over dat thema te stimuleren. Zo vond er in 2024 een tweede MeMoQ-meting van de pedagogische kwaliteit in de Vlaamse kinderopvang plaats. Dankzij dat onderzoek kunnen we de evolutie van de pedagogische kwaliteit opvolgen en blijven we zicht houden op de factoren die er invloed op hebben. De onderzoekers formuleerden ook een aantal aanbevelingen, zowel voor de sector als voor het beleid. In 2025 gaat Opgroeien, samen met partners, aan de slag met die aanbevelingen. Er wordt onder meer ingezet op de bekendmaking van bestaande en de ontwikkeling van nieuwe tools om met MeMoQ aan de slag te gaan. Opgroeien gaat ook voor meer samenwerking met onderwijs om MeMoQ een prominenter plek te geven in de opleidingen kinderbegeleider.

We blijven vanuit Opgroeien ook inzetten op de versterking van de pedagogische coaching voor de kinderbegeleiders die in de sector werken. Sinds het najaar van 2024 financiert Opgroeien samen met andere academische, publieke en private partners ook een leerstoel Kinderopvang aan de UGent. De komende vier jaar wordt onderzocht wat de invloed is van pedagogische coaching en kindratio (het aantal kinderen per begeleider) op de kwaliteit en het welbevinden van kinderen en hun begeleiders.



Geplande verbeteracties in 2025

Vanaf 1 januari is beleidsvoerend vermogen (BVV) dé basisvoorwaarde voor vergunde kinderopvang van baby's en peuters. Dat begrip vereist onder andere dat de organisator een reflectieve, proactieve en reactieve houding moet aannemen met als doel een voortdurende verbetering van de werking van de opvang. De organisator moet daarbij rekening houden met de feedback van onder meer ouders. Dat traject, dat Opgroeien samen met de sector doorloopt, is gestart eind 2023. Zo waren er begin 2024 inspiratiemomenten voor de sector om met het thema aan de slag te gaan. Deze BVV-on tour-momenten krijgen begin 2025 een vervolg.

3.2.6 Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

3.2.6.1 Klachtenbeeld- Artsen en consultatiebureaus

Het overgrote deel van de klachten binnen Artsen en Consultatiebureaus heeft betrekking op de CB-arts. De overige klachten richten zich op de vrijwilligers van het consultatiebureau en op de locatie zelf. In de groep klachten over CB-artsen gaat het ongenoegen voor meer dan de helft van de klachten over de communicatie door de CB-arts of over twijfels over de competenties van de CB-arts, en ook hier stelt Opgroeien vast dat de communicatiestijl een belangrijke rol speelt.

3.2.7 Verbeteracties 2024

Binnen de lopende en geplande verbeteracties legt de afdeling Preventieve gezins-en jongerenondersteuning de focus op communicatie.

Gerealiseerde verbeteracties in 2024

Bij nieuwe opleidingsmodules voor CB-artsen over inhoudelijke thema's wordt voortaan ook een luik communicatie uitgewerkt en mee geïmplementeerd. Bijvoorbeeld door het ondersteunende document 'tips bij gespreksvoering over groei' beschikbaar te stellen.

Er werd een nieuwe opleidingsmodule 'lastige boodschappen brengen' uitgerold en geagendeerd op overlegmomenten met de CB-arts.

De afdeling Preventieve gezins-en jongerenondersteuning ontwikkelde ook een webinar met als topic 'communicatie met anderstaligen' die ook in het opleidingsaanbod voor CB-artsen wordt aangeboden. Daarnaast krijgt elke klacht over een CB-arts een individuele aanpak. Dat betekent dat de klacht besproken wordt met de CB-arts en er op maat van de arts tips worden aangereikt.

Wanneer we een duidelijke herhaling van soortgelijke klachten voor een CB- arts vaststellen wordt een ondersteuningstraject doorlopen met die arts. Zo'n traject bestaat onder meer uit een consultatiebureauzitting observeren, feedback geven, met duidelijke afspraken rond de opvolging. Bij blijvende herhaling van klachten over een CB-arts na een ondersteuningstraject volgt een waarschuwing die kan leiden tot stopzetting van de erkenning.

Lopende verbeteracties in 2024

De afdeling Preventieve gezins-en jongerenondersteuning blijft het opleidingsaanbod voor CB-artsen optimaliseren en nemen daarin zowel bij nieuwe als bestaande leermodules de focus op communicatie mee.

We passen het digitale registratiesysteem verder aan om zo de CB-arts tijdens de consultvoering maximaal te ondersteunen. Door de aanpassing van een scherm kan de arts onmiddellijk en duidelijk de relevante informatie zien (zoals afwijkend schema bij vaccinaties) en daar bij de bevraging van ouders vlot kan op inspelen.



Geplande verbeteracties in 2025

De afdeling Preventieve gezins-en jongerenondersteuning blijft CB-artsen individueel ondersteunen en coachen en starten dat sowieso op voor CB-artsen over wie we herhaalde klachten krijgen.

Dat individueel ondersteuningstraject loopt altijd in afstemming en/of samenwerking met onze adviserend artsen en de account-artsen en het team CB-management.

Verbeteracties voor Opgroeipunt

Opgroeipunt moet blijven inzetten om naar de interne klachtenprocedure door te verwijzen. Ook als de burger in eerste instantie aangeeft het ongenoegen liever niet met de betrokken voorziening te bespreken, moet Opgroeipunt de burger stimuleren om het gesprek aan te gaan. Door meer concrete tips en advies te geven, kunnen we melders versterken om het probleem zelf aan te pakken.

Opgroeipunt zet verder in op een betere en correcte registratie van het doorverwijzen naar de interne klachtenprocedure. Door die specifiekere registratie kunnen we monitoren hoeveel klachten er doorverwezen worden naar de interne klachtenprocedure. Die monitoring kan een signaal zijn voor voorzieningenbeleid en de voorzieningen.

Sinds 2024 hanteerde Opgroeipunt de term klacht in een bredere betekenis dan in 2023. Ook als de burger of cliënt meedeelde dat die een probleem enkel wilde 'signaleren' maar er geen 'klacht' over wilde indienen, spreken we in dit rapport over een klacht en communiceren we correct naar de burger.

4 DEPARTEMENT ZORG

4.1 INLEIDING

Het Departement Zorg is bevoegd voor heel uiteenlopende zorgthema's en biedt dienstverlening aan zeer verschillende zorg- en preventiesectoren. Om die reden werkt het departement met een decentrale klachtenbehandeling: er zijn klachtenbehandelaren in de verschillende teams en afdelingen die elk gespecialiseerd zijn in bepaalde thema's en sectoren.

Er zijn twee grote categorieën van klachten. De eerste categorie is deze van de eerstelijnsklachten, dit zijn klachten over de dienstverlening van het Departement Zorg. De tweede categorie is deze van de tweedelijnsklachten, dit zijn klachten over organisaties en instellingen die door het Departement Zorg opgevolgd, erkend of gesubsidieerd worden.

Momenteel loopt er op niveau van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een project voor het stroomlijnen van de tweedelijnsklachtenbehandeling. Dit is een belangrijk project waarbij de werkwijzen over de entiteiten heen in lijn worden gebracht.

4.2 EERSTELIJNSKLACHTEN

4.2.1 Beleidscoördinatie

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.2 Beleidsinformatie en data

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.3 Communicatie en IT

De afdeling CIT ontving het afgelopen jaar één klacht, die betrekking had op een foto op de nieuwe website. De burger uitte ongenoegen over de diversiteit die weerspiegeld werd in de foto. De keuze voor de foto werd geduid aan de burger en de klacht werd als ongegrond beschouwd.

4.2.4 Diensten van de Secretaris-generaal

De afdeling ontving het afgelopen jaar één klacht, die betrekking had op het attentiebeleid bij pensionering. De klacht bleek uiteindelijk gegrond te zijn, er gebeurde een rechtzetting en ook de nodige afspraken om herhaling naar de toekomst te voorkomen werden gemaakt.

4.2.5 Eerstelijns en gespecialiseerde zorg

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.



4.2.6 Organisatie

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.7 Preventief Gezondheidsbeleid

4.2.7.1 *Gezondheidsbevordering en vroegdetectie*

In het afgelopen jaar waren er twee klachten met betrekking tot sensibiliseringscampagnes. Deze campagnes hadden een ongewenst effect op de klachtindieners, aan wie geduid werd dat niet de intentie was en de nodige context van de sensibiliseringscampagnes geschetst werd. Beide klachten werden als ongegrond beschouwd.

4.2.7.2 *Infectieziektebestrijding en vaccinatie*

Er werd één klacht geregistreerd over het niet rechtstreeks doorstromen van vaccinatieregistraties uit het medisch dossier naar Vaccinnet, deze klacht werd als ongegrond beschouwd. Hoewel ongegrond werd de klachtindieners geïnformeerd over de vermoedelijke oorzaak van het niet doorstromen (incompatibiliteit in het softwarepakket van zijn huisarts).

4.2.7.3 *Milieugezondheidszorg*

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.8 VIPA

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.9 Vlaamse Sociale Bescherming

Bevindingen

Agentschap VSB heeft 28 eerstelijnsklachten ontvangen, waarvan 25 klachten ontvankelijk zijn.

De ontvankelijke klachten handelen over volgende thema's:

- Administratieve geldboete: 16
- Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (ZBO): 5
- Mobiliteitshulpmiddelen: 1
- Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 1
- Informatie op website Agentschap VSB: 1
- Bedrag van de jaarlijkse zorgpremie VSB: 1

Een aantal klachten handelt over de digitale verzending van de aangetekende herinneringsbrief van de zorgkas. Betrokkenen verklaren dat zij niet op de hoogte waren van deze digitale zending, en dat zij hierdoor een geldboete opgelegd kregen.

Naar aanleiding van deze klachten, heeft het Agentschap VSB de Ombudsdienst verder geïnformeerd over de werkwijze van de zorgkassen.



Als de zorgkas beschikt over een geldige toestemming van de burger om de briefwisseling via digitale weg te ontvangen, dan kan de aangetekende zending via die weg verstuurd worden. Enkel CM Zorgkas, Helan Zorgkas en de Vlaamse Zorgkas versturen de brieven digitaal.

Bij de Vlaamse Zorgkas gebeurt de verzending via eBox. Bij de keuze voor het gebruik van de eBox heeft men uitdrukkelijk toestemming gegeven om officiële documenten van de overheid te ontvangen via eBox (zie ook <https://myebox.be/nl/faq/wat-betekent-mijn-toestemming-voor-het-gebruik-van-ebox>). Enkel als de burger een mailadres geregistreerd heeft, krijgt die een melding via e-mail wanneer er een nieuw bericht is toegekomen in de eBox.

Bij de andere twee zorgkassen gebeurt de verzending via Doccle/Digiconnect.

De zorgkassen weten of het lid het bericht al dan niet geopend heeft voor het verstrijken van de uiterste betaaldatum. De zorgkassen beslissen zelf of ze de brief daarnaast ook op papier versturen (dit kan je dus als een extra dienstverlening beschouwen):

- De Vlaamse Zorgkas verstuurt alle brieven die per e-box verstuurd worden, ook per gewone post.
- Bij CM Zorgkas en Helan Zorgkas wordt de brief sowieso aangetekend verstuurd indien het digitale bericht niet binnen een bepaald aantal dagen geopend wordt.

Bij ontvangst van dergelijke klachten, licht het Agentschap VSB deze werkwijze steeds toe aan de burger.

Verbeteracties

Het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming heeft enkele initiatieven genomen op het gebied van administratieve vereenvoudiging en verbetering van de dienstverlening:

- De formulieren om een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden aan te vragen, zijn waar mogelijk vereenvoudigd. Zo zijn een aantal vragen rond de cumulbeperking met andere ondersteuning geschrapt, wanneer de zorgkassen van deze ondersteuning op de hoogte worden gebracht via automatische gegevensstromen.
- Sinds december 2024 kunnen burgers via een online formulier een afbetalingsplan aanvragen bij Agentschap VSB voor de geldboete en eventueel nog openstaande premies die tot de boete hebben geleid. Deze automatisering van de aanvraag zorgt voor een vlottere verwerking van de aanvragen, waardoor betrokkenen ook sneller het afbetalingsplan toegestuurd krijgen.
- Wanneer men een beroep indient tegen de beslissing over het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, moet men een dossiertaks betalen. Personen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering betalen een verminderde dossiertaks. In het online beroepsformulier kan men nu ook aanduiden dat de zorgbehoevende recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming, en dus ook op de verminderde dossiertaks.
- Het Agentschap VSB bezorgt aan het controleorgaan Mediwe2 x per maand een lijst van personen met een geplande controle i.k.v. een toegekend zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, die inmiddels in een woonzorgcentrum verblijven. Bij deze personen moet de geplande controle immers geschrapt worden.
- Gedeeltelijke betalingen van de zorgpremie bij verschillende partijen (bijv. een deel bij de zorgkas, en een ander deel bij Agentschap VSB) werden niet correct verwerkt in de centrale applicatie ledenbeheer. Hierdoor vroeg de zorgkas soms onterecht nog een deel van de premie op bij het lid,

of werd een te veel betaald bedrag niet teruggestort. Dit probleem is sinds september 2024 door het Agentschap Vlaamse sociale bescherming structureel opgelost via een systeemaanpassing.

- Sinds 28 november 2024 staat de nieuwe website van het Departement Zorg online: www.departementzorg.be. Deze website vervangt de vroegere websites van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het Agentschap Zorg en Gezondheid. Deze boden vooral informatie aan voor professionele gebruikers. Op de vroegere Z&G-website konden zij sectorspecifieke informatie over de Vlaamse sociale bescherming raadplegen.
- De website www.vlaamsesocialebescherming.be, die zich vooral richtte naar de burger, is ook geïntegreerd in de nieuwe website van het Departement Zorg. De URL's van de oude VSB-website blijven wel nog actief, en verwijzen automatisch door naar de nieuwe site. Nu is alle informatie op één plaats beschikbaar gesteld voor het brede publiek - burgers én professionelen. Hierbij is de nodige aandacht besteed aan toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Het komende jaar hopen we dit nog verder te verbeteren.

4.2.10 Vlaamse Zorgkas en Zorgberoepen

4.2.10.1 Vlaamse Zorgkas

In 2024 werden 92 klachten ingediend bij de Vlaamse Zorgkas. Het gaat om een stijging van bijna 40% ten opzichte van 2023. De toename van de klachten is volledig toe te wijzen aan een stijging van de onontvankelijke en ongegronde klachten.

Onontvankelijke en ongegronde klachten

16 klachten waren onontvankelijk.

Het ging om één anonieme klacht en 15 klachten waarvoor de Vlaamse Zorgkas niet bevoegd was. De anonieme klacht kon niet behandeld worden wegens het ontbreken van enige persoonsgegevens. De 14 andere klagers werden doorverwezen naar de bevoegde organisatie of klachtendienst (de zorgkas of mutualiteit waarbij ze waren aangesloten, het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming, de Woonzorglijn en het meldpunt Onderwijs en Vorming).

71 klachten waren ongegrond.

Net zoals de voorbije jaren stelden heel wat leden de Vlaamse sociale bescherming en het verplicht betalen van de zorgpremie in vraag (45). Opvallend meer mensen met geen of een laag inkomen stelden zich vragen bij de zorgpremie. Bijkomend was de verhoging van de zorgpremie dit jaar voor velen aanleiding om klacht in te dienen. Het zijn deze laatste 2 groepen die de toename van het aantal klachten bij de Vlaamse Zorgkas verklaren. Het opvragen van zorgpremies met terugwerkende kracht, het opvragen van zorgpremies voor een volledig jaar bij verhuis en de lange termijn tussen het recht op een verhoogde tegemoetkoming en de toepassing van een verminderde zorgpremie, blijven moeilijk te begrijpen voor de burgers. Aan al deze burgers werd de regelgeving toegelicht en gekaderd.

10 leden dienden klacht in omwille van de opgelegde boete. Aan deze klagers werd toegelicht waarom hun dossier werd overgemaakt aan de dienst boete.

5 leden waren ontevreden over het afbetalingsplan dat ze kregen voorgesteld. Ze vroegen bijvoorbeeld een afbetalingsplan na het ontvangen van het aangetekend schrijven waardoor slechts een beperkte



mogelijkheid was tot afbetaling als ze een boete wensten te vermijden. Aan hen werd eveneens de nodige toelichting gegeven.

De Vlaams Zorgkas ontving vier klachten over het niet of laattijdig toekennen van het zorgbudget. De klachten bleken ongegrond en de klagers kregen meer informatie over de toegepaste regelgeving.

Twee klagers dienden klacht in bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht omdat ze de betalingsuitnodigingen van de Vlaamse Zorgkas in het Nederlands ontvingen. De taalcommissie vond het niet opportuun om een advies ten gronde uit te brengen gezien de rechtspraak van de Raad van State, het Hof van Cassatie en de omzendbrief Peeters nog steeds in het rechtsverkeer bestaan.

Voor twee klachten werd meer informatie opgevraagd omdat de klacht onsamenhangend was. Er werd geen reactie meer ontvangen. Er waren ook 3 klachten over het gebruik van de e-box. De nodige toelichting werd gegeven over het versturen van de brieven via de e-box.

Gegronde en op te volgen klachten

Vier klachten bleken na onderzoek gegrond, één klacht was deels gegrond. Bij 3 klachten werd geen fout gemaakt door de Vlaamse Zorgkas en lag de oplossing voor de klacht buiten de Vlaamse Zorgkas.

Een klager kreeg een boete opgelegd omdat hij de zorgpremies na 5 oktober betaalde. Uit onderzoek bleek dat er verschillende mails werden verstuurd tussen de klager en de zorgkas. De klager werd steeds correct geïnformeerd, maar in de laatste mail vanuit de zorgkas op 12 oktober werd niet verwezen naar de boete en werd onterecht verwezen naar een herinneringsbrief. Op basis van deze informatie werd de boete herbekeken en kwijtgescholden. De klacht werd besproken met de betrokken dossierbehandelaar die de mail had opgesteld. Het ging hier om een menselijke fout waarvoor geen verdere structurele maatregelen werden genomen.

Eén klager had te veel betaald aan de Vlaamse Zorgkas. Het te veel betaalde bedrag werd niet terugbetaald, maar toegewezen aan zorgpremies die samen met de boete door het Agentschap Vlaamse sociale bescherming werden opgevraagd. Na onderzoek bleek dat de boete en de bijhorende zorgpremies reeds waren betaald, maar dat de Vlaamse Zorgkas hier niet van op de hoogte was gebracht. Het te veel betaalde bedrag werd teruggestort en de informatie bij de zorgkas werd geactualiseerd.

Een lid had een aanvraag voor een manueel actief rolstoel ingediend en kreeg slechts een forfaitaire tegemoetkoming toegekend. In de brief werd door een nieuwe dossierbehandelaar een verkeerd bedrag opgenomen, namelijk de volledige tegemoetkoming in de plaats van de forfaitaire tegemoetkoming. De administratieve fout werd rechtgezet, het lid had enkel recht op de forfaitaire tegemoetkoming.

Een lid kreeg het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden automatisch toegekend op basis van zijn score op de BelRAI screener die werd afgenomen door een dienst voor gezinszorg. Hij gaf aan dat hij slechts tijdelijk zorgbehoevend was geweest na een elleboogbreuk en bijgevolg onterecht een zorgbudget kreeg toegekend. Naar aanleiding van zijn mail werd het zorgbudget stopgezet.

Een lid kreeg in 2022 een boete opgelegd omdat de zorgpremies voor 2021 en 2022 niet werden betaald. De klager gaf aan nooit een betalingsuitnodiging te hebben ontvangen voor deze zorgpremies. Na onderzoek bleek dat 3 betalingsuitnodigingen werden verstuurd naar een oud adres. Het aangetekend schrijven werd wel correct naar zijn geactiveerde e-box verstuurd. De klacht was daarom deels gegrond. Door een verkeerde centrale verwerking van zijn tijdelijke adres, beschikte de Vlaamse Zorgkas niet over het correcte adres. Aan

het Agentschap Vlaamse sociale bescherming werd de vraag gesteld om alsnog de boete kwijt te schelden ook al werd de aangetekende zending correct verstuurd. Dit wordt nog verder onderzocht.

Verbeteracties

De klacht inzake het niet terugbetalen van te veel betaalde zorgpremies, werd veroorzaakt door gedeeltelijke betalingen van de zorgpremies bij enerzijds de Vlaams Zorgkas en anderzijds bij het Agentschap Vlaamse sociale bescherming. Gedeeltelijke betalingen werden niet correct verwerkt in de centrale applicatie ledenbeheer. Het probleem werd in september 2024 door het Agentschap Vlaamse sociale bescherming structureel opgelost via een systeemaanpassing zodat het in de toekomst niet meer kan voorkomen.

Bij toekenning van een forfaitaire tegemoetkoming voor een mobiliteitshulpmiddel wordt het bedrag waarop de burger recht heeft, manueel in de beslissingsbrief opgenomen opdat het lid een geïnformeerde keuze kan maken. Er werd afgewogen om dit bedrag automatisch te laten invullen, maar gezien de grote technische impact en kost om dit mogelijk te maken, werd geopteerd voor een bespreking van de case met alle dossierbehandelaars en werd zowel in de procedure als in de template van de brief meer nadruk gelegd op dit potentieel risico. Mogelijke fouten in de brieven door een verkeerde handeling van een dossierbehandelaar blijven een risico. Met de huidige beheersmaatregelen komen we wel tot een aanvaardbaar residueel risico.

Voor mensen die beroep doen op gezinszorg wordt er geen geraamde duurtijd van de zorgzwaarte gemeld aan de zorgkas. Daarom hebben de zorgkassen ervoor geopteerd om bij dit type dossiers een standaard duurtijd van 12 maanden toe te kennen. De diensten voor gezinszorg schalen immers jaarlijks de zorgzwaarte van hun cliënten in. Als de cliënt 12 maanden later niet langer zorgbehoevend is, krijgt de zorgkas hiervan opnieuw een melding en wordt het zorgbudget stopgezet. De Vlaamse Zorgkas heeft hier volgens de afspraken gehandeld, maar in dit geval werd onterecht een zorgbudget toegekend. Naar aanleiding van de klacht werd de brief voor de toekenning van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevend aangepast. Wanneer een eerste aanvraag voor een zorgbudget op basis van een attest van een dienst voor gezinszorg wordt toegekend, werd volgende zin toegevoegd in de brief: *“Meld het ons als u niet langer zorgbehoevend bent. In dat geval moeten wij uw zorgbudget stopzetten.”* De case werd aan de afdeling Vlaamse sociale bescherming gemeld en werd met de andere zorgkassen afgestemd op de intervisie. De huidige werkwijze blijft behouden. De uitgevoerde indicatiestelling wordt ook verder besproken met de betrokken dienst voor gezinszorg.

Het verouderde adres bij de Vlaamse Zorgkas was een gevolg van een technisch probleem bij de verwerking van gegevens van de KSZ door de applicatie Ledenbeheer. In 2020 en bijkomend in 2022 werden door het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming structurele maatregelen getroffen zodat dit niet meer kan voorkomen. Op dat moment zijn ook alle dossiers correct gezet, maar er werd geen push verstuurd naar de zorgkassen. Dit werd naar aanleiding van de klacht alsnog gedaan zodat de dossiers ook correct werden gezet bij de zorgkas.

4.2.10.2 Zorgberoepen

Bevindingen

In 2024 ontving team Zorgberoepen in totaal 15 eerstelijnsklachten. Van deze 15 klachten werden er 11 als gegrond beschouwd, terwijl 4 klachten ongegrond bleken.

Eén van de ongegronde klachten betrof een internationaal dossier waarin de aanvrager vroeg naar de status en een advies verwachtte. De wettelijke behandelingstermijn voor internationale aanvragen bedraagt 4

maanden en deze termijn werd in dit dossier gerespecteerd. Een andere klager was niet akkoord met de compenserende maatregel die door de bevoegde erkenningscommissie was opgelegd in het kader van de erkenning van een internationaal diploma als algemeen tandarts. Aangezien niet alle beroepsprocedures in dit dossier waren doorlopen, werd de betrokkene doorverwezen naar de Raad van State, zoals vermeld in de adviesbrief. Twee klachten handelden over de registratie als zorgkundige. In het eerste geval was de burger misnoegd omdat na een lange loopbaan als verpleegkundige een visum en registratie als zorgkundige moet aangevraagd worden. Het visum, dat werd uitgereikt door de FOD Volksgezondheid, en het registratiebesluit werden 2 dagen na ontvangst van de aanvraag en de klacht afgeleverd. Het tweede dossier bleek onvolledig te zijn ingediend. Er ontbrak een tewerkstellingsattest waardoor er nog geen positief gevolg aan de vraag gegeven kon worden.

11 klachten waren gegrond. 4 van deze klachten betroffen de lange afhandeltijd van de erkenning van een internationaal diploma als klinisch psycholoog. Studenten klinische psychologie en orthopedagogiek worden verplicht om vanaf het academiejaar 2023-2024 een professionele stage van één jaar te doorlopen voor erkenning als klinisch psycholoog of orthopedagoog. Het tekort aan stageplaatsen en stagemeesters, wat federale bevoegdheden betreft, leidt tot lange wachttijden voor de erkenning en beïnvloedt de afhandeling van internationale aanvragen. Team zorgberoepen is er niet in geslaagd om op korte termijn leden van de erkenningscommissie samen te roepen om advies uit te brengen.

Eén gegronde klacht handelde over de reactietermijn op een vraag die via de Vlaamse infolijn was geëscaleerd. De reguliere antwoordtermijn van het team zorgberoepen naar de burger na escalatie door de Vlaamse infolijn bedraagt 10 werkdagen. In dit geval ontving de betrokkene een antwoord 2 werkdagen te laat.

Het team zorgberoepen ontving 2 gegronde klachten over de lange afhandeltijd van internationale dossiers. In het eerste dossier had de betrokkene geen reactie ontvangen binnen de beschreven reactietermijn van 30 dagen. Het betrof een dossier dat onvolledig werd ingediend. Het conformiteitsattest ontbrak. De betrokkene werd hiervan op de hoogte gesteld en is inmiddels erkend. In het tweede geval had de betrokkene via aangetekend schrijven de registratie als arts in België aangevraagd, maar deze aanvraag was nooit op onze dienst toegekomen. Na het ontvangen van de klacht heeft onze dienst onmiddellijk betrokkene gecontacteerd met de vraag om het dossier digitaal in te dienen. Nog diezelfde dag werd het dossier in behandeling genomen en de betrokkene is inmiddels erkend.

In het afgelopen jaar werden er 4 gegronde klachten ontvangen over de afhandeltijd van erkenningsaanvragen om bepaalde technische prestaties en/of toevertrouwde handelingen voor het beroep van orthoptist te verrichten. Het Departement Zorg is gebonden aan de nieuwe erkenningscriteria die de federale overheid voor het paramedisch beroep orthoptist heeft vastgelegd in het koninklijk besluit van 7 oktober 2022 waarbij het beroep orthoptist-optometrist werd opgesplitst in 2 beroepstitels, nl. de beroepstitel orthoptist en de beroepstitel optometrist. Bijgevolg moest bij elke aanvraag tot erkenning om bepaalde handelingen/technische prestaties te mogen blijven stellen een deskundig advies worden ingewonnen, en kon er pas na ontvangst van een advies van de experts in de orthoptie een advies afgeleverd worden. Dit proces vereiste extra tijd en inspanning van zowel de administratie als de experts. Het Departement Zorg heeft de correcte procedure gevolgd in het behandelen van de initiële aanvraag voor de erkenning om bepaalde technische prestaties en/of bepaalde toevertrouwde handelingen voor het beroep van orthoptist te mogen blijven verrichten. Na ontvangst van het advies dienden de betrokkenen een bezwaarnota in, die vervolgens met de experts werd besproken. Inmiddels hebben de betrokkenen hun erkenningsbesluit ontvangen.

Verbeteracties

We zetten verder in op de digitalisering van processen, wat niet alleen de productiviteit op individueel en teamniveau verhoogt, maar ook bijdraagt aan procesvereenvoudiging en optimalisatie. Om het risico op langere afhandeltijden te reduceren zullen we bekijken of we de regelgeving kunnen aanpassen zodat elke erkenningscommissie verplicht wordt om voldoende zittingen per jaar te organiseren, ofwel dossiers per mail te behandelen tussen 2 zittingen in. De communicatie met burgers wordt verbeterd door hen duidelijkere informatie te bieden over de status van hun aanvragen en de verwachte doorlooptijden. Dit omvat het ontwikkelen van een verbeterde terugkoppeling naar burgers, waarbij concrete doorlooptijden worden verstrekt. Deze maatregelen zijn bedoeld om de transparantie te vergroten en de verwachtingen van de burgers in lijn te brengen met de realiteit van de afhandeltijden, wat bijdraagt aan een betere dienstverlening en klanttevredenheid. Om de werkdruk te verlichten is een personeelsuitbreiding en een herverdeling van taken binnen het team noodzakelijk.

4.2.11 Woonzorg

4.2.11.1 Ouderenzorg

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.11.2 Thuiszorg

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.2.12 Zorginspectie

Bevindingen

Er zijn dit jaar 21 klachten binnengekomen over Zorginspectie.

Daarvan gaat het overgrote deel, namelijk 15 klachten, over inspecties in de kinderopvang voor baby's en peuters.

Eén klacht ging over een consultatiebureau en de overige 5 klachten gaan over inspecties in woonzorgcentra.

Er waren dit jaar geen klachten over de aanvragen tot passieve openbaarheid van bestuur (vorig jaar 5). Dit kan een aanwijzing zijn dat de vorig jaar vermelde verbeteractie (inzetten van vrijwilligers, uitbreiding van capaciteit secretariaatsmedewerkers) zijn vruchten heeft afgeworpen.

Dit jaar stellen we opnieuw vast dat de klachtenindieners voornamelijk de geïnspecteerden (18/21) zelf zijn. In de drie andere gevallen ging het om ouders die een klacht indienden over de inspectie in een kinderopvang. In 1 geval ging het om meerdere ouders, en werd geopteerd voor een bemiddelingsgesprek met een delegatie van ouders.

Verbeteracties

Vijf keer werd een verbetermogelijkheid aangegeven:

- 3 hadden betrekking op de communicatie aan het begin van de inspectie.
- 1 ging over de formulering van een inbreuk in het verslag.
- 1 ging over het rechtzetten van een fout in het inspectieproces (het onterecht aanmaken van 2 inspectieopdrachten (met daaraan gekoppeld 2 identieke inspectieverslagen)).

4.3 TWEEDELIJNSKLACHTEN

4.3.1 Beleidscoördinatie

Op 1 februari 2024 ontvingen we van een erkende begeleider arbeidsmatige activiteiten in het kader van het gezondheids- en welzijnsbeleid (AMA WVG) een klacht ten aanzien van een andere erkende begeleider AMA WVG. We gingen in gesprek met de erkende begeleider AMA WVG naar wie de klacht verwees en namen de klacht ook mee als algemeen beleidssignaal bij de voorbereiding van een inspectieronde bij erkende begeleiders AMA WVG. De klacht zit ook mee in de scope om te analyseren i.k.v. eventuele wijzigingen aan het regelgevend kader.

4.3.2 Beleidsinformatie en data

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.3 Communicatie en IT

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.4 Diensten van de Secretaris-generaal

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.5 Eerstelijns en gespecialiseerde zorg

4.3.5.1 Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie

Bevindingen

- In de periode van 1 december 2023 t.e.m. 30 november 2024 werden er 103 klachten gemeld.
 - De tweedelijnsklachten over de werking van de ziekenhuizen hebben bij uitstek betrekking op het medisch handelen. Het gaat hierbij over het bepalen van een diagnose, de behandeling, optreden van complicaties, het gebrek aan duidelijke communicatie m.b.t. ontslag en de bejegening van de patiënt.
 - Andere vaak voorkomende categorieën van klachten hebben betrekking op de verpleegkundige zorg, de ombudsdienst, facturatie van onderzoeken en het comfort van de patiënt.
 - Een aantal klachten gingen over het inplannen van afspraken, bezoekenregeling, patiëntenrechten, personeelsbestaffing, verlies van persoonlijke bezittingen en wachttijden.2
- De bevoegdheid van het Departement Zorg beperkt zich tot het kwaliteitsbeleid, de werking en de organisatorische aspecten van een ziekenhuis (erkenningnormen), en daardoor ook voor de controle op de werking van de ombudsdiensten in de ziekenhuizen. Deze beperkte bevoegdheid is niet bekend bij de

(meeste) klachtindieners en gaat dan ook vaak in tegen de verwachtingen die klachtindieners hebben van onze klachtbehandeling.

- Voor de andere categorieën van klachten bestaat de behandeling erin de melder door te verwijzen naar de bevoegde diensten, namelijk:
 - ombudsdiensten van de 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. Dit was niet aan de orde voor de klachten in de periode 1/12/23 tot 30/11/24. Wel werd, na meerdere klachten op korte tijd over de werking van enkele ombudsdiensten eind 2023- begin 2024, beslist om inspecties op de naleving van de erkenningsnormen van de ombudsdienst te laten uitvoeren door Zorginspectie in drie ziekenhuizen. Die vonden plaats in februari en maart 2024.

De belangrijkste vaststellingen/inbreuken hadden betrekking op:

- de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de ombudsdienst,
- de schriftelijke ontvangstbevestiging van een klacht,
- de doorlooptijd van ene klachtbehandeling,
- de doorverwijzing naar andere klachtmogelijkheden wanneer de klachtbehandeling niet tot een oplossing leidt,
- het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst,
- het jaarverslag van de ombudsdienst, met name over de aanbevelingen om klachten naar de toekomst te vermijden?

Verbeteracties

De focus lag in 2024 op de ombudsfunctie en de nieuwe wet op de patiëntenrechten (WOPR). Voor verbetering van de klachtenbehandeling en het klachtenbeleid zetten we vooral in op deelname aan de WVG-werkgroep stroomlijnen tweedelijnsklachten.

- Naar aanleiding van de inspecties van de ombudsdiensten vond in juni 2024 een overleg plaats met de voorzitter van VVOVAZ (Vlaamse Beroepsvereniging Ombudspersonen van alle Zorgvoorzieningen).
 - Tijdens dit overleg werden aandachtspunten uit de inspecties toegelicht. Ook bespraken we op welke manier we het beste onze bezorgdheden kenbaar maken aan directies en ombudsdiensten van ziekenhuizen. Een breder overleg tussen Departement Zorg en het bestuur van VVOVAZ leek hierbij wenselijk en zinvol.

- VVOVAZ bezorgde ons zijn aanbevelingen aan de Vlaamse Ombudsdienst o.b.v. hun jaarverslag 2023, een nota met bezorgdheden n.a.v. de parlementaire hoorzittingen WOPR en zijn nota aan de federale minister over de nieuwe WOPR. Hierover gaan we in 2025 verder in gesprek met VVOVAZ, De Vlaamse Ombudsdienst en de Federale Ombudsdienst Rechten van de patiënt.
 - In december 2024 namen we deel aan een bestuursvergadering van VVOVAZ. Kwamen aan bod: de werking van het Departement Zorg, de organisatie van de klachtbehandeling en aandachtspunten voor de ombudsfunctie vanuit klachtbehandeling en inspecties.
 - Vanaf 2025 zal een structureel overleg tussen het Departement Zorg en het bestuur van VVOVAZ plaatsvinden.
- Het team Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie kreeg een tweede aanspreekpunt voor klachten en de wet op de patiëntenrechten. De twee teamcollega's volgen in tandem interne en externe ontwikkelingen op het vlak van klachtenbeleid, de ombudsfunctie en de wet op de patiëntenrechten (WOPR) op, en ze ondersteunen collega-dossierbehandelaars bij de klachtbehandeling.
- Ze nemen deel aan de werkgroep voor het beleidsdomein WVG, die eind 2023 is gestart om de tweedelijnsklachtbehandeling te stroomlijnen en kennis over klachtenmanagement te delen. In 2024 werd de huidige werking van klachtbehandeling en procedure in kaart gebracht met aansluitend deelname aan verscheidene werksessies.
 - Voor een goede analyse van de klachten (inzicht in o.a. aantal klachten per voorziening en type afdeling, type klachten, soort actie en doorverwijzing) is een betere en meer uniforme registratie nodig. De huidige centrale klachtenregistratie (departementsniveau) is in dat opzicht te beperkt. Wij hopen die optimalisatie via de werkgroep tweedelijnsklachtbehandeling te realiseren indien mogelijk.
 - De beide collega's volgden het webinar 'Patiëntenrechten in een nieuw wettelijk jasje gegoten' van Zorgnet-Icuro op 21 mei 2024, en de studiedag 'Van wet naar werkvloer: patiëntenrechten in de praktijk' van Zorgnet-Icuro op 18 oktober 2024.
- Op de nieuwe website van het departement heeft het team voor de ziekenhuizen een specifieke pagina voorzien over [de WOPR en klachtbehandeling in de ziekenhuizen](#), met verduidelijking van onze bevoegdheden en een opsomming van andere klachtmogelijkheden.

4.3.5.2 Eerstelijns

Team Eerste Lijn heeft 28 klachten ontvangen. Dit zijn steeds klachten waarvoor we zelf niet bevoegd zijn (bv. klachten over het medisch handelen van een arts of het niet kunnen vinden van een huisarts) bijgevolg werden deze klachten allemaal doorverwezen.

4.3.5.3 Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie

Bevindingen

Het team Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie heeft tussen 1.12.2023 en 30.11.2024 33 tweedelijnsklachten ontvangen. Dit blijft in lijn met voorgaande jaren, zowel qua aantallen als inhoudelijk.

De meeste van die klachten hadden betrekking op diverse aspecten van de zorgverlening in psychiatrische ziekenhuizen (gedwongen opname, vrijheidsbeperkende maatregelen, bejegening, meningsverschil rond indicatie opname of ontslag,...).

Vaak hebben de klachten (ook) betrekking op het medisch handelen van een arts. De klachtindieners werden in dat geval doorverwezen naar de orde der artsen of de toezichtscommissie. Geen van deze klachten heeft in de beschreven periode geleid tot een bezoek van Zorginspectie aan de voorziening; een financiële inspectie is voorzien na een anonieme klacht over het functioneren van het bestuursorgaan van een vzw.

We ontvingen ook twee 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 ggz sectoren (IBW, CGG, CAR) is beperkt, en handelt over toegankelijkheid, wachttijd, intakeprocedure,...

Klachtindieners worden in eerste instantie altijd gevraagd om contact op te nemen met de interne ombudsfunctie van de voorziening. 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 ook steeds terecht bij de externe onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheid. Deze onafhankelijke ombudsfunctie bedient nu alle erkende ggz-voorzieningen. Het voorbije werkjaar werd nadruk gelegd op continuïteit (bij afwezigheid van de vaste ombudspersoon omwille van verlof, ziekte of zwangerschap) en bekendmaking van het aanbod van de ombudsfunctie en van informatie rond patiëntenrechten aan zorgverleners en zorggebruikers.

Verbeteracties

We signaleerden de voorbije werkjaren reeds de juridische problemen rond beroepsgeheim, privacy reglementering en te beperkte bevoegdheid van het departement, die in klachtenbehandeling een constructief wederzijds overleg tussen de externe ombudspersonen GG (of interne ombudsdiensten van ziekenhuizen) en het departement bemoeilijken. De regelgeving over informatieverzameling bij klachten dient verder verduidelijkt te worden ten aanzien van klachtenbehandelaars binnen het Departement en in de externe ombudsdiensten. We blijven voorstellen om deze juridische problemen verder op te nemen (in onderling overleg tussen het Departement en Zorginspectie). We hopen dat dit ook als één van volgende acties weerhouden wordt vanuit het lopende traject 'Stroomlijning van tweedelijnsklachtenbehandeling binnen het beleidsdomein WVG'.

4.3.5.4 Welzijnswerk

Bevindingen

In 2024 ontvingen we 14 tweedelijnsklachten. 2 klachten waren niet ontvankelijk. 8 van de klachten die ontvankelijk waren, waren ongegrond.

De klachten hadden betrekking op volgende deelwerkingen:

- Teleonthaal
- CAW
 - o Werking CAW
 - o Slachtofferhulp
 - o Neutrale bezoekeruimte
 - o Vluchthuis in het kader van intra familiaal geweld

- Ouderschapsbegeleiding
- Relationele problemen
- Hulplijn 1712
- Relationele problemen
- Leefomstandigheden in opvangcentrum dak- en thuislozen

Verbeteracties

Vanuit het Departement Zorg gaan we rond elke klacht die we ontvangen in dialoog met de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

De ontvangen klachten hebben geleid tot volgende verbeteracties:

- Binnen CAW werden afspraken gemaakt om miscommunicatie te voorkomen
- Er werd een inspectie gedaan vanuit Departement Zorg waarin enkele opvolgpunten werden geformuleerd.
- Op website slachtofferzorg.be werd de informatie over de opdrachten van het CAW verduidelijkt
- 1712 heeft de kwaliteit van hun klachtenprocedure onder de loep genomen en aangepast

4.3.6 Organisatie

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.7 Preventief Gezondheidsbeleid

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.8 VIPA

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.9 Vlaamse Sociale Bescherming

Bevindingen

Het Agentschap VSB kreeg 8 tweedelijnsklachten toe, waarvan er 7 ontvankelijk zijn.

De ontvankelijke klachten handelen over:

- Onterecht opgevraagde zorgpremies door ZK: 1
- Onaangekondigde controle door het controleorgaan Mediwe: 1
- Uitvoering indicatiestelling aan de hand van de BelRAI Screener: 2
- Verstrekking mobiliteitshulpmiddel: 2
- Onvoldoende informatieverstrekking door de zorgkas bij verhuis naar Brussel: 1



Verbeteracties

Eén tweedelijnsklacht gaat over de informatieverstrekking door de zorgkas bij verhuis van een lid van Vlaanderen naar Brussel. In Vlaanderen is men verplicht de zorgpremie te betalen, in Brussel kan men vrijwillig aansluiten bij een zorgkas. Betrokkene kreeg als inwoner van Brussel facturen waarop vermeld stond dat de aansluiting voor inwoners van Brussel vrijwillig is. Er stond echter ook op vermeld dat een administratieve geldboete wordt opgelegd wanneer twee zorgpremies niet of te laat betaald zijn.

Deze geldboete wordt echter enkel opgelegd voor jaren waarin men verplicht is de premie te betalen. Voor jaren in het vrijwillige stelsel is deze sanctie dus niet van toepassing.

De zorgkas heeft haar brief op dit vlak verder verduidelijkt. Aan de andere zorgkassen wordt ook gevraagd om deze informatie in de brief te vermelden. Dit wordt besproken op een intervisiemoment met de zorgkassen.

In het jaarverslag van 2023 werd opgemerkt dat de regels rond handhaving in de regelgeving van de Vlaamse sociale bescherming (decreet en BVR) over mobiliteitshulpmiddelen moeten worden herbekeken. Deze aanpassingen van de regelgeving hebben echter vertraging opgelopen, onder meer doordat de Vlaamse Regering in lopende zaken ging. Het Agentschap VSB zal dit eerstdaags met het kabinet van minister Gennez opnemen.

4.3.10 Vlaamse Zorgkas en Zorgberoepen

4.3.10.1 Vlaamse Zorgkas

Er werden twee klachten ingediend over indicatiestellers in het kader van de BelRAI screener. De Vlaamse Zorgkas is niet voor bevoegd voor de indicatiestellers en kan hier niet zelf optreden. Het is de organisatie waar de indicatiesteller is tewerkgesteld die dit moet opvolgen.

De eerste klacht betrof de vraagstelling door een indicatiesteller. De klager werd doorverwezen naar de dienst waar de indicatiesteller is tewerkgesteld. De klacht werd ook besproken op de intervisie tussen de zorgkassen en het Agentschap Vlaamse sociale bescherming.

Een tweede klacht ging over de indicatiestelling door het controleorgaan Mediwe en meer bepaald over het onaangekondigde en onaangenaam verloop van het bezoek en het niet in rekening brengen van de gezondheidstoestand. De klacht werd doorgestuurd naar het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming aangezien zij het controleorgaan aanstellen. Zij namen contact op met het controleorgaan om de klacht verder te onderzoeken.

4.3.10.2 Zorgberoepen

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

4.3.11 Woonzorg

4.3.11.1 Ouderenzorg

Zie bijlage 'jaarverslag Woonzorglijn'.



4.3.11.2 Thuiszorg

Bevindingen

De meeste tweedelijnsklachten die het team thuiszorg ontvangt, zijn klachten rond de hulp- en dienstverlening van de diensten voor gezinszorg, hierbij enkele voorbeelden:

- 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 (gebruikersbijdrage), onregelmatige prestaties, avondzorg, karwei-hulp, afgezegde uren, afgezegde domiciliëring, vervoer,...
- de klachtenbehandeling;
- de onduidelijke informatiebrochure en communicatie (onduidelijke website, weinig gebruikersgericht);
- het afschuiven naar andere diensten van opdrachten /het niet willen uitvoeren van bepaalde taken;
- het (gebrek aan) vervangingen bij afwezigheden;

Hierbij aansluitend heeft het team thuiszorg ook een complexere klacht (met verschillende klachtelementen) ontvangen waarvoor Zorginspectie werd ingeschakeld. Er werd een remediëringsplan opgevraagd bij de dienst in kwestie.

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, ...

Daarnaast 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.

Ook was er een klacht over het aanbod van maaltijden in een lokaal dienstencentrum. Er waren ook enkele meldingen van grensoverschrijdende gedrag.

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 (meer mensen die beroep doen op thuiszorg), de zorgzwaarte en complexiteit 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 hierbij dus ook toe.

Verbeteracties

- Er is vandaag nog geen richtinggevend formulier uitgewerkt, waarin standaard bepaalde gegevens/klachtenelementen worden opgevraagd die de klachtenbehandeling zou ondersteunen. De vraag is ook of deze werkwijze niet eerder drempelverhogend zou werken voor een klachtindiener of tot onvolledige (of met foutieve informatie ingevulde) formulieren zou leiden, waardoor het beoogde doel niet zou bereikt worden. Kern blijft bereikbaar blijven voor (kwetsbare) gebruiker.
- Momenteel loopt er een beleidsdomeinbreed traject voor de stroomlijning van de klachten. Dit proces kan heel wat verbeteracties teweegbrengen, maar is op dit moment nog lopende.
- Deelname aan de werkgroep klachtenbehandeling op departementsniveau om enkele knelpunten te bespreken. Deze vond plaats op 11/10/2024.
- Inkanteling van de thuiszorgklachten in de woonzorglijn. Dit staat normaal gezien op de planning 2^{de} jaarhelft 2025.

Doorverwijzingen

Bevindingen

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,..

Er zijn ook enkele klachten over onderwerpen binnen de Vlaamse Sociale Bescherming, zoals de zorgpremie of het zorgbudget dat mensen ontvangen die klant zijn bij een dienst voor gezinszorg. Mensen denken vaak dat dit gebonden is aan een specifieke dienst, maar deze premies en budgetten zijn aparte zaken. Deze klachten kunnen we echter gericht doorverwijzen.

Er waren enkele klachten over de facturatie van gezinshulp, poetshulp of vervoer, waarbij de hulp werd geleverd door dienstenchequebedrijven. Hiervoor zijn wij niet bevoegd, maar we hebben deze mensen wel gericht kunnen doorverwijzen.

Verbeteracties

- Verduidelijking van welke overheid bevoegd is voor wat betreft diensten voor thuisverpleging: algemeen op plaatsen waar informatie staat over wie waarvoor bevoegd is, maar zeker op de pagina waar mensen een klacht kunnen indienen. Vanuit de Vlaamse Gemeenschap worden bepaalde diensten voor thuisverpleging erkend, maar dit zijn er niet veel (de erkenning is niet verplicht). Voor de diensten die wij erkennen, zijn we als Departement Zorg alleen bevoegd voor het naleven van de erkenningsnormen die binnen onze beperkte bevoegdheid zijn opgesteld. Het is nu een kluwen voor een klachtindiener en het is voor hen niet duidelijk. Zo wordt men van hier naar daar gestuurd, wat zorgt voor tijdsverlies in de behandeling van de klacht. De klachtindiener moet meermaals het klachtverhaal formuleren, wat tot nog meer frustratie en boosheid leidt.
- In het verleden was het voor de burger niet steeds helder waarvoor het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming bevoegd is binnen het Departement Zorg (en wat dus niet bij het Team Thuiszorg kan opgenomen worden). We hopen dat met de recente vernieuwing van de website (eind november 2024) dit duidelijker geworden is.

4.3.12 Zorginspectie

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2024.

5 VAPH

5.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING 2024

5.1.1 Globaal klachtenbeeld 2024

5.1.1.1 Over de dienstverlening

Verzoekers kunnen bij het VAPH terecht met een klacht over de handeling van het VAPH of het uitblijven daarvan, de concrete toepassing van de regelgeving en over de werking. Het klachtenteam maakt deel uit van het team organisatieontwikkeling. Het team organisatieontwikkeling situeert zich binnen de afdeling horizontale teams, aangestuurd door de leidend ambtenaar.

De juridische basis voor de klachtenbehandeling is het [Bestuursdecreet van 7 december 2018](#) en het oprichtingsdecreet VAPH [van 7 mei 2004](#).

5.1.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

We ontvingen in 2024 91 eerstelijnsklachten. Net als het voorgaande jaar hebben de meeste klachten in 2024 betrekking op de inschrijving en aanvraag bij het VAPH voor individuele materiële bijstand (hulpmiddelen en aanpassingen) en persoonlijke budgetten. Onder inschrijvingen en aanvragen verstaan we klachten over de behandeling van een aanvraag bij het VAPH of door een commissie van het VAPH (procedure, communicatie, inhoud van beslissing, wachttijd). Klachten over het gratis abonnement van De Lijn voor personen met een handicap en de European Disability Card (EDC) zitten hier ook in vervat.

Van deze eerstelijnsklachten waren er 45 ontvankelijk en 46 niet-ontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten waren er 12 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.

5 klachten werden doorverwezen naar diensten of instanties buiten het beleidsdomein (o.a. naar FOD Sociale Zekerheid en de FOD Justitie (bewindvoering)).

Het VAPH ontving 13 meldingen over eerstelijns thema's over diverse onderwerpen zoals bijvoorbeeld melding over misbruik PVB of hulpmiddelen, melding over problemen met leveranciers (hulpmiddelen), 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 2024 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

5.1.2 Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

- **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 leeftijdsgrenzen 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 ervaren.

De leeftijdsgrens van 65 jaar is ingegeven vanuit de residuaire bevoegdheid van het VAPH. 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.

- **Persoonsvolgende financiering**

Een groot deel van de klachten gaat over persoonlijke budgetten. Het ging hier vaak over misverstanden of praktische problemen met ingediende kosten. Deze klachten konden snel afgehandeld worden door dossierbeheerders van de afdeling budgetbesteding.

- **European Disability Card (EDC)**

Tot 1 januari 2024 moest deze kaart aangevraagd worden bij het VAPH. Toen gingen de klachten over het niet ontvangen van de kaart, wat vaak te wijten was aan het niet aanvragen ervan. 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.

We ontvingen vragen van personen die nu automatisch de kaart kregen via het VAPH, maar niet op de hoogte waren dat zij gekend zijn bij het agentschap omdat ze op dit moment *geen gebruik maken van zorg en ondersteuning door het VAPH of ondersteuning krijgen via een ander agentschap (Opgroeien)*. Het kan confronterend zijn om een brief van een agentschap voor personen met een handicap te krijgen, wanneer men er zich niet van bewust is dat zij daar gekend zijn. Vanuit efficiëntie oogpunt werd de keuze gemaakt om de bestaande datastroom van het VAPH niet alleen te automatiseren (in het kader van administratieve vereenvoudiging), maar ook te gebruiken voor personen die bij het agentschap Opgroeien gekend zijn (het hergebruik van een datastroom is kostenbesparend).

5.1.3 Verbeteracties 2024

5.1.3.1 Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2024

- Het registratiesysteem (binnen het digitale loket mijnvaph.be) dat sinds eind 2023 gebruikt wordt, werd verder geoptimaliseerd. Vanuit het systeem kan er automatisch gerapporteerd worden over inhoudelijke aspecten van klachten en doorlooptermijnen.
- De samenwerking met het callcenter 1700 werd uitgebreid om telefonische bereikbaarheid te garanderen.
- Er is een project opgestart waarbij onder meer de doeltreffendheid van het opnemen van telefonische gesprekken wordt bekeken.
- Er werd voor de ganse organisatie een webinar georganiseerd over de klachtenbehandeling
 - De begrippen klachten en meldingen werden voor alle medewerkers verduidelijkt
 - Er werden praktische tips en aandachtspunten meegegeven over hoe omgegaan moet worden met klachten (bv. welke stappen moeten gevolgd worden, wie doet wat?,...)
- Het klachtenteam werd gereorganiseerd, met aanwerving van nieuwe medewerkers:
 - klachtencoördinator en stafmedewerker organisatieontwikkeling
 - klachtenbehandelaar en ondersteuner organisatie werking
- Interne kennisdeling behandeling van klachten en meldingen binnen het VAPH
 - Er wordt intern ingezet op kennisdeling over klachtenbehandeling. Informatie rond klachten wordt organisatiebreed ter beschikking gesteld via diverse kanalen (bv interne nieuwsbrief, google site, webinar,...).

- Suïcideprotocol
 - Er is werk gemaakt van ondersteuning van de medewerkers van het VAPH in situaties met verzoekers met een kwetsbare emotionele toestand, zoals bijvoorbeeld risico op suïcide. Er is een protocol uitgerold voor grensoverschrijdend gedrag, waarbij ook suïcidedreiging expliciet als onderdeel naar voren komt. Via het protocol worden medewerkers gecoacht over hoe zij moeten omgaan met bepaalde situaties. Er worden opleidingen voorzien rond het protocol, maar evengoed rond het thema suïcide en het herkennen van signalen (in samenwerking met het Centrum ter preventie van zelfdoding).

5.1.3.2 Geplande verbeteracties in 2025

- We zetten verder in op het optimaliseren van het klachtenregistratiesysteem met de ontwikkeling van een dashboard met gegevens over klachten.
- Informatie mbt klachtenmanagement wordt breed verspreid binnen de organisatie.
- We evalueren en optimaliseren de bestaande processen van klachtenbehandeling, en stroomlijnen deze met de processen van de andere entiteiten binnen ons beleidsdomein.

5.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2024

5.2.1 Globaal klachtenbeeld 2024

5.2.1.1 Over de dienstverlening

De interne tweedelijnsklachten betreffen de klachten over de dienstverlening van diensten of voorzieningen die door het VAPH vergund of erkend worden (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).

De klachtenprocedure voor klachten over 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. 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 bezorgt het klachtenteam een antwoord aan de verzoeker.

Hoewel de regelgeving het VAPH verplicht om een klacht over de dienstverlening van een voorziening door te verwijzen naar de interne klachtenprocedure, wordt wel altijd de overweging gemaakt of de interne klachtenprocedure aangewezen is. Klachten over grensoverschrijdend gedrag, klachten waarbij de integriteit van de cliënt in het gedrang komt, worden veelal onmiddellijk door het klachtenteam opgenomen en voor onderzoek naar Zorginspectie gestuurd, waarna het VAPH de klacht afhandelt.

Er wordt niet bij elke klacht doorverwezen naar de interne klachtenprocedure, noch wordt altijd Zorginspectie ingeschakeld. Het VAPH kan ook contact opnemen met de voorziening om het probleem uit te klaren of de dialoog tussen klager en zorgaanbieder alsnog te stimuleren. Bijvoorbeeld voor klachten waarbij de aangekaarte situatie onduidelijk is of het VAPH meent dat een snelle oplossing mogelijk is. De klachtindiener wordt op de hoogte gebracht van het resultaat van dit gesprek.

5.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

We ontvingen 86 tweedelijnsklachten in 2024, waarvan 16 ontvankelijk. Het VAPH ontving ook 9 signalen over voorzieningen die door het VAPH vergund of erkend worden.



Binnen de interne tweedelijns klachtenbehandeling van het agentschap werd in het werkjaar 2024 3 klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) behandeld. Het VAPH heeft in 2024 geen gender- of discriminatieklachten behandeld.

5.2.2 Klachtenbeeld 2024: 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 onderzoekt, moet de gebruiker eerst de interne klachtenprocedure (IKP) 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. 48 keer werd de verzoeker doorverwezen naar de interne klachtenprocedure. In 6 gevallen werd de IKP doorlopen. Dit toont aan dat de interne klachtenprocedure bij zorgaanbieders nog meer bekend gemaakt moet worden en laagdrempelig moet zijn voor de gebruikers. Daartoe wordt bij de doorverwijzing naar IKP telkens ook een brochure bezorgd met daarin de rechten en plichten van een gebruiker bij de vergunde zorgaanbieder.

Infovragen

Net als de voorbije jaren, werd het klachtenteam 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 2024

5.2.3.1 Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2024

- Tweedelijnsklachten worden **geregistreerd** binnen het e-loket (zie hiervoor). Het klachtenregistratiesysteem laat toe om de status van de behandeling van de klacht op te volgen (bv heeft de persoon de interne klachtenprocedure reeds doorlopen?, wanneer is aanvraag voor inspectie gebeurd?,...).
- **Herziening klachtenprocedure bij een vergunde zorgaanbieder**
 - Er zijn initiatieven lopende om te bekijken hoe de interne klachtenprocedure bij de zorgaanbieders transparanter en toegankelijker kan worden gemaakt. In samenwerking met verschillende belanghebbenden (gebruikers- en werknemersorganisaties) zijn een aantal doelen opgesteld, waaraan een signalenbeleid en klachtenprocedure zou moeten voldoen.
- **Werkgroep stroomlijning tweedelijnsklachten**
 - Het VAPH neemt deel aan de werkgroep stroomlijning tweedelijnsklachten. We tekenen een proces uit om tweedelijnsklachten binnen het beleidsdomein gestroomlijnd aan te pakken.

5.2.3.2 Geplande verbeteracties in 2025

- Net zoals voor eerstelijnsklachten zetten we in op informatieverspreiding binnen de organisatie over de manier waarop tweedelijnsklachten worden behandeld. Bestaande afspraken en werkwijzen worden systematisch geëvalueerd en eventueel bijgesteld.
- We plannen acties om zorggebruikers en zorgaanbieders te informeren en sensibiliseren over de interne klachtenprocedure.
- We bekijken of er aanpassingen nodig zijn aan de artikels in het kwaliteitsbesluit rond de klachtenbehandeling bij de zorgaanbieder. De procedure moet voldoende de vastgestelde doelstellingen kunnen bereiken.

6 VUTG

6.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING 2024

6.1.1 Globaal klachtenbeeld 2024

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) of via het klachtenformulier op de website 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.

Als 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 2024 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

6.1.2 Klachtenbeeld 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De uitbetalers van het Groeipakket passen het Groeipakketdecreet en de instructies uitgevaardigd door het VUTG verplicht toe. Daarnaast werken alle uitbetalers met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.

De thema's die bij klachten ten aanzien van FONS aan bod kwamen, kwamen ook terug bij de private uitbetalers. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalers benoemd.

Unanimiteit

Als een kind verhuist van het gezin van de ene ouder naar het gezin van de andere ouder terwijl er nog betaald wordt aan 1 bijslagtrekkende overeenkomstig de oude federale regelgeving, dan leidt dat tot de opmaak van een begunstigdenkern dossier met twee begunstigden. De uitbetaler betaalt dan verder op de gekende



rekening en informeert de begunstigden daarvan. Deze kunnen dan reageren om dit rekeningnummer aan te laten passen. Team Klachten en Bemiddeling registreerde klachten van begunstigden die een terugvorderingsbrief ontvingen van de uitbetaler terwijl zij zelf niet het Groeipakket ontvingen.

De personen in de begunstigdenkern zijn steeds gezamenlijk de ontvangers van de gezinstoelagen en zij bepalen samen op welke rekening deze toelagen moet worden betaald. Wanneer geen van beide ouders reageren op de brief waarin vermeld werd dat het Groeipakket verder zou betaald worden op de gekende rekening, dan gaan zij hiermee stilzwijgend akkoord. Er is dan unanimititeit waardoor beide begunstigden als ontvangers beschouwd worden (ongeacht op wiens bankrekening) en beide begunstigden als schuldenaar beschouwd worden bij onterechte betalingen. Beide begunstigden krijgen dan van de uitbetaler een terugvorderingsbrief want beide begunstigden zijn ontvanger en dus ook aansprakelijk voor de schuld.

Team klachten en bemiddeling wordt geconfronteerd met klachten van de ouder die het geld niet op de eigen rekening letterlijk heeft zien betalen. Ouders beseffen niet altijd dat zij beiden gehouden blijven tot de verplichtingen die ook hangen aan het ontvangen van het Groeipakket. Hun ongenoegen hierover uiten zij tegen team klachten en bemiddeling.

Berekening van het gezinsinkomen bij de toekenning van de sociale toeslag en schooltoeslag

Elk jaar wordt het recht op de sociale toeslag en de schooltoeslag automatisch onderzocht. Hiervoor baseert de uitbetaler zich op de huidige gezinssituatie en gebruikt de uitbetaler de inkomensgegevens van 2 jaar terug.

Wanneer de begunstigde alleenstaande was in bijv. het inkomstenjaar 2021 en sinds november 2023 samenwoont met zijn of haar nieuwe partner, dan betekent dit dat het inkomen van de nieuwe partner uit 2021 zal meegeteld worden voor de bepaling van het recht op een sociale toeslag vanaf december 2023 en voor de bepaling van de schooltoeslag vanaf het schooljaar 2024-2025.

De sociale toeslag voor de periode van september 2023 tot en met augustus 2024 wordt toegekend op basis van het gezinsinkomen van 2021. De sociale toeslag voor de periode van september 2024 tot en met augustus 2025 en de schooltoeslag voor het schooljaar 2024-2025 worden toegekend op basis van het gezinsinkomen van 2022. Mensen ervaren deze berekening als onrechtvaardig aangezien ze in 2021 en 2022 nog niet samenwoonden en de begunstigde in de betrokken inkomstenperiodes alleen heeft ingestaan voor de kosten van de opvoeding.

Terugvordering van de sociale toeslag en schooltoeslag na vaststelling vorming feitelijk gezin

In verschillende dossiers vormden betrokkenen reeds enkele jaren een feitelijk gezin. Doordat de uitbetaler dit niet of laattijdig opmerkte, werd bij de berekening van het inkomen enkel rekening gehouden met 1 inkomen wat resulteerde in de toekenning van de sociale toeslag en schooltoeslag. Wanneer de uitbetaler de feitelijke gezinsvorming vaststelde en de toekenning van de sociale toeslag en schooltoeslag opnieuw onderzocht, op basis van deze laattijdige vaststelling leidde dit tot een aanzienlijke terugvordering. Voor betrokken gezinnen is dit onbegrijpelijk dat deze bedragen, hoewel hun geen schuld treft, worden teruggevorderd. Binnen de sector Groeipakket gaat men er echter van uit dat op basis van de motivatiebrieven die mensen ontvangen, zij moeten kunnen inzien dat de uitbetaler onterecht slechts 1 inkomen in rekening bracht. De burger kan dus niet inroepen dat deze niet op de hoogte was, deze had de juiste situatie kunnen of moeten inschatten. Dit leidt tot onbegrip bij de burger.

Tewerkstelling als studenten

Net als de vorige jaren 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-methode van de RSZ maakt dat de DMFA-gegevens moeten worden afgewacht om het exact aantal gepresteerde uren na te gaan. Om een lange periode van schorsing tegen te gaan, voorzien we de uitzondering dat betrokkene aan de uitbetaler loonfiches kan bezorgen om het aantal gepresteerde uren te bewijzen. Desgevallend kan de uitbetaler overgaan tot de betaling van het Groeipakket.

De klachten vallen uiteen in 3 soorten:

1. We stellen vast dat gezinnen soms geen kennis hebben van deze uitzondering waardoor ze pas na tussenkomst van team Klachten en Bemiddeling de loonfiches aan de uitbetaler bezorgen. Uitbetalers vermelden deze suggestie niet altijd in de brieven en informatiebundel.
2. We begrijpen uit de klachten dat gezinnen het als storend ervaren om telkenmale zelf de bewijzen aan te moeten leveren.
3. 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. Voor tewerkstellingen in het onderwijs is dit bijvoorbeeld een concreet probleem.

Internationale dossiers

Wanneer dossiers een internationale link hebben, bijvoorbeeld omdat één van de ouders in een andere Europese lidstaat werken, spreken we van internationale dossiers. Om het correcte bedrag aan Groeipakket te kunnen berekenen, moeten de uitbetalers in toepassing van de Europese Verordeningen contact opnemen met de andere lidstaat om onderling gegevens uit te wisselen. Hoewel deze uitwisseling tussen lidstaten elektronisch gebeurt, verloopt dit niet altijd vlot. Zeer regelmatig ontving Team klachten en bemiddeling ongenoegen over de verwerkingstermijn die dergelijk onderzoek in beslag neemt.

Snelle reactie op mails door uitbetalers

Team Klachten en Bemiddeling ontvangt dagelijks meerdere mails van gezinnen die een aanvraag deden bij een uitbetaler of per mail een vraag richtten aan een uitbetaler, maar nog geen reactie mochten ontvangen. Hoewel uitbetalers 45 dagen de tijd hebben om een antwoord te bezorgen, stellen we vast dat gezinnen die termijn niet afwachten om herinneringen te sturen of zelfs klacht in te dienen. Vaak bereikt de eerste herinnering ons al binnen de 14 dagen. Dit leidt tot een overflow aan mails zowel bij Team Klachten en Bemiddeling als bij de uitbetalers. Team Klachten en Bemiddeling vraagt in dergelijke situatie aan deze gezinnen om een beetje geduld te oefenen, want dat het hier geen laattijdige behandeling betreft en geeft nog dan de voorgeschreven antwoordtermijn mee.

6.1.3 Verbeteracties 2024

6.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2024

Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang

Zoals in het vorig klachtenrapport vermeld werd, is er in 2023 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.

Dit project kende in 2024 een vervolg. Zo werd het netwerk voor communicatie met VGC uitgebreid met partners uit kinderopvang, onderwijs en welzijnssector. Ze werden allen proactief geïnformeerd over de kinderopvangtoeslag, kleutertoeslag en schooltoeslag voor kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We blijven deze communicatie ook de komende jaren verder voeren en bedden deze jaarlijks in onze reguliere werking in.



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 bevinden en er nog geen samenwerking werd opgestart met deze gemeente. Er werd samen met de lokale verantwoordelijken en de uitbetalers bekeken om een samenwerking op maat van de noden en mogelijkheden uit te bouwen.

Met 8 van de 18 gemeenten werd er intussen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Voor 3 gemeenten zal dit voor begin 2025 het geval zijn.

6.1.3.2 Lopende verbeteracties in 2024

Samenwerking in verband met de ondersteuning van gezinnen bij hun aanvraag zorgtoeslag

Uit de monitoring bij het agentschap Opgroeien blijkt dat de achterstand structureel werd weggewerkt. Het agentschap werkte het afgelopen jaar mee in een proefproject met het Huis van het Kind Leuven om de toeleiding van gezinnen met vragen over de zorgtoeslag vlotter te kunnen laten verlopen, in samenwerking met alle lokale partners. Dit project verloopt positief, we bekijken samen met de collega's van Opgroeien hoe we toekomstgericht verder vorm kunnen geven aan dergelijke toeleiding ondersteund vanuit de sector Groeipakket.

Realistische verwachtingen inzake reponstijd van uitbetalers

Hoewel uitbetalers 45 dagen de tijd hebben om een antwoord te bezorgen, stellen we vast dat gezinnen die termijn niet afwachten om herinneringen te sturen of zelfs klacht in te dienen. Vaak bereikt de eerste herinnering ons al binnen de 14 dagen. Dit leidt tot een overflow aan mails zowel bij Team Klachten en Bemiddeling als bij de uitbetalers. Team Klachten en Bemiddeling vraagt in dergelijke situatie aan deze gezinnen om een beetje geduld te oefenen, want dat het hier geen laattijdige behandeling betreft en geeft nog dan de voorgeschreven antwoordtermijn mee.

Om ervoor te zorgen dat gezinnen geïnformeerd zouden zijn van bij het begin, bekijken we in samenwerking met de uitbetalers of zij in hun ontvangstmelding reeds de voorgeschreven antwoordtermijn vermelden. Evenzo zal Team Klachten en Bemiddeling dit standaard in doorzendmails toevoegen.

6.1.3.3 Geplande verbeteracties in 2025

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.

Vanaf januari 2025 wordt een nieuwe werkwijze geïmplementeerd binnen de sector Groeipakket die maakt dat dit formalisme aanzienlijk wordt verminderd. Waar de principes uit het burgerlijk en familiaal (vermogens)recht de ruimte hiertoe laten, zal de handtekening van één van beide begunstigden voortaan volstaan. We hebben evenwel nog voldoende veiligheidsmechanismen ingebouwd die een vlot dossierverloop mogelijk houden en ervoor zorgen dat onenigheid tussen ouders of opvoeders niet kan maken dat betalingen geblokkeerd worden.

Klachtenbehandeling

Gezinnen beschikken over verschillende mogelijkheden als ze niet akkoord zijn met de beslissing die hun uitbetaler genomen heeft. Eén mogelijkheid is klacht indienen bij het team Klachten en Bemiddeling.



Het is belangrijk om op te merken dat Team Klachten en Bemiddeling zich bij de behandeling van klachten baseert op hetgeen vermeld staat in het Groeipakketdecreet, Besluiten (van de Vlaamse Regering of de bevoegde minister), en geldende richtlijnen binnen de sector Groeipakket. Team Klachten en Bemiddeling onderzoekt of het dossier in die zin correct werd behandeld en geeft daarbij zoveel mogelijk duiding aan betrokkene. We stellen echter vast dat de verwachting van betrokkene verder gaat dan dat. Zij verwachten regelmatig dat er een compromis kan worden gezocht waarbij zowel de uitbetaler als zij een stukje toegeven. Helaas behoort dit niet tot de regelgevend voorziene mogelijkheden.

Om realistische verwachtingen te scheppen is het wenselijk om hierover meer te communiceren, bv. op de website, beroepsmodules op beslissingsbrieven, de ontvangstmelding van team Klachten en Bemiddeling.

Voorts merken we op dat het voor klachtenbehandelaars niet altijd eenvoudig is om een klacht rond dienstverlening te onderzoeken. Wanneer betrokkene klaagt dat de uitbetaler diens mails niet beantwoordt, dan kan men vragen aan de uitbetaler om een overzicht te bezorgen van de gevoerde correspondentie. Wanneer het echter gaat om telefonische dienstverlening, dat is dit veel lastiger. Telefonische oproepen worden niet opgenomen en zijn in die zin dus niet te verifiëren.

We zullen met de uitbetalers bespreken om telefonische oproepen met impact op het dossier te registreren.

6.2 INTERNE TWEDE LIJN 2024

6.2.1 globaal klachtenbeeld 2024

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) of via het klachtenformulier op de website 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.

Als 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 2024: wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

De uitbetalers van het Groeipakket passen het Groeipakketdecreet en de instructies uitgevaardigd door het VUTG verplicht toe. Daarnaast werken alle uitbetalers met dezelfde Groeipakketapplicatie om aan de begunstigde te betalen.

De thema's die bij klachten ten aanzien van FONS aan bod kwamen, kwamen ook terug bij de private uitbetalers. Zij worden hieronder dan ook voor alle uitbetalers benoemd.

Unanimiteit

Als een kind verhuist van het gezin van de ene ouder naar het gezin van de andere ouder terwijl er nog betaald wordt aan 1 bijslagtrekkende overeenkomstig de oude federale regelgeving, dan leidt dat tot de opmaak van een begunstigtenkerndossier met twee begunstigten. De uitbetaler betaalt dan verder op de gekende rekening en informeert de begunstigten daarvan. Deze kunnen dan reageren om dit rekeningnummer aan te laten passen. Team Klachten en Bemiddeling registreerde klachten van begunstigten die een terugvorderingsbrief ontvingen van de uitbetaler terwijl zij zelf niet het Groeipakket ontvingen.

De personen in de begunstigtenkern zijn steeds gezamenlijk de ontvangers van de gezinstoelagen en zij bepalen samen op welke rekening deze toelagen moet worden betaald. Wanneer geen van beide ouders reageren op de brief waarin vermeld werd dat het Groeipakket verder zou betaald worden op de gekende rekening, dan gaan zij hiermee stilzwijgend akkoord. Er is dan unanimiteit waardoor beide begunstigten als ontvangers beschouwd worden (ongeacht op wiens bankrekening) en beide begunstigten als schuldenaar beschouwd worden bij onterechte betalingen. Beide begunstigten krijgen dan van de uitbetaler een terugvorderingsbrief want beide begunstigten zijn ontvanger en dus ook aansprakelijk voor de schuld.

Team klachten en bemiddeling wordt geconfronteerd met klachten van de ouder die het geld niet op de eigen rekening letterlijk heeft zien betalen. Ouders beseffen niet altijd dat zij beiden gehouden blijven tot de verplichtingen die ook hangen aan het ontvangen van het Groeipakket. Hun ongenoegen hierover uiten zij tegen team klachten en bemiddeling.

Berekening van het gezinsinkomen bij de toekenning van de sociale toeslag en schooltoeslag

Elk jaar wordt het recht op de sociale toeslag en de schooltoeslag automatisch onderzocht. Hiervoor baseert de uitbetaler zich op de huidige gezinssituatie en gebruikt de uitbetaler de inkomensgegevens van 2 jaar terug.

Wanneer de begunstigde alleenstaande was in bijv. het inkomstenjaar 2021 en sinds november 2023 samenwoont met zijn of haar nieuwe partner, dan betekent dit dat het inkomen van de nieuwe partner uit 2021 zal meegeteld worden voor de bepaling van het recht op een sociale toeslag vanaf december 2023 en voor de bepaling van de schooltoeslag vanaf het schooljaar 2024-2025.

De sociale toeslag voor de periode van september 2023 tot en met augustus 2024 wordt toegekend op basis van het gezinsinkomen van 2021. De sociale toeslag voor de periode van september 2024 tot en met augustus 2025 en de schooltoeslag voor het schooljaar 2024-2025 worden toegekend op basis van het gezinsinkomen van 2022. Mensen ervaren deze berekening als onrechtvaardig aangezien ze in 2021 en 2022 nog niet samenwoonden en de begunstigde in de betrokken inkomstenperiodes alleen heeft ingestaan voor de kosten van de opvoeding.



Terugvordering van de sociale toeslag en schooltoeslag na vaststelling vorming feitelijk gezin

In verschillende dossiers vormden betrokkenen reeds enkele jaren een feitelijk gezin. Doordat de uitbetaler dit niet of laattijdig opmerkte, werd bij de berekening van het inkomen enkel rekening gehouden met 1 inkomen wat resulteerde in de toekenning van de sociale toeslag en schooltoeslag. Wanneer de uitbetaler de feitelijke gezinsvorming vaststelde en de toekenning van de sociale toeslag en schooltoeslag opnieuw onderzocht, op basis van deze laattijdige vaststelling leidde dit tot een aanzienlijke terugvordering. Voor betrokken gezinnen is dit onbegrijpelijk dat deze bedragen, hoewel hun geen schuld treft, worden teruggevorderd. Binnen de sector Groeipakket gaat men er echter van uit dat op basis van de motivatiebrieven die mensen ontvangen, zij moeten kunnen inzien dat de uitbetaler onterecht slechts 1 inkomen in rekening bracht. De burger kan dus niet inroepen dat deze niet op de hoogte was, deze had de juiste situatie kunnen of moeten inschatten. Dit leidt tot onbegrip bij de burger.

Tewerkstelling als studenten

Net als de vorige jaren 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. Desgevallend kan de uitbetaler overgaan tot de betaling van het Groeipakket.

De klachten vallen uiteen in 3 soorten:

1. We stellen vast dat gezinnen soms geen kennis hebben van deze uitzondering waardoor ze pas na tussenkomst van team Klachten en Bemiddeling de loonfiches aan de uitbetaler bezorgen. Uitbetalers vermelden deze suggestie niet altijd in de brieven en informatiebundel.
2. We begrijpen uit de klachten dat gezinnen het als storend ervaren om telkenmale zelf de bewijzen aan te moeten leveren.
3. 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. Voor tewerkstellingen in het onderwijs is dit bijvoorbeeld een concreet probleem.

Internationale dossiers

Wanneer dossiers een internationale link hebben, bijvoorbeeld omdat één van de ouders in een andere Europese lidstaat werken, spreken we van internationale dossiers. Om het correcte bedrag aan Groeipakket te kunnen berekenen, moeten de uitbetalers in toepassing van de Europese Verordeningen contact opnemen met de andere lidstaat om onderling gegevens uit te wisselen. Hoewel deze uitwisseling tussen lidstaten elektronisch gebeurt, verloopt dit niet altijd vlot. Zeer regelmatig ontving Team klachten en bemiddeling ongenoegen over de verwerkingstermijn die dergelijk onderzoek in beslag neemt.

Snelle reactie op mails door uitbetalers

Team Klachten en Bemiddeling ontvangt dagelijks meerdere mails van gezinnen die een aanvraag deden bij een uitbetaler of per mail een vraag richtten aan een uitbetaler, maar nog geen reactie mochten ontvangen. Hoewel uitbetalers 45 dagen de tijd hebben om een antwoord te bezorgen, stellen we vast dat gezinnen die termijn niet afwachten om herinneringen te sturen of zelfs klacht in te dienen. Vaak bereikt de eerste herinnering ons al binnen de 14 dagen. Dit leidt tot een overflow aan mails zowel bij Team Klachten en

Bemiddeling als bij de uitbetalers. Team Klachten en Bemiddeling vraagt in dergelijke situatie aan deze gezinnen om een beetje geduld te oefenen, want dat het hier geen laattijdige behandeling betreft en geeft nog dan de voorgeschreven antwoordtermijn mee.

6.2.3 Verbeteracties 2024

6.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2024

Samenwerking met Nederlandstalige scholen en kinderopvang

Zoals in het vorig klachtenrapport vermeld werd, is er in 2023 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.

Dit project kende in 2024 een vervolg. Zo werd het netwerk voor communicatie met VGC uitgebreid met partners uit kinderopvang, onderwijs en welzijnssector. Ze werden allen proactief geïnformeerd over de kinderopvangtoeslag, kleutertoeslag en schooltoeslag voor kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We blijven deze communicatie ook de komende jaren verder voeren en bedden deze jaarlijks in onze reguliere werking in.

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 bevinden en er nog geen samenwerking werd opgestart met deze gemeente. Er werd samen met de lokale verantwoordelijken en de uitbetalers bekeken om een samenwerking op maat van de noden en mogelijkheden uit te bouwen.

Met 8 van de 18 gemeenten werd er intussen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Voor 3 gemeenten zal dit voor begin 2025 het geval zijn.

6.2.3.2 Lopende verbeteracties in 2024

Samenwerking in verband met de ondersteuning van gezinnen bij hun aanvraag zorgtoeslag

Uit de monitoring bij het agentschap Opgroeien blijkt dat de achterstand structureel werd weggewerkt. Het agentschap werkte het afgelopen jaar mee in een proefproject met het Huis van het Kind Leuven om de toeleiding van gezinnen met vragen over de zorgtoeslag vlotter te kunnen laten verlopen, in samenwerking met alle lokale partners. Dit project verloopt positief, we bekijken samen met de collega's van Opgroeien hoe we toekomstgericht verder vorm kunnen geven aan dergelijke toeleiding ondersteund vanuit de sector Groeipakket.

Realistische verwachtingen inzake reponstijd van uitbetalers

Hoewel uitbetalers 45 dagen de tijd hebben om een antwoord te bezorgen, stellen we vast dat gezinnen die termijn niet afwachten om herinneringen te sturen of zelfs klacht in te dienen. Vaak bereikt de eerste herinnering ons al binnen de 14 dagen. Dit leidt tot een overflow aan mails zowel bij Team Klachten en Bemiddeling als bij de uitbetalers. Team Klachten en Bemiddeling vraagt in dergelijke situatie aan deze gezinnen om een beetje geduld te oefenen, want dat het hier geen laattijdige behandeling betreft en geeft nog dan de voorgeschreven antwoordtermijn mee.

Om ervoor te zorgen dat gezinnen geïnformeerd zouden zijn van bij het begin, bekijken we in samenwerking met de uitbetalers of zij in hun ontvangstmelding reeds de voorgeschreven antwoordtermijn vermelden. Evenzo zal Team Klachten en Bemiddeling dit standaard in doorzendmails toevoegen.

6.2.3.3 Geplande verbeteracties in 2025

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.

Vanaf januari 2025 wordt een nieuwe werkwijze geïmplementeerd binnen de sector Groeipakket die maakt dat dit formalisme aanzienlijk wordt verminderd. Waar de principes uit het burgerlijk en familiaal (vermogens)recht de ruimte hiertoe laten, zal de handtekening van één van beide begunstigden voortaan volstaan. We hebben evenwel nog voldoende veiligheidsmechanismen ingebouwd die een vlot dossierverloop mogelijk houden en ervoor zorgen dat onenigheid tussen ouders of opvoeders niet kan maken dat betalingen geblokkeerd worden.

Klachtenbehandeling

Gezinnen beschikken over verschillende mogelijkheden als ze niet akkoord zijn met de beslissing die hun uitbetaler genomen heeft. Eén mogelijkheid is klacht indienen bij het team Klachten en Bemiddeling.

Het is belangrijk om op te merken dat Team Klachten en Bemiddeling zich bij de behandeling van klachten baseert op hetgeen vermeld staat in het Groeipakketdecreet, Besluiten (van de Vlaamse Regering of de bevoegde minister), en geldende richtlijnen binnen de sector Groeipakket. Team Klachten en Bemiddeling onderzoekt of het dossier in die zin correct werd behandeld en geeft daarbij zoveel mogelijk duiding aan betrokkene. We stellen echter vast dat de verwachting van betrokkene verder gaat dan dat. Zij verwachten regelmatig dat er een compromis kan worden gezocht waarbij zowel de uitbetaler als zij een stukje toegeven. Helaas behoort dit niet tot de regelgevend voorziene mogelijkheden.

Om realistische verwachtingen te scheppen is het wenselijk om hierover meer te communiceren, bv. op de website, beroepsmodules op beslissingsbrieven, de ontvangstmelding van team Klachten en Bemiddeling.

Voorts merken we op dat het voor klachtenbehandelaars niet altijd eenvoudig is om een klacht rond dienstverlening te onderzoeken. Wanneer betrokkene klaagt dat de uitbetaler diens mails niet beantwoordt, dan kan men vragen aan de uitbetaler om een overzicht te bezorgen van de gevoerde correspondentie. Wanneer het echter gaat om telefonische dienstverlening, dat is dit veel lastiger. Telefonische oproepen worden niet opgenomen en zijn in die zin dus niet te verifiëren.

We zullen met de uitbetalers bespreken om telefonische oproepen met impact op het dossier te registreren.

7 BIJLAGEN

7.1 JAARVERSLAG WOONZORGLIJN



**Adobe Acrobat
PDFXML Document**

I- Jaarverslag Woonzorglijn 2024





JAARVERSLAG WOONZORGLIJN 2024

DEPARTEMENT
ZORG

www.departementzorg.be

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Zorg
Simon Bolivarlaan 17
1000 Brussel

Samenstelling

Departement Zorg
Afdeling Woonzorg

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Communicatie en IT - Team Communicatie

Uitgave

Januari 2025



INHOUD

COLOFON	2
1 DE WOONZORGLIJN IN 2024	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 Gegrond of ongegrond	6
2.4 Verslaggeving en oplossing	6
3 KLACHTEN IN 2024: 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 2024

De Woonzorglijn wordt nog steeds heel sterk bevroegd. Er werden in totaal 1.906 oproepen geregistreerd in 2024.

Er werd 408 keer een klacht ingediend bij de Woonzorglijn en er werden 1.498 vragen gesteld.

Deze cijfers tonen aan dat de Woonzorglijn gekend is bij de burgers. Sinds 2020 is het aantal oproepen bij de Woonzorglijn naar een veel hoger niveau gegaan. Sinds 2022 kennen we een licht daling, maar ten opzichte van 2019 is er nog steeds sprake van een stijging van 279%.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal vragen	493	1.459	1.332	1.691	1.504	1.498
Aantal klachten	189	576	430	600	526	408
Totaal	682	2.035	1.762	2.291	2.030	1.906

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 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 ter plaatse aangewezen blijft.

Hoewel dit verslag focust op klachten, wensen we erop te wijzen dat er ook mooie verhalen zijn in de ouderenzorgsector.

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 of via de website 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 klachtindieners toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindieners 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 klachtindieners 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 klachtindieners informatie over de voorwaarden die in de regelgeving staan. Soms kan de klachtindieners 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 klachtindieners 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 degene die de klacht indient het gevoel heeft dat iets niet in orde is, maar dat uit het onderzoek blijkt dat dit volgens de regelgeving wel in orde is. 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.

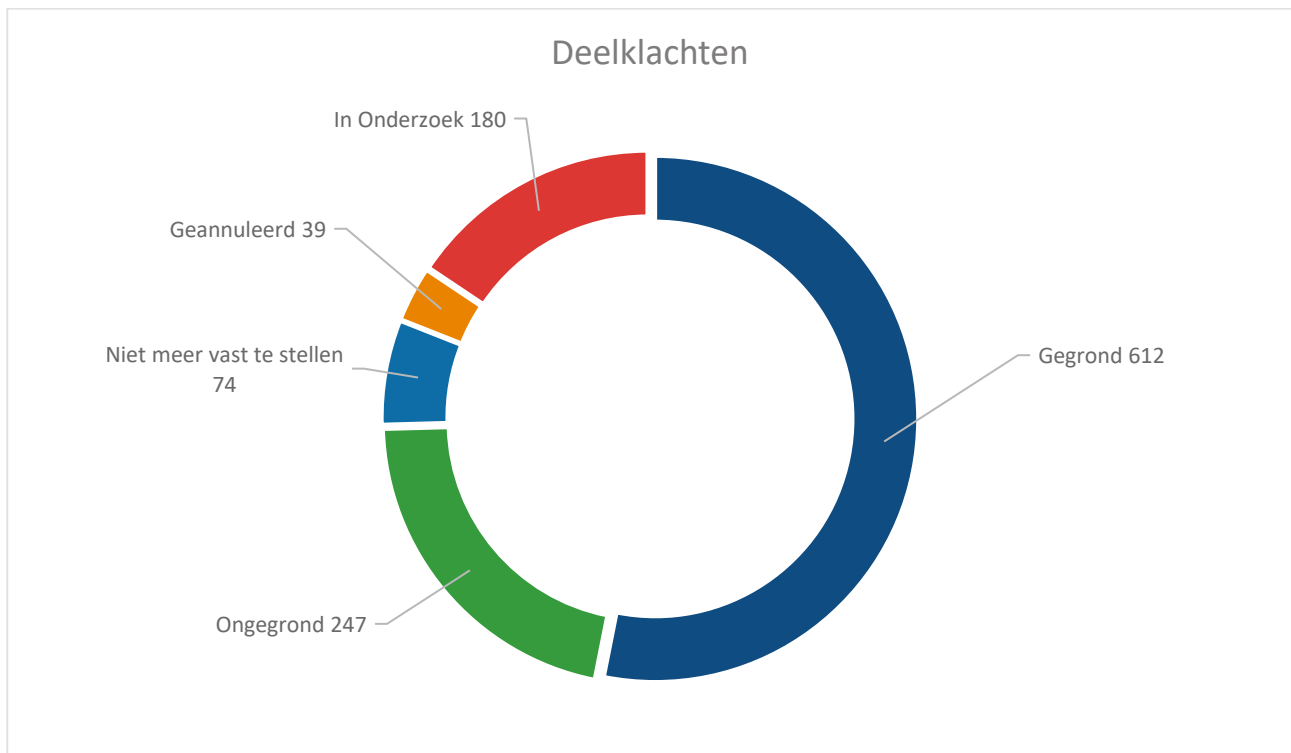


3 KLACHTEN IN 2024: KERNCIJFERS



De Woonzorglijn ontving 408 klachten in 2024. In 2023 waren dat er 526. De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.152 deelklachten. In 2023 waren dat er 1.456. Van de 1.152 deelklachten gaf de Woonzorglijn voor 75% een opdracht aan Zorginspectie om ter plekke een onderzoek uit te voeren.

3.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



Gegrond betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

53% van de 1.152 deelklachten bleek na onderzoek gegrond.

21% van de 1.152 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.

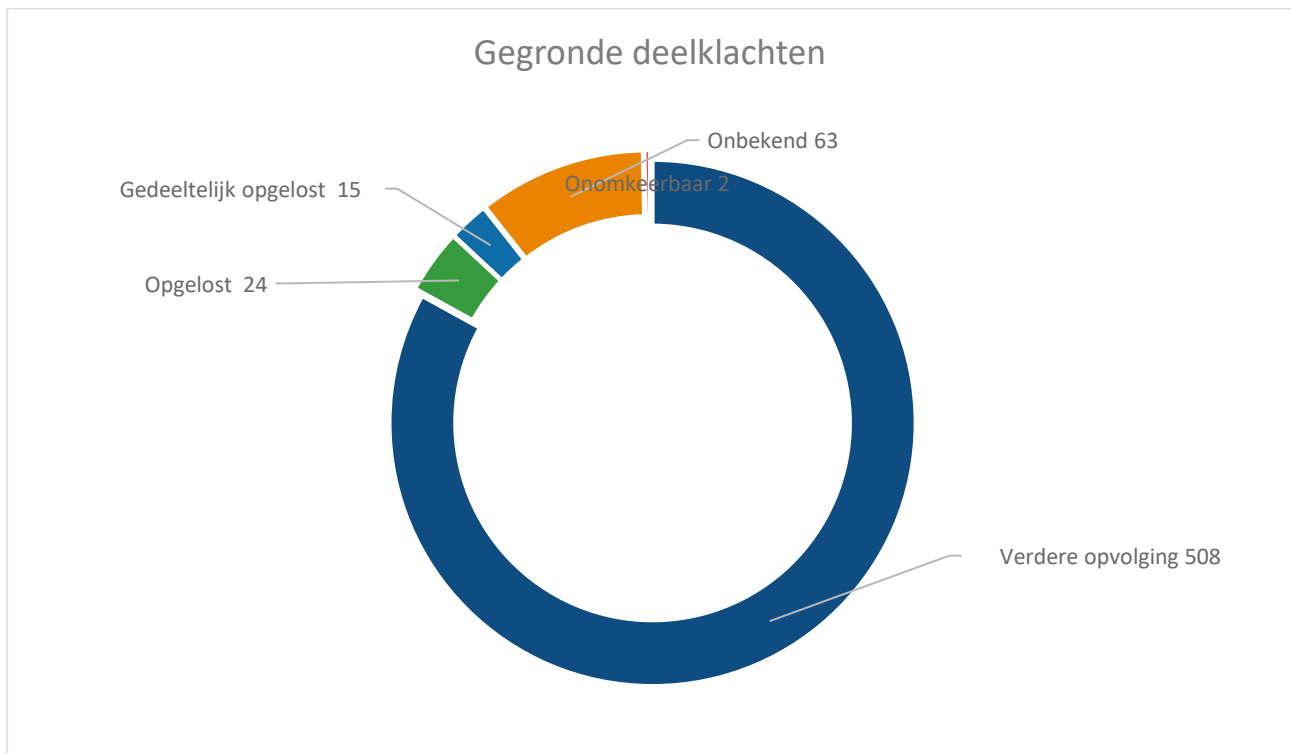
Ten opzichte van 2023 zien we dat een iets groter aandeel van de deelklachten gegrond werden bevonden.

180 deelklachten zijn nog in onderzoek. Dat betekent dat een inspectie heeft plaatsgevonden of gepland staat, maar nog niet bekend is of de klacht gegrond is.

Een klacht kan ook geannuleerd worden omdat de klachtindiener afziet van zijn klacht.



3.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN

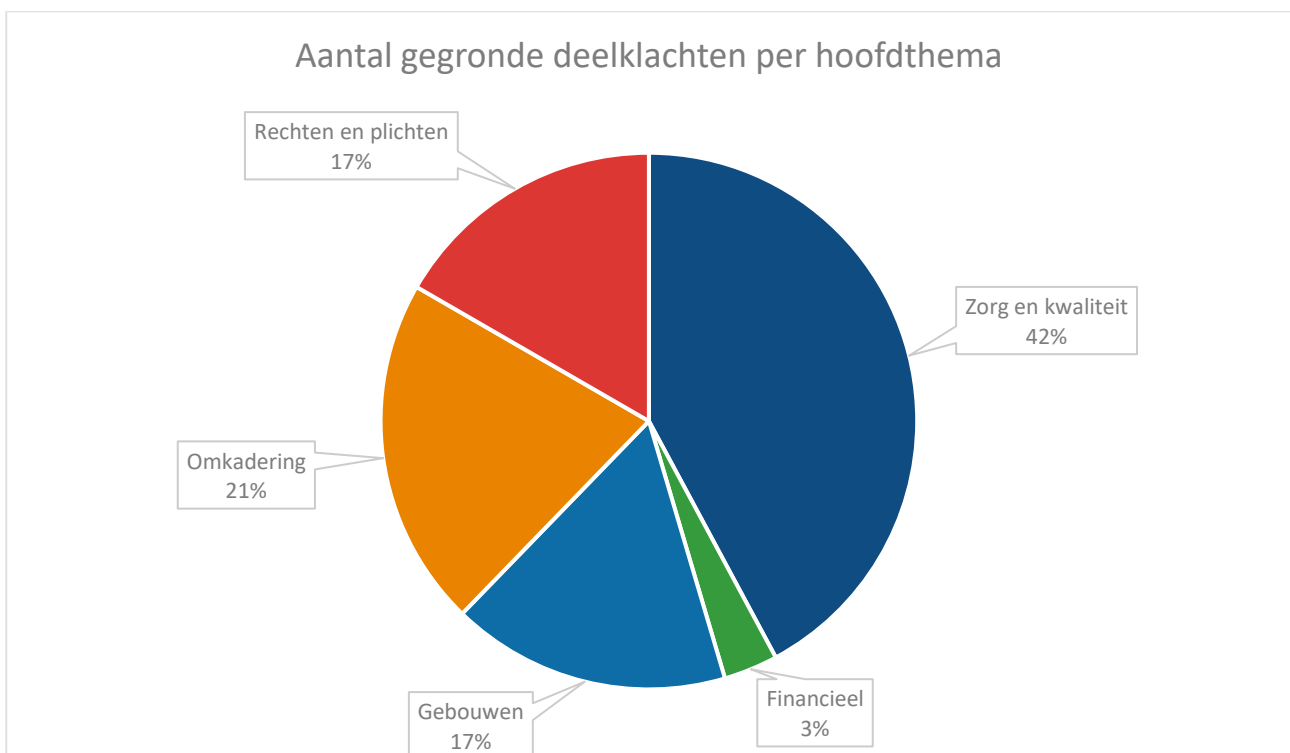
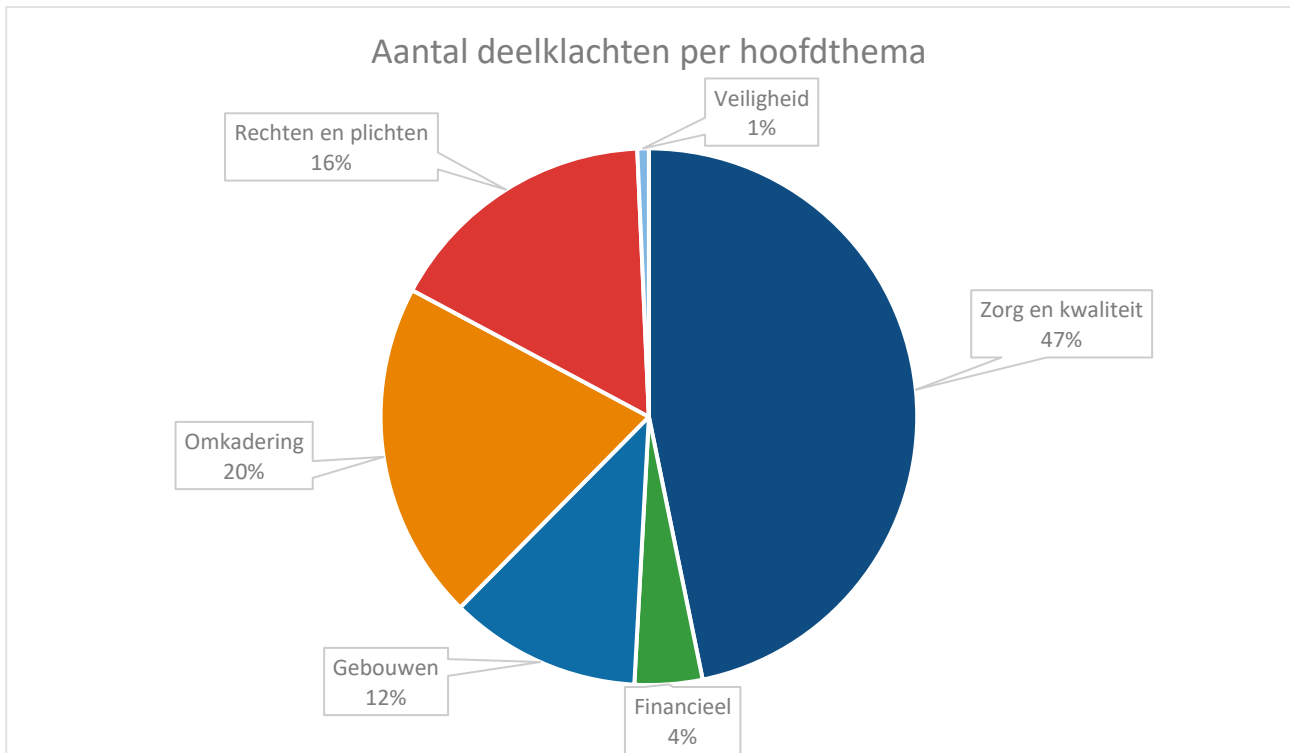


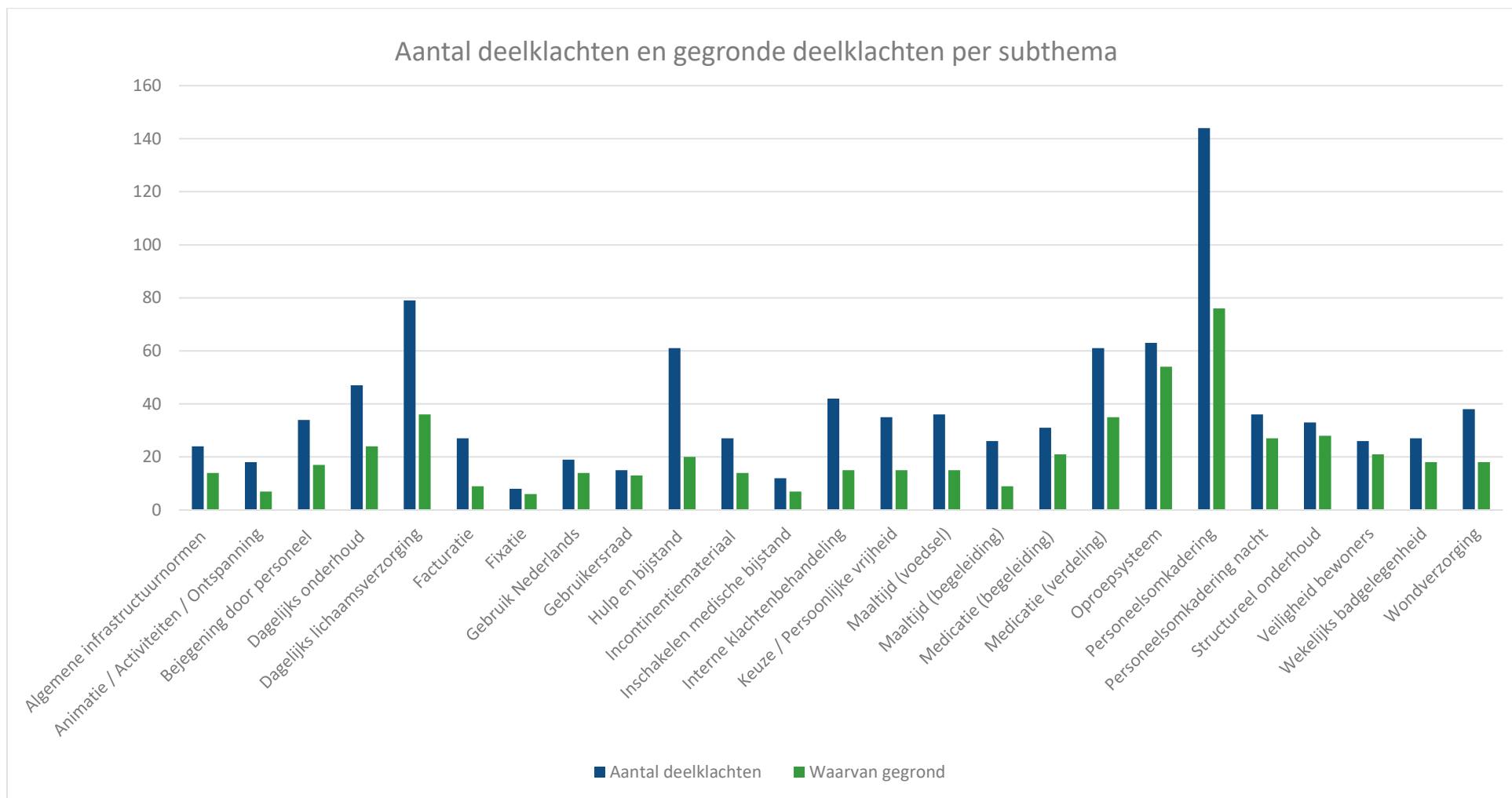
Bij de 612 **gegronde** deelklachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

Bij 24 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**. Vorig jaar waren dit er 36.

Bij 508 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?

Het aandeel van de klachten rond zorg en kwaliteit van de dienstverlening is een klein beetje gedaald van 52% naar 47%, maar het blijft het grootste onderwerp waarover een klacht wordt ingediend:

- 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 stabiel gebleven ten opzichte van vorige jaar. Vorig jaar ging 19% van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 20%.

- 144 deelklachten over de personeelsomkadering, namelijk het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Iets meer dan de helft daarvan is gegrond bevonden.
- Het aantal klachten over bejegening door het personeel is verder gedaald voor het tweede jaar op rij (34).

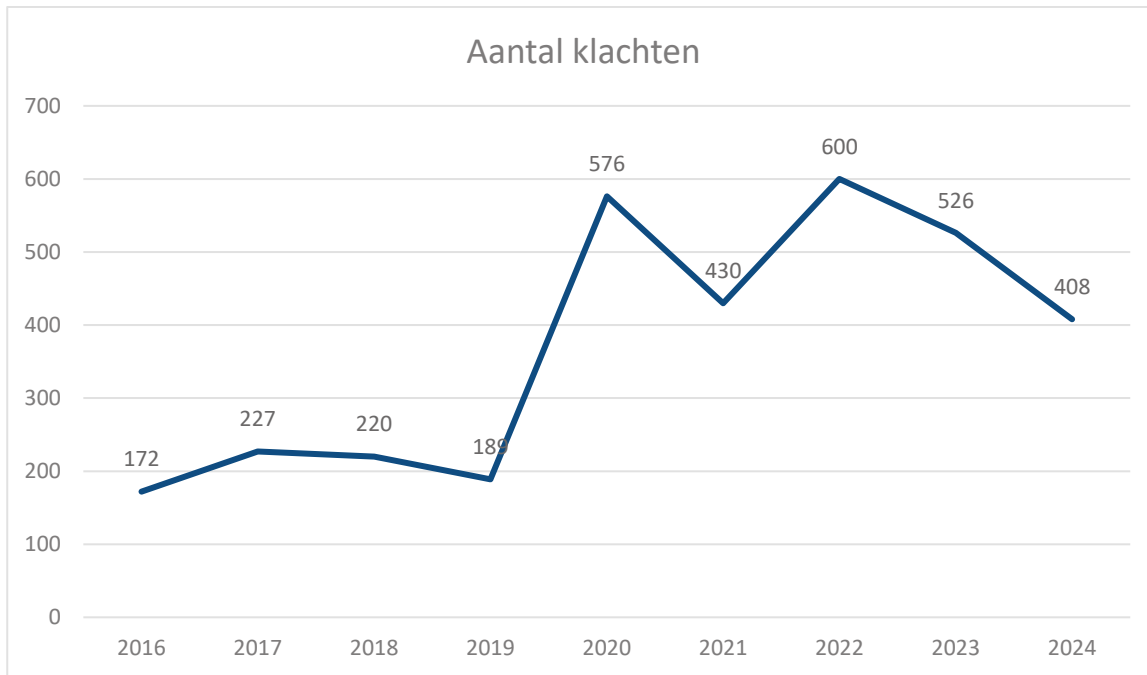
Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

Een opmerkelijke stijging zijn het aantal klachten over het oproepsysteem.

Verder zijn er behoorlijk wat klachten over rechten en plichten (190) en gebouwen (133). Een groot aantal van die klachten heeft betrekking op de interne klachtenbehandeling (42).



5 VERGELIJKING MET VORIGE JAREN



Het aantal klachten daalt voor het tweede jaar op rij, maar blijft op een hoog niveau ten opzicht van 2019.

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 beperkte werking van de klachtenprocedure in de eigen voorziening. Een goede klachtenprocedure in de voorziening zou niet alleen het aantal klachten bij de Woonzorglijn verminderen, maar ook zorgen voor het sneller oplossen van de klachten.

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 bedhekken.
- Gebruikersraad: raad bestaande uit bewoners en familie die minimaal elk kwartaal samen komt.
- Gebruik Nederlands: spreekt en begrijpt het personeel Nederlands.
- Hitteplan: maatregelen die worden genomen bij extreme hitte.
- Hulp en bijstand/ADL (activiteiten van het dagelijkse leven): hulp die bewoners nodig hebben bij dagdagelijkse activiteiten zoals toiletbezoek, hulp om in de namiddag even op bed te gaan liggen, bereikbaarheid van drinkbaar water.
- Incontinentiemateriaal: of er voldoende en geschikt incontinentiemateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners.
- Inschakelen medische bijstand: tijdig contacteren van arts/ziekenwagen.
- Interne klachtenbehandeling: elke voorziening moet beschikken over een klachtenbeleid. Hierin wordt vermeld hoe bewoners/familie of anderen een klacht kunnen indienen in de voorziening zelf.
- Keuze/persoonlijk vrijheid: bewoner kan zelf zijn keuzes maken.
- Maaltijd (voedsel): kwaliteit, voedingswaarde van de maaltijden en of ze aangepast zijn aan de behoeftes van de bewoner.
- Maaltijd (begeleiding): ondersteuning die een bewoner krijgt tijdens de maaltijd.
- Medicatie (begeleiding/toezicht): toezicht op inname van de medicatie, correcte verdeling van de medicatie.
- Onderhoud linnen: onderhoud van het beddengoed.
- Oproepsysteem: vragen over beloproepen, wachttijden.
- Opzegvergoeding: worden de kortingen toegepast tijdens de opzegtermijn en wordt deze tijdig stopgezet.
- Personeelsomkadering (nacht): aantal personeelsleden dat een voorziening minimaal in dienst moet hebben (in de nacht).
- Privacy/beroepsgeheim gegevens: vertrouwelijk behandelen van informatie en gegevens van bewoners.
- Structureel onderhoud: onderhoud van het gebouw en de infrastructuur die niet dagdagelijks wordt geïnspecteerd.
- 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

VLAAMSE
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

vlaamsoecialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamsoecialebescherming.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 vlaamsoecialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

179

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

17

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

<input type="checkbox"/> al eerder klacht ingediend:	12
<input type="checkbox"/> niet alle beroepsprocedures aangewend:	
<input type="checkbox"/> geen belang:	5
<input type="checkbox"/> anonieme klacht:	
<input type="checkbox"/> onredelijke klacht:	

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

162

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

<input type="checkbox"/> aansluiting:	3
<input type="checkbox"/> zorgpremie:	44

<input type="checkbox"/>	zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	87
<input type="checkbox"/>	zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	10
<input type="checkbox"/>	zorgbudget voor mensen met een handicap:	
<input type="checkbox"/>	mobilitieitshulpmiddelen:	18
<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.

1. Aansluiting & zorgpremie:
<ul style="list-style-type: none"> • Verschil tussen ziekenfondsbijdrage en zorgpremie • Wetgeving • Stijging van de zorgpremie • Factuur niet ontvangen/onterecht brief ontvangen • Verlaagde zorgpremie niet correct toegekend
2. Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:
<ul style="list-style-type: none"> • Weigering ZZZ (BelRAI-score) • Onderbroken betaling verlenging ZZZ • Geen melding van ontvangst aanvraag ZZZ na deponeren in brievenbus • Brief aankondiging indicatiestelling niet ontvangen • Laattijdige uitbetaling door late inbreng rekeningnummer • Niet op de hoogte van mogelijkheid aanvraag ZZZ in geval van palliatief thuisforfait
3. Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:
<ul style="list-style-type: none"> • Regelgeving (ingangsdatum ZBO + negatieve beslissing + terugvordering bij laattijdige melding verkoop) • Niet op de hoogte van mogelijkheid om ZBO aan te vragen • Onvoldoende/onduidelijke informatie van front office over aanvraag ZBO
4. MOHM:
<ul style="list-style-type: none"> • Wetgeving en procedures (10 klachten --> ongegrond) • Foutieve informatie ontvangen • Document verloren gegaan
5. ALGEMEEN:
<ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaarheid

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:	69
<input type="checkbox"/>	deels gegrond:	11
<input type="checkbox"/>	ongegrond:	82
<input type="checkbox"/>	betwist:	

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

<input type="checkbox"/>	opgelost:	76
<input type="checkbox"/>	deels opgelost:	4
<input type="checkbox"/>	niet opgelost:	0

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?

1. Aansluiting en zorgpremie
Verschil ziekenfondsbijdrage en zorgpremie: het blijft voor onze leden moeilijk om het onderscheid te zien tussen de ziekenfondsbijdrage en de zorgpremie. We blijven hen informeren via onze brieven en medewerkers.
Wetgeving: onze leden kunnen zich niet altijd vinden in het verplicht karakter van de betaling van de zorgpremie. Vooral inkomende grensarbeiders begrijpen niet altijd waarom ze alsnog de zorgpremie moeten blijven betalen. Het is de taak van onze medewerkers om de leden hierin correct te informeren. Meerdere leden vinden dat ze de zorgpremie niet dienen te betalen als ze nog geen inkomen hebben, dit stelt zich vooral bij studenten en personen ten laste.
Stijging van de zorgpremie: de zorgpremie is de laatste jaren telkens opnieuw gestegen. Sommige van onze leden wijzen ons hierop. Daarnaast vinden de leden dat de stijging niet in lijn ligt met de indexering. We kunnen niet anders dan te antwoorden met een standaardantwoord. Het wordt moeilijker om dit te blijven uitleggen.
Factuur niet ontvangen: personen lijken hun facturen niet altijd correct te ontvangen. We zien dit vaker wanneer er meerdere personen in hetzelfde gezin zijn. Men denkt al betaald te hebben terwijl enkel de factuur voor de partner werd betaald. Daarnaast is het versturen van facturen via het digitale circuit niet altijd feilloos. Vandaar dat CM-Zorgkas ervoor kiest om vanaf 2 openstaande premies steeds de factuur op papier te versturen. We zetten ook in op alternatieve contacten met onze leden en werken vaker proactieve acties uit (SMS, mail, telefoon) om bepaalde doelgroepen zeker bereikt te hebben. Daarnaast hebben we een extra controle geïnstalleerd om te verhinderen dat we de verkeerde mensen aanschrijven. We maken hiervoor gebruik van gedetailleerde rapporten.
Verlaagde zorgpremie niet correct toegekend. In sommige dossiers (specifiek bij een mutatie) moeten wij manueel een attest VT toevoegen om een verlaagde zorgpremie te kunnen toekennen. In dat geval is de VT ook niet gekend bij het ziekenfonds. Momenteel zien we niet meteen een mogelijkheid hoe we dit best kunnen ondervangen. Dit is verder te onderzoeken.
2. Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (ZZZ)
Weigering ZZZ (BelRAI-score) 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 CM-Zorgkas en dienst maatschappelijk werk concrete afspraken gemaakt om de leden binnen een acceptabele termijn reactie te bieden op hun vragen en bekommernissen.
Onderbroken betaling verlenging ZZZ Om dit probleem aan te pakken werd gebruik gemaakt van een maandelijks extra betalingsbatch. Hiermee kon CM-Zorgkas het aantal onderbroken betalingen bij verlengingen ZZZ grotendeels terugdringen. Leden waarbij een

	<p>onderbroken betaling alsnog onvermijdelijk is, worden door CM-zorgkas telefonisch gecontacteerd om hen op de hoogte te brengen dat in geval van een positieve indicatiestelling het zorgbudget alsnog retroactief wordt uitbetaald.</p>
	<p>Geen melding van ontvangst aanvraag ZZZ na deponeren in brievenbus Het Departement Zorg voorziet de ontwikkeling van een online aanvraag voor een ZZZ. Op dat moment zal een melding van ontvangst van een geregistreerde aanvraag ZZZ mogelijk zijn.</p>
	<p>Brief aankondiging indicatiestelling niet ontvangen Een indicatiestelling die wordt aangekondigd per brief zal voortaan 14 dagen vooraf verstuurd worden zodat de brieven tijdig toekomen. Het tijdig versturen van deze brieven zal worden gemonitord en waar nodig zal worden bijgestuurd. Om deze coördinatie efficiënter te laten verlopen wordt in de nabije toekomst voorzien om voor het inplannen van een indicatiestelling te gaan werken met een afspraken tool.</p>
	<p>Laattijdige uitbetaling door late inbreng rekeningnummer In 2025 staat gepland dat CM-Zorgkas een nieuwe applicatie, Digiflow, in gebruik neemt. Deze zal ertoe bijdragen dat bezorgde formulieren en documenten sneller en efficiënter kunnen verwerkt worden door de betreffende diensten. Hierdoor zullen o.a. nog uit te voeren betalingen (bijv. n.a.v. teruggekomen orders) sneller kunnen verwerkt worden na ontvangst van een ontbrekend rekeningnummer.</p>
	<p>Niet op de hoogte van mogelijkheid aanvraag ZZZ in geval van palliatief thuisforfait Voortaan wordt samen met de beslissingsbrief palliatief thuisforfait eveneens een aanvraagformulier ZZZ meegestuurd. Leden met een palliatief thuisforfait worden hierdoor aangemoedigd om een aanvraag ZZZ in te dienen.</p>
	<p>3. <u>Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (ZBO)</u></p>
	<p>Regelgeving (ingangdatum ZBO + negatieve beslissing + terugvordering bij laattijdige melding verkoop) We dienen de geldende ZBO-regelgeving toe te passen zoals deze omschreven staat in het decreet van de Vlaamse Sociale Bescherming. Er wordt voorzien dat CM-Zorgkas vanaf het najaar van 2025 werkt met een nieuwe brievenapplicatie die veel meer mogelijkheden aanbiedt. Hierdoor zullen brieven duidelijker en overzichtelijker kunnen opgesteld worden. Op die manier proberen we vragen of klachten over de toepassing van de regelgeving tot een minimum te beperken.</p>
	<p>Niet op de hoogte van mogelijkheid om ZBO aan te vragen CM-Zorgkas heeft een proactieve actie uitgewerkt om maandelijks leden met een ZZZ-erkenning en met een statuut 'verhoogde tegemoetkoming' er toe aan te zetten om een aanvraag ZBO in te dienen. We willen hiermee deze leden begeleiden bij hun (mogelijke) rechtentoekenning.</p>
	<p>Onvoldoende/onduidelijke informatie van front office over aanvraag ZBO 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. Via een kanaal in Teams is er communicatie mogelijk tussen enerzijds de stafmedewerkers van CM-Zorgkas en anderzijds de kennisbeheerders frontoffice van het ziekenfonds.</p>
	<p>4. <u>Mobiliteitshulpmiddelen (MOHM)</u></p>
	<p>Wetgeving Samen met de zorgkassencommissie wordt gezocht naar manieren om de motivaties bij weigerings voldoende begrijpelijk te maken voor leden, en tegelijk aan te geven dat de beslissingen gebaseerd zijn op wettelijke criteria.</p>
	<p>Foutieve informatie vanuit frontoffice We blijven inzetten op het beschikbaar stellen van correcte en duidelijke informatie over de regelgeving van mobiliteitshulpmiddelen op het intranet voor alle CM-medewerkers. Signalen van front office medewerkers met vragen of suggesties worden onmiddellijk opgepikt om de pagina's waar mogelijk nog te verbeteren.</p>
	<p>Verloren documenten We blijven nog steeds veel voorschriften ontvangen via CM-brievenbussen. We sturen deze steeds terug naar onze leden met de toelichting dat ze zich met het voorschrift tot een erkend verstrekker moeten wenden. Dit vertraagt sowieso de procedure en er is altijd een risico dat een document verloren gaat in de post. Daarom blijven we zoeken naar manieren om te vermijden dat voorschriften in CM-brievenbussen terecht komen. In het verleden werd reeds aan de standaardbrieven en -fiches over hoe een MOHM aan te vragen expliciet toegevoegd dat het voorschrift niet in een CM-brievenbus mag worden gestoken. Omdat we vermoeden dat een deel van de voorschriften afkomstig is van personen die reeds contact hebben gehad met Goed hebben we recent ook met hen samen gezeten over deze problematiek. Goed zal nu extra inspanningen doen om te vermijden dat er voorschriften die voor hen bedoeld zijn in CM-brievenbussen worden gestoken, o.a. door het aanbieden van voorgefrankeerde enveloppen met het juiste adres aan personen die nog een voorschrift moeten bezorgen.</p>

5.	<i>Algemeen</i>
	<p>Bereikbaarheid</p> <p>Op vlak van telefonische dienstverlening worden binnen CM niet altijd de gewenste SLA's gehaald. Hierop wordt werd afgelopen maanden weliswaar zwaar ingezet. Dit blijft ook een aandachtspunt komende maanden.</p> <p>CM-Zorgkas ondersteunt onze front-office waar mogelijk om zo onze leden zo goed mogelijk te bedienen.</p>

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 29 maand 01 jaar 2025

handtekening



voor- en achternaam Didier Covens

VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

vlaamssocialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamssocialebescherming.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 vlaamssocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

60

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

9

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 9

niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

geen belang: 0

anonieme klacht: 0

onredelijke klacht: 0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

51

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 0

zorgpremie: 16

<input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	5
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	8
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:	7
<input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:	3
<input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg:	4
<input type="checkbox"/> zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	2
<input type="checkbox"/> zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	1
<input type="checkbox"/> andere:	5 (onduidelijke communicatie)

6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

1. Zorgpremie:

- **Dubbele betalingen:** Klachten over het per ongeluk twee keer betalen van de zorgpremie en verzoeken om terugbetaling.
- **Onjuiste of onduidelijke communicatie:** Klachten over verwarrende of foutieve informatie in brieven en e-mails over de zorgpremie.
- **Niet ontvangen facturen via post:** Klachten van leden die hun facturen liever per post ontvangen maar deze niet krijgen.
- **Problemen met domiciliëring:** Klachten over het niet correct verwerken van domiciliëringsopdrachten voor de zorgpremie.

2. Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:

- **Onjuiste toekenning of berekening:** Klachten over fouten in de berekening of toekenning van het zorgbudget.
- **Problemen met uitbetaling:** Klachten over vertragingen of fouten bij de uitbetaling van het zorgbudget.
- **Onvoldoende informatie:** Klachten over het gebrek aan duidelijke informatie over het zorgbudget en de voorwaarden.

3. Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:

- **Onjuiste toekenning of berekening:** Klachten over fouten in de berekening of toekenning van het zorgbudget.
- **Problemen met uitbetaling:** Klachten over vertragingen of fouten bij de uitbetaling van het zorgbudget.
- **Onvoldoende informatie:** Klachten over het gebrek aan duidelijke informatie over het zorgbudget en de voorwaarden.

4. Zorgbudget voor mensen met een handicap:

- **Onjuiste toekenning of berekening:** Klachten over fouten in de berekening of toekenning van het zorgbudget.
- **Problemen met uitbetaling:** Klachten over vertragingen of fouten bij de uitbetaling van het zorgbudget.
- **Onvoldoende informatie:** Klachten over het gebrek aan duidelijke informatie over het zorgbudget en de voorwaarden.

5. Mobiliteitshulpmiddelen:

- **Problemen met verstrekking:** Klachten over vertragingen of fouten bij de verstrekking van mobiliteitshulpmiddelen.
- **Onjuiste of onduidelijke communicatie:** Klachten over verwarrende of foutieve informatie over mobiliteitshulpmiddelen.

6. Zorgtickets residentiële ouderenzorg:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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: 9
- deels gegrond: 4
- ongegrond: 38
- betwist: 0

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

- opgelost: 12
- deels opgelost: 1
- niet opgelost: 0

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?

Om de dienstverlening naar onze leden verder te verbeteren, hebben we extra geïnvesteerd in gerichte opleidingen voor onze frontmedewerkers. Hierdoor kunnen zij leden met vragen rond VSB nog beter ondersteunen. Het is ons doel dat deze vragen al vanaf het eerste contact met Solidaris op een efficiënte en klantvriendelijke manier beantwoord worden. Zo willen we wachttijden minimaliseren en een vlottere doorverwijzing of opvolging vermijden.

Daarnaast hebben we een volledige evaluatie uitgevoerd van onze digitale premieopvraging. Hierbij werd niet alleen de gebruiksvriendelijkheid onder de loep genomen, maar hebben we ook de rappelprocedure grondig herzien. Dit met als doel het proces transparanter, toegankelijker en sneller te maken, zodat leden eenvoudiger en tijdig hun premieaanvragen kunnen indienen en opvolgen.

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag maand jaar

handtekening

voor- en achternaam

Zorgkas Liberale Ziekenfondsen

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

V18-02-231218

VLAAMSE
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

vlaamse sociale bescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamse sociale bescherming.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 vlaamse sociale bescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

5

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

1

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend:

niet alle beroepsprocedures aangewend:

geen belang:

De klacht wordt onontvankelijk verklaard omdat deze betrekking heeft op de werking van een verstrekker van mobiliteitshulpmiddelen, waarover de zorgkas geen bevoegdheid heeft.

anonieme klacht:

onredelijke klacht:

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

4

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting:

1

<input type="checkbox"/> zorgpremie:	1
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	2
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	
<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

- Klacht met betrekking tot het lidmaatschap wegens migratieproblemen: het lid wordt niet als zodanig geregistreerd, terwijl de persoon wel degelijk lid is.

Zorgpremie

- Klacht over een openstaande premie waarvan het lid niet op de hoogte was gebracht.

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

- Klacht over een weigering van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden vanwege een te lage score op de BelRAI-Screener.
- Klacht over een weigering van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden vanwege het niet ontvangen van het medische dossier. Dit medische dossier werd echter wel ontvangen.

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:	2
<input type="checkbox"/> deels gegrond:	
<input type="checkbox"/> ongegrond:	2
<input type="checkbox"/> betwist:	

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

<input type="checkbox"/> opgelost:	3
<input type="checkbox"/> deels opgelost:	1
<input type="checkbox"/> 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?

-	Het verder ontwikkelen van proactieve acties voor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood en het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden zodat er minder klachten komen van leden die eerder recht zouden hebben op een uitbetaling.
-	Migreren naar een ander IT-systeem (AS400) met als doel een betere digitale en snellere dienstverlening te garanderen aan de leden.
-	Ontwikkelen van de applicatie 'Indigo' zodat de diensten maatschappelijk werk hun indicatiestellingen beter kunnen plannen en opvolgen. Hierdoor zouden leden minder lang hoeven wachten op de beslissing omtrent het zorgbudget.

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 30 maand 01 jaar 2025
 dag _____ maand _____ jaar _____

handtekening



voor- en achternaam De Winne Bram

Jaarverslag klachtenbehandeling Neutrale Zorgkas

VLAAMSE
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

vlaamssocialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamssocialebescherming.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 vlaamssocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

16

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:

1

zorgpremie:

6



<input type="checkbox"/> zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	3
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	4
<input type="checkbox"/> zorgbudget voor mensen met een handicap:	
<input type="checkbox"/> mobiliteitshulpmiddelen:	1
<input type="checkbox"/> zorgticket residentiële ouderenzorg:	
<input type="checkbox"/> zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	
<input type="checkbox"/> zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	
<input type="checkbox"/> andere:	1

6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Aansluiting:

- Lid NMBS zonder aanvullende dienst aan te sluiten bij Vlaamse zorgkas

Zorgpremie:

- Correctie naar aanleiding van oplegging boete
- Klacht wegens opvraging gegevens CSR terwijl deze reeds stop gezet was
- Onbegrip regelgeving: verplicht karakter van de jaarlijkse zorgpremie
- Verlaagde premie werd niet toegepast
- Dubbele opvraging van zorgpremies omwille van wijziging rijksregisternummer (en geslacht)
- Onbegrip regelgeving: verplicht karakter jaarlijkse zorgpremie per persoon

Zorgbudget zwaar zorgbehoevenden:

- Onbegrip regelgeving: zorgkas dient resultaat van de beroepscommissie af te wachten
- Ontevreden met resultaat scoring: negatief
- Klacht over resultaat scoring Mediwe (negatief) en de attitude van de medewerker Mediwe

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:

- Onbegrip wetgeving: officiële domicilie dient gerespecteerd te worden
- Onbegrip wetgeving: berekening schenking wordt in twijfel getrokken
- Onbegrip wetgeving: niet akkoord met in rekening brengen schenking
- Uitbetaling van het zorgbudget op een ouder rekeningnummer (ZBO en ZZZ)

Andere:

- Phising mail ontvangen van de Vlaamse zorgkas

MOHM:

- Onbegrip regelgeving: respecteren van de opzegtermijnen met aangetekend schrijven

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: 2
- ongegrond: 10
- 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?

- Opstart en bijhorende opleiding van een nieuwe applicatie om klachten digitaal te registreren.
- Jaarlijks meerdere herinneringen aan het team om klachten te registreren.

Lined area for text entry, consisting of multiple horizontal dotted lines.

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum 03 01 2025
dag maand jaar

handtekening
voor- en achternaam

AGENTSCHAP
ZORG & GEZONDHEID

Afdeling Vlaamse Sociale Bescherming
Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 BRUSSEL
T 02 553 46 90
vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be
www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
behandelende afdeling
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

21

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

5 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen: 21

aantal klachten met behandeltermijn > 45 dagen: 0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

5 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

al eerder klacht ingediend: 0

niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

geen belang: 0

anonieme klacht: 0

klacht over beleid en regelgeving: 0

6 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

21

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

aansluiting: 0

zorgpremie: 11

zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 8

zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 0

zorgbudget voor mensen met een handicap: 0

mobiliteitshulpmiddelen: 0

zorgticket residentiële ouderenzorg: 0

andere: 2 (terugvordering)

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

1. **ZORGBUDGET** Klant is verbaasd over is verbaasd over het grote verschil tussen het bedrag in Brussel (€317) en Vlaanderen (€86) per maand. Klant krijgt toelichting VSB en moet zelf inkomensverschillen tussen Iriscare en ZBO nagaan; Helan beschikt niet over deze gegevens.
2. **ZORGBUDGET** Aanvraag geweigerd wegens negatieve BRS; klant wordt geadviseerd bezwaar in te dienen. Procedure wordt uitgelegd.
3. **ZORGPREMIE** Klant denkt onterecht dubbele premies te hebben betaald. Uitleg gegeven over aansluiting per kalenderjaar bij zorgkassen.
- 4-5. **ZORGPREMIE** Klant kreeg een boete door foutief verstuurd facturen. Hierdoor wist klant niet dat hij zijn premie niet had betaald. Helan stelt voor de helft van de boete te vergoeden indien er geen andere oplossing is.
6. **ZORGPREMIE** klacht onbekende klant waarvan we geen dossier gevonden hebben. Klant gevraagd om foto van factuur door te sturen om na te gaan wie de vordering uitbracht.
7. **ZORGPREMIE** : Klant wil uitschrijving uit VSB omdat hij in Frankrijk woont
8. **ZORGBUDGET**: Klant vraagt vergoeding met terugwerkende kracht, maar dit kan niet wegens laattijdige aanvraag.
9. **ZORGBUDGET** Doorlooptijd verwerking aanvraag door fout bij zorgkas. Klant werd volledig vergoed voor gemiste zorgbudgetmaanden.
10. **ZORGBUDGET** Foutieve weigering rechtgezet. Klant tevreden met de aanpak en uitleg over mantelzorgprocedure.
11. **ZORGBUDGET** Aanvraag geweigerd na indicatiestelling. Klant kreeg toelichting door de zorgkas.
12. **ZORGBUDGET**: Procedure voor indicatiestelling mantelzorg is lopende. Meerdere pogingen ondernomen om contact te leggen.

13. **ZORGBUDGET**: Klacht over stopzetting mantelzorg door vermeende beoordelingsfouten. Herziening wordt gevraagd wegens onjuiste evaluatie.
14. **TERUGVORDERINGZORGBUDGET**: Klant vraagt om dossier herziening omdat haar ouders financieel niet rondkomen. Een aanvraag bij het OCMW wordt overwogen.
15. **TERUGVORDERING ZORGBUDGET**: Klant betwist een vordering van €7.591,00 wegens onjuiste registratie van giften en spaargeld. Klant werd gecontacteerd door de VSB.
16. **ZORGPREMIE** Klacht over de boete van 250 € : de klager betwist de boete van € 250 voor te late betaling omdat hij het eerste betalingsverzoek niet heeft ontvangen.
17. **ZORGPREMIE** Klacht over de premie : de klager kent de VSB niet en begrijpt niet waarom hij in februari 2024 een premie voor het hele jaar 2024 moet betalen.
18. **ZORGPREMIE** 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 19 december 23 in Vlaanderen woont.
19. **ZORGPREMIE** Klacht over de premie : de klager woonde in 2023 in Vlaanderen. Hij is sinds 4 december 2023 gedomicilieerd in Brussel. Hij begrijpt niet waarom hij de premie voor 2023 en 2024 moet betalen.
20. **ZORGPREMIE** Klacht over de premie : de klager verplaatst naar Marokko in februari 2024 en begrijpt niet waarom hij de premie voor het hele jaar 2024 moet betalen.
21. **ZORGPREMIE** Klacht over de premie : de klager was het hele jaar 2022 gedomicilieerd in Brussel. Coderingsfout bij KZS. Klager verzoek tot annulering van de factuur voor 2022.

9 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.

- gegrond: 17
- deels gegrond: 0
- ongegrond: 4
- betwist: 0

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

- niet correcte beslissing: 5
- te lange behandeltermijn: 0
- ontoereikende informatieverstrekking: 15
- onvoldoende bereikbaarheid: 0
- onheuse bejegening: 0
- andere: 1 (coderingsfout bij KZS)

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

- opgelost: 17
- deels opgelost: 0
- niet opgelost: 4

Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

Fiscaliteit

Jaarverslag werkjaar 2024

over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne





Inhoud

1.	Algemene gegevens.....	4
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement	4
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën.....	4
1.3	Situering Klachtendienst Financiën.....	4
2.	Kwantitatieve gegevens	5
2.1	Aantal klachten	5
2.2	Statistische gegevens	6
3.	Aantal klachten per inhoudelijke categorie	7
4.	Procedure van klachtenbehandeling	9
5.	Bespreking klachtenbeeld in 2024.....	10
5.1	Ingediende klachten.....	10
5.2	Afgehandelde klachten	12
5.2.1	Algemeen.....	12
5.2.2	Onontvankelijke klachten	13
5.2.3	Ontvankelijke klachten	14
6.	Evaluatie klachtenbeeld per sector.....	15
6.1	Onroerende voorheffing	15
6.2	Verkeersbelastingen.....	24
6.3	Andere	30
6.4	Erfbelasting	31
6.5	Registratiebelasting.....	36
6.6	Kilometerheffing	39
6.7	Verkrottingsheffing woningen.....	40
6.8	Jobbonus.....	41
6.9	Centrale Invorderingscel	42
6.10	Afdeling Vastgoedtransacties.....	42
6.11	Leegstandsheffing bedrijfsruimten	43
6.12	Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen	44
6.13	Planbatenheffing.....	44
6.14	Dienst Derdengeschillen	44
7.	Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?.....	45
7.1	Natraject aanbevelingen 2023 van de klachtendienst.....	45
7.2	Natraject aanbevelingen 2023 van de Vlaamse Ombudsdienst	46
7.3	Evolutie klachtenbeeld.....	51
7.4	Aanbevelingen 2024 van de klachtendienst	52
7.5	Verzoening	54
8.	Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?.....	57
9.	Servicemeter.....	59
10.	Tot slot	61
11.	Lijst met afkortingen.....	62
12.	Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen.....	63



1. Algemene gegevens

1.1 Wettelijke basis van het klachtenmanagement

- Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (ook wel het “klachtendecreet” genoemd). BS van 17 juli 2001.
- Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.
- Decreet van 17 juni 2011 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 12 juli 2011.
- Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.
- Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014: actualisering van de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement.
- Nota van 19 december 2001 met 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.

1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën

Els Moens, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.

Charlotte Delrue, hoofddeskundige, klachtenbehandelaar.

Frederik Debruyne, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.

E-mail: klachtendienst.financien@vlaanderen.be

1.3 Situering Klachtendienst Financiën

Het beleidsdomein Financiën en Begroting bestaat uit het departement Financiën en Begroting en het IVA Vlaamse Belastingdienst. Binnen het IVA Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) vindt de inning, invordering en bezwaarafhandeling met betrekking tot de Vlaamse Gewestbelastingen plaats.

De klachtendienst situeert zich binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting in het departement en valt onder de Secretaris-generaal. Dit waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtendienst.

De klachtendienst behandelt alle eerstelijnsklachten over het beleidsdomein Financiën en Begroting.

2. Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024.

Op 1 januari 2024 stonden nog 104 klachten open (63 over de onroerende voorheffing, 30 over de verkeersbelastingen, 5 over de registratiebelasting, 3 over de erfbelasting, 2 over de kilometerheffing en 1 over de leegstandsheffing bedrijfsruimten).

Op 31 december 2024 waren ook nog 104 klachten in behandeling (58 over de onroerende voorheffing, 37 over de verkeersbelastingen, 4 over de erfbelasting, 3 over de registratiebelasting en 2 over de kilometerheffing).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2024)	Totaal	1.028
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2024)	Ontvankelijk	931
	Onontvankelijk	97
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2024)	Al eerder klacht ingediend	1
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	1
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	92
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	2
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2024)	Brief
E-mail		558
Telefoon		8
Fax		0
Mondeling		0
Klachtenformulier		433
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2024)	Rechtstreeks van burger	864
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	94
	Via georganiseerd middenveld	18
	Andere kanalen	1
	FOD Financiën	35
	1700	16

Tabel 1 - aantal klachten

2.2 Statistische gegevens

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding (afgehandeld in 2024)	Gemiddelde	1,3
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.028
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2024)	Gemiddelde	28,3
	Mediaan	29
	0-20 dagen	144
	21-45 dagen	883
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2024)	Gegrond	47
	Deels gegrond	18
	Ongegrond	866
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2024)	Opgelost	65
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2024)	Niet-correcte beslissing	16
	Te lange behandeltermijn	16
	Ontoereikende informatie-verstrekking	15
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	2
	Andere	15

Tabel 2 - statistische gegevens

3. Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2024)	Aantal
Onroerende voorheffing (OV)	411
Verkeersbelastingen (VKB)	395
Andere (AND)	91
Erfbelasting (ErfB)	64
Registratiebelasting (RegB)	40
Kilometerheffing (KMH)	14
Verkrottingsheffing woningen (VHW)	5
Jobbonus (JB)	2
Centrale invorderingscel (CIC)	2
Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	2
Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	2
Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT)	0
Planbatenheffing (PBH)	0
Dienst derdenges chillen (DDG)	0

Tabel 3 - indeling per inhoudelijke categorie



Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	JB	CIC	VGT	LB	SWAOT	PBH	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2024)	Gegrond	25	12	0	5	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0
	Deels gegrond	5	6	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ongegrond	384	369	0	51	36	14	4	2	2	1	3	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	KMH	VHW	JB	CIC	VGT	LB	SWAOT	PBH	DDG
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	30	18	0	11	4	0	1	0	0	1	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	KMH	VHW	JB	CIC	VGT	LB	SWAOT	PBH	DDG
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	10	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	12	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	4	7	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	4	6	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 4 - gegrondheid per inhoudelijke categorie

4. Procedure van klachtenbehandeling

4.1 Ontvangst

- Verzamelen van de binnengekomen elektronische en schriftelijke klachten via de burger, IVA Vlaamse Belastingdienst en/of andere diensten binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting, Vlaamse Ombudsdienst, ministerieel kabinet, ... bij de klachtenbehandelaar.
- Verzorging permanentie: telefoon, registratie, schriftelijke klachtenbehandeling.
- Registratie en eerste beoordeling van de klacht door de klachtenbehandelaar (referentie, sector, drager, personalia, korte inhoud klacht, ontvankelijkheid, opschorting invorderingsprocedure indien noodzakelijk...).

4.2 Onderzoek

- Ontvangstbevestiging binnen de 10 dagen. Indien de klacht binnen deze periode kan worden beantwoord, wordt geen ontvangstmelding gestuurd.
- Onderzoek in de diepte van de klacht en beoordeling van de te ondernemen stappen al dan niet in overleg met de 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.

4.3 Afhandeling

- Standpuntbepaling op basis van de ingewonnen informatie tijdens het onderzoek.
- Afhandeling van de klacht met maximale motivering en/of informatieverstrekking aan de klager en zo nodig feedback aan derden (o.a. Vlaamse Ombudsdienst) 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).

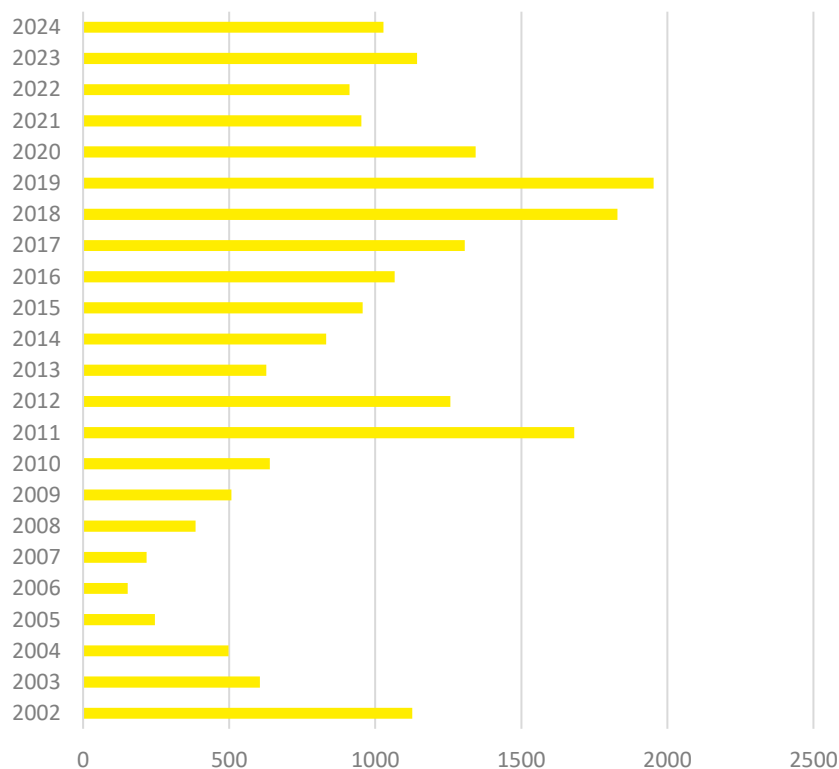
4.4 Rapportering

- Maandelijks rapportering aan het management.
- Driemaandelijks overleg met de betrokken afdelingen van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terecht klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Bespreking klachtenbeeld in 2024

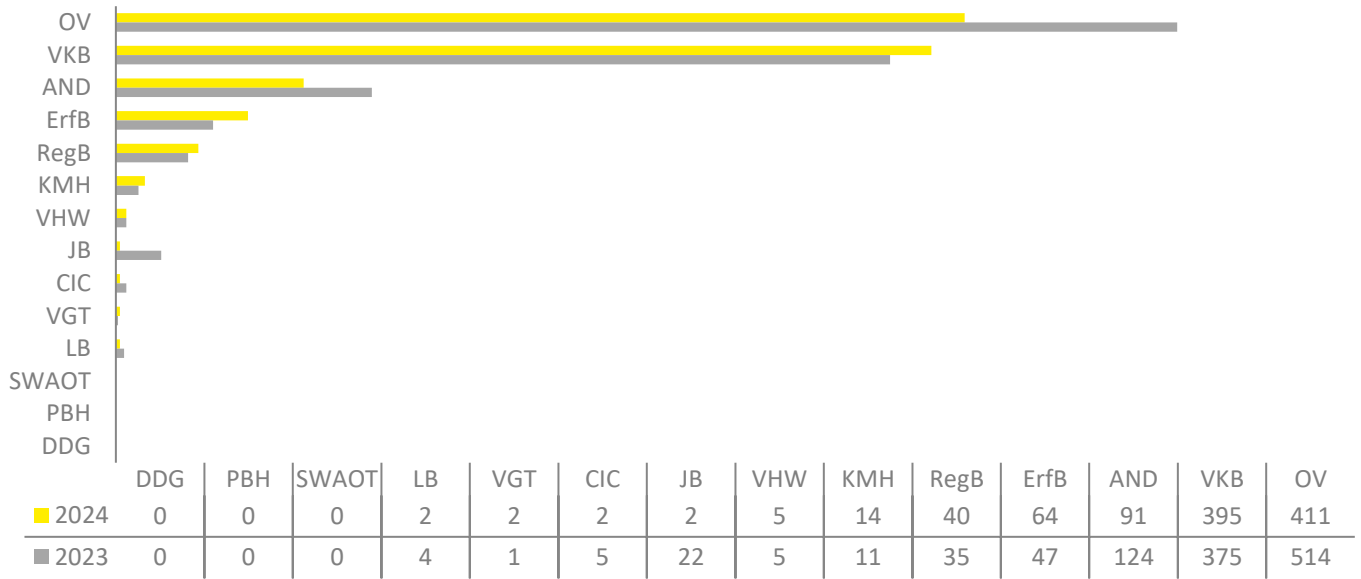
5.1 Ingediende klachten

De Klachtendienst Financiën ontving 1.028 klachten in 2024, een lichte daling t.o.v. 2023.



Grafiek 1 - evolutie aantal ingediende klachten

Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2023 en 2024:

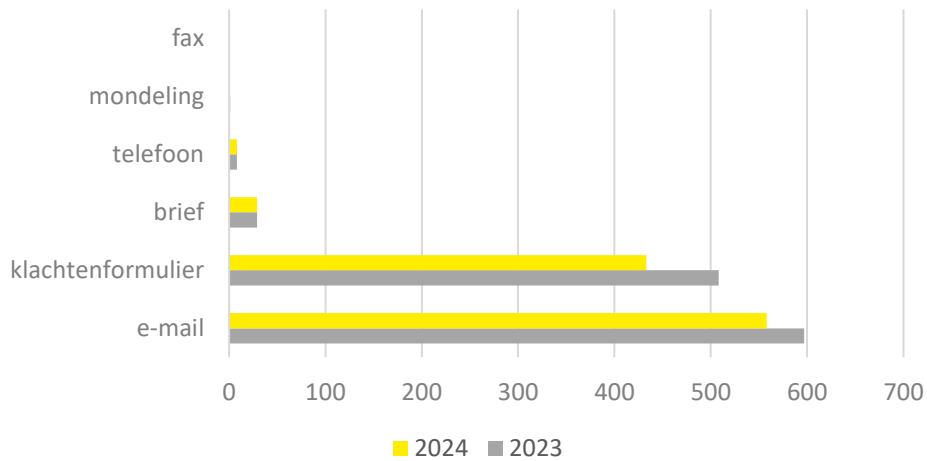


Grafiek 2 - aantal ingediende klachten volgens sector

Onroerende voorheffing en verkeersbelastingen blijven koplopers op vlak van ingediende klachten en waren qua aantal aan elkaar gewaagd. Ten opzichte van 2023 stellen we voor de onroerende voorheffing een daling vast met 20% en voor de verkeersbelastingen een stijging met zo'n 5%.

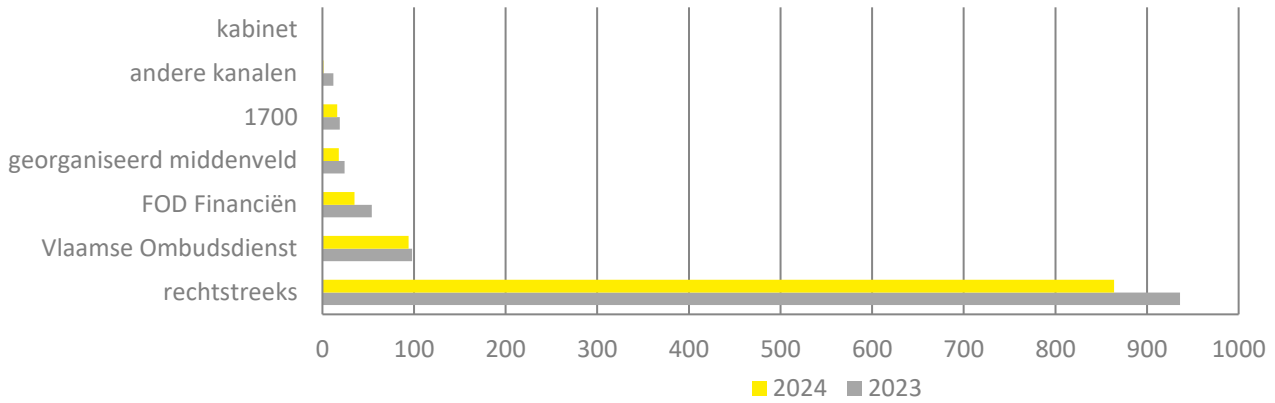
We noteerden ook een stijging van het aantal klachten over de erfbelasting en registratiebelasting, en een grote terugval van het aantal klachten over de jobbonus.

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 991 burgers wat overeenkomt met 96,4% van alle ingediende klachten (97% in 2023).



Grafiek 3 - aantal klachten volgens drager

- In 2024 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (84%). De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ons 94 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 (3,4%).



Grafiek 4 - aantal klachten volgens kanaal

5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



Afbeelding 1 - kwalificatie afgehandelde klachten

- Op 31 december 2023 waren nog 104 klachten in behandeling, die werden afgewerkt in 2024. Van de 1.028 ingediende klachten in 2024 stonden eind 2024 ook nog 104 klachten open (ingediend eind 2024). De klachtendienst heeft in de loop van 2024 dus in totaal 1.028 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg 1,3 dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 28,3 dagen, terwijl de voorziene maximumtermijn van antwoord 45 dagen bedraagt. Eén burger kreeg laattijdig antwoord.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de klachten afgesloten in 2024. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2023 die nog in behandeling waren.



Grafiek 5 - behandelingsduur in kalenderdagen

5.2.2 Onontvankelijke klachten

- De Klachtendienst Financiën heeft -net zoals de vorige jaren- kunnen vaststellen dat vele klachten eerder betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid.

Zoals vermeld in de omzendbrief hangt of iets als een klacht of een melding wordt beschouwd af van de manier 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 2024 heeft de klachtendienst **97 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 9,44% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage neemt jaarlijks lichtjes af (in 2023 11,15% - 124 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: 92 klachten (121 in 2023). 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 (91):

Het merendeel van deze klachten had betrekking op de werking van de Federale Overheidsdienst Financiën. Burgers klaagden bijvoorbeeld over het uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of van een teruggave, de berekening van de personenbelasting, over derdenbeslagen, over de houding van medewerkers, ... We ontvingen ook meerdere klachten over sociale fraude (zwartwerk).



- Registratiebelasting (1):

Verzoeker klaagde over het uitblijven van de registratie van een onderhandse akte schenking roerend goed door het federale registratiekantoor.

- ✓ Meer dan een jaar voor indiening: 2 klachten (1 in 2023).

Verzoeker kwam nogmaals terug op een oud dispuut met de Vlaamse Belastingdienst over de onroerende voorheffing. De termijn om dit aan te vechten voor de rechtbank was al lang verstreken en er was daarover geen recente correspondentie meer van de Vlaamse Belastingdienst.

De andere verzoeker diende klacht in over een successiedossier naar aanleiding van een overlijden in 2016. Er werd echter binnen de wettelijke termijnen geen bezwaar noch een verzoek tot ambtshalve ontheffing ingediend tegen de berekende erfbelasting.

- ✓ Jurisdictioneel beroep aanhangig: 1 klacht (geen in 2023).

De burger diende klacht in tegen de onroerende voorheffing, terwijl hij de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst ook aanvecht voor de rechtbank.

- ✓ Al eerder klacht ingediend: 1 klacht (geen in 2013).

De burger neemt telkens weer contact op, nu na ontvangst van zijn aanslagbiljet verkeersbelasting, maar klaagt steeds over hetzelfde en brengt geen nieuwe elementen aan. Ondanks onze eerdere antwoorden blijft hij vasthouden aan zijn eigen gelijk.

- ✓ Beleid en regelgeving: 1 klacht (geen in 2023).

Verzoeker klaagde over het tarief van het verdeelrecht dat 2,5% bedraagt voor feitelijk samenwonenden die uit elkaar gaan en een onverdeeld onroerend goed overnemen en dat deze registratiebelasting wordt berekend op basis van de totale waarde van het onroerend goed als na de verdeling de onverdeeldheid ophoudt te bestaan.

5.2.3 Ontvankelijke klachten

- Bij de afsluiting van een dossier duidt de klachtendienst aan of de klacht al dan niet gegrond is en dit na toetsing aan de ombudsnormen. Wij hanteren de lijst van vereenvoudigde ombudsnormen:

- ✓ *te lange behandeltermijn*: de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.
- ✓ *ontoereikende informatieverstrekking*: de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.
- ✓ *niet-correcte beslissing*: de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling.
- ✓ *onvoldoende bereikbaarheid*: de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.
- ✓ *onheuse bejegening*: de burger voelt zich onheus bejegend.
- ✓ *andere*.

Na toetsing aan de ombudsnormen kan het onderzoek van een klacht leiden tot volgende evaluatie:

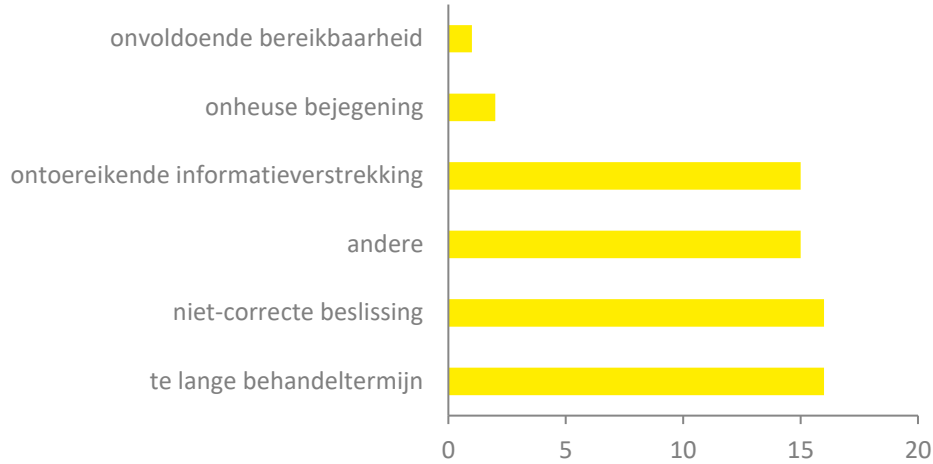
- ✓ De klacht is *gegrond*: één of meerdere ombudsnormen werden niet nagekomen. Aan elke gegronde klacht wordt slechts één ombudsnorm toegekend, nl. die ombudsnorm die geschonden is op basis van de belangrijkste grief.
- ✓ De klacht is *deels gegrond*: de klacht bevat verschillende grieven die niet allen gegrond zijn.
- ✓ De klacht is *ongegrond*: de ombudsnormen werden nagekomen.

- Van de **931 ontvankelijke klachten** waren er 866 (93,02%) ongegrond, 18 (1,93%) deels gegrond en 47 (5,05%) gegrond.

Het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, 93%, was dus niet gegrond. Dit percentage is

vergelijkbaar met vorige jaren: 92,61% in 2023 en 91,99% in 2022.

- De 65 (deels) gegronde klachten werden opgelost. De opsplitsing van de 65 gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen is als volgt:

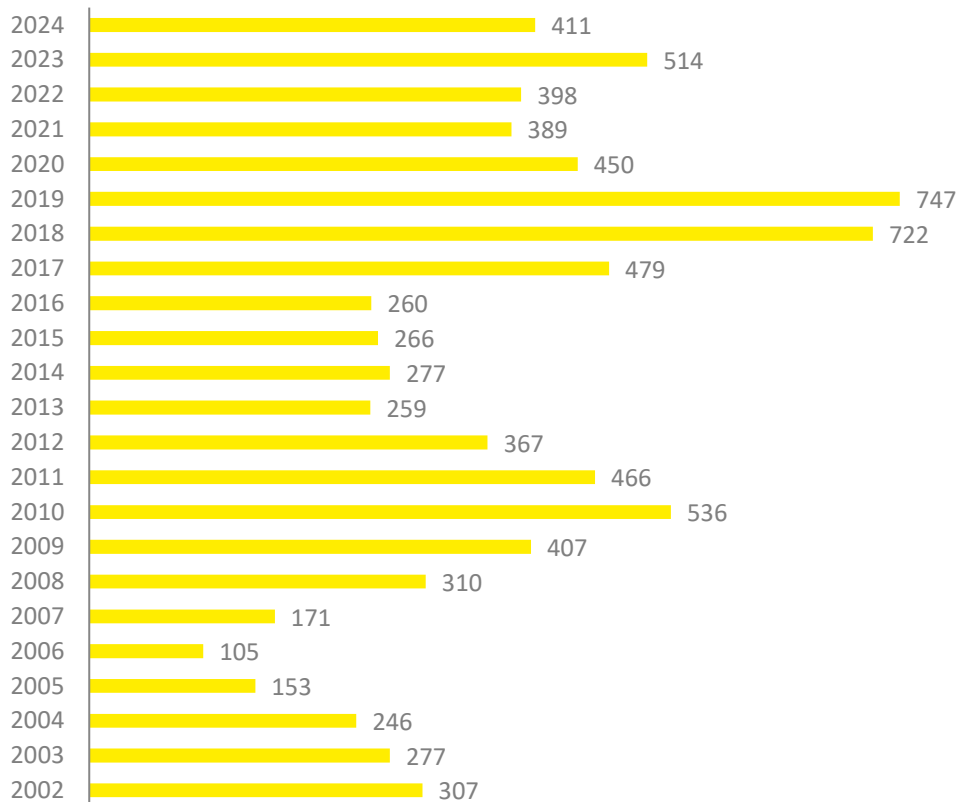


Grafiek 7 - verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen

6. Evaluatie klachtenbeeld per sector

6.1 Onroerende voorheffing

- In 2024 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.984.440 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 97% betrekking op het aanslagjaar 2023. De Vlaamse Belastingdienst verstuurd in 2024 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 2,1% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2023 en 0,4% over het aanslagjaar 2022.
1.466.275 van de verzonden aanslagbiljetten werden verstuurd via eBox.
De administratie verstuurd ook 395.145 herinneringen en 133.767 laatste herinneringen. 33.018 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 17.837.
De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2024 19.472 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).
- Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 63 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2024.
De klachtendienst ontving in 2024 411 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing, een daling t.o.v. 2023, maar een vergelijkbaar aantal t.o.v. 2022 en 2021.

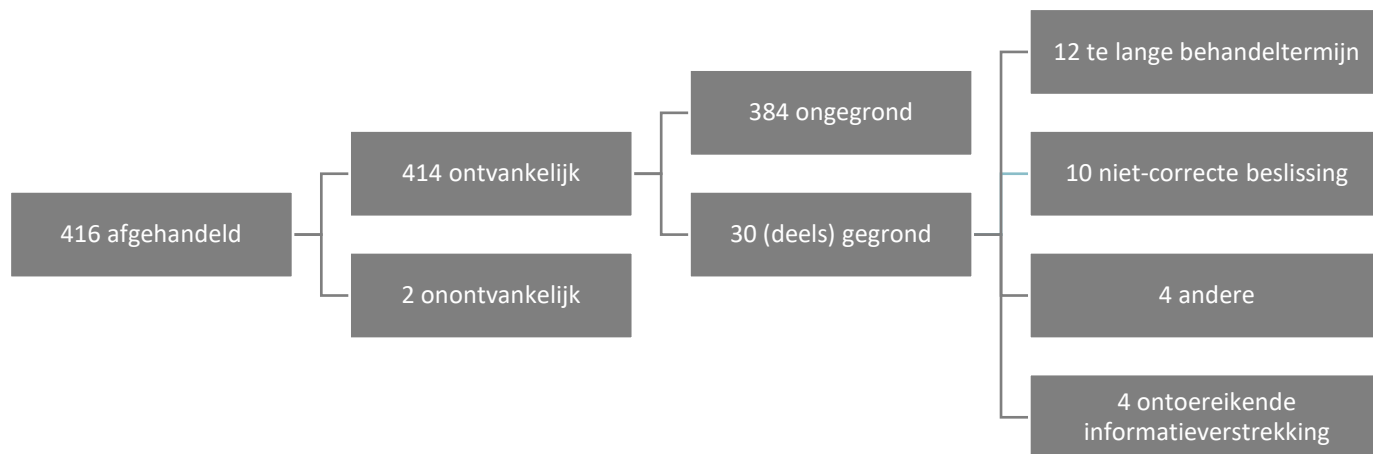


Grafiek 8 - evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 58 klachten over de onroerende voorheffing open.

Dit betekent dat in 2024 **416 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

2 onontvankelijk + 414 ontvankelijk → 384 ongegrond + 5 deels gegrond + 25 gegrond.

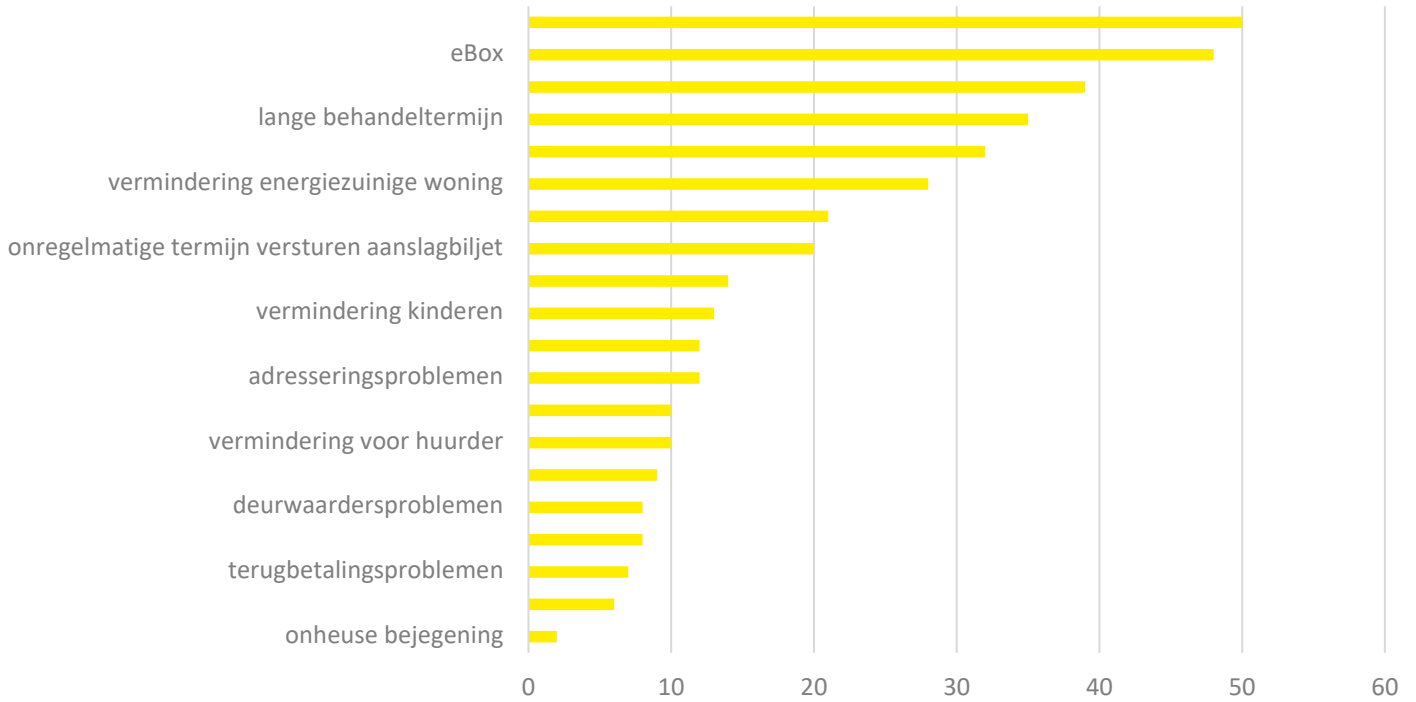


Afbeelding 2 - kwalificatie klachten onroerende voorheffing



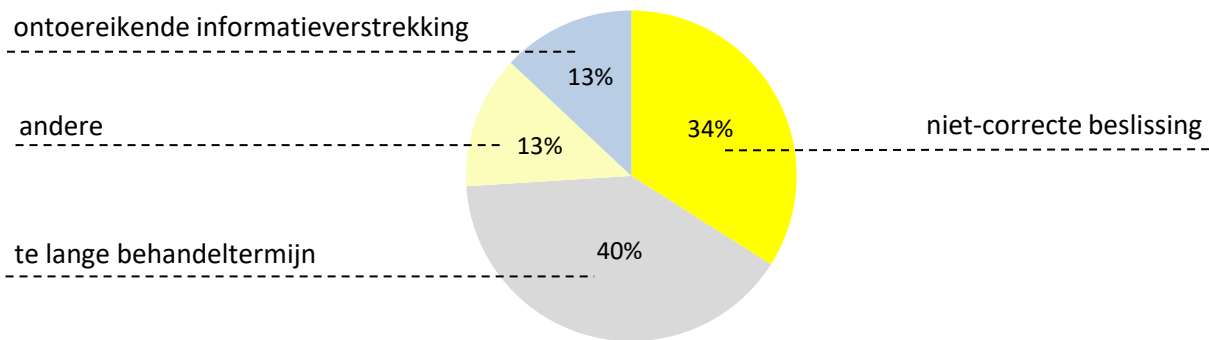
We verklaarden twee klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat er een juridictioneel beroep aanhangig was gemaakt tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (1 klacht) en omdat de klacht betrekking had op oude feiten (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (384):



Grafiek 9 - indeling ongegronde klachten onroerende voorheffing

(Deels) gegronde klachten (30):



Grafiek 10 - verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen

ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 12 klachten (10 in 2023).

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (10 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.

- ✓ 1 klacht over de behandeltermijn van een bezwaar proportionele vermindering.
 - Verzoeker diende bezwaar in op 23/12/2022. Pas in juni 2023 werden er bewijsstukken opgevraagd en later ook nog advies aan het Kadaster. De gedeeltelijke inwilliging dateert van 7/2/2024.
- ✓ 1 klacht over de behandeltermijn van een bezwaar vermindering voor kinderen.
 - Verzoekers bezwaar van 14/9/2023 werd pas beantwoord en ingewilligd op 28/3/2024. Het betwiste aanslagbiljet voor 2023 was het eerste aanslagbiljet op zijn naam en hierop was de vermindering voor zijn kinderen ten onrechte niet automatisch toegekend.
- ✓ 1 klacht over de behandeltermijn van een bezwaar vermindering voor kinderen in co-ouderschap.
 - Verzoeker kreeg in mei 2023 bevestiging van de verdeling van de vermindering, maar desondanks stond de vermindering niet automatisch op zijn aanslagbiljet voor 2023, verstuurd in augustus 2023. Verzoeker diende bezwaar in op 31/8/2023 en vroeg in oktober 2023 en begin maart 2024 vergeefs naar de stand van zaken. Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar ingewilligd op 13/3/2024.
- ✓ 1 klacht over de behandeltermijn van een bezwaar vermindering voor huurder met een handicap.
 - Verzoeker vroeg op 19/10/2023 de toekenning van de vermindering voor huurder met een handicap voor de aanslagjaren 2020 en 2021. Het bezwaar werd pas in april 2024 in behandeling genomen en op 16/4/2024 werd een vraag om bewijsstukken verstuurd. Na ontvangst van de nodige stukken kon de vermindering voor een persoon met een handicap voor 2020 en 2021 alsnog worden verleend op 23/5/2024.
- ✓ 2 klachten over de behandeltermijn van een bezwaar vermindering voor energiezuinige woning.
 - Verzoeker diende op 10/10/2023 bezwaar in tegen de onroerende voorheffing 2023. Hij vroeg in februari en in maart 2024 naar de stand van zaken, maar een antwoord bleef uit. Naar aanleiding van de klacht werd hierover advies gevraagd aan het VEKA dat snel antwoordde dat er recht is op 100% vermindering voor 5 jaar. De positieve beslissingsbrief werd verstuurd op 19/4/2024.
 - Men kreeg geen antwoord op het bezwaar dat werd ingediend op 30/1/2024, ondanks een herhaalde vraag naar de stand van zaken in augustus en in oktober. Bij de behandeling van het bezwaar moesten zowel het VEKA als het Kadaster worden bevrraagd. Naar aanleiding van de klacht werd de positieve beslissing verstuurd op 13/11/2024.
- ✓ 2 klachten over de behandeltermijn van een gevraagde vrijstelling.
 - Verzoekers bezwaar van 1/9/2023 bleef onbeantwoord terwijl andere mede-eigenaars van een serviceflat in dezelfde exploitatie wel al vrijstelling hadden gekregen. Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar ingewilligd op 23/4/2024.
 - Verzoeker vroeg op 1/12/2023 de vrijstelling van de onroerende voorheffing bij vervangbouw van verwaarloosde bedrijfsruimten. Het bezwaar werd naar aanleiding van de klacht in behandeling genomen en de inwilligingsbrief werd verstuurd op 18/6/2024.
- ✓ 2 klachten over de behandeltermijn van een eigendomsbetwisting.
 - Verzoeker diende op 10/8/2022 bezwaar in omdat hij sinds oktober 2021 geen eigenaar meer was van één van de percelen vermeld op het aanslagbiljet 2022. Er werd pas in maart 2023 advies gevraagd aan het Kadaster i.v.m. de aangehaalde verkoop. In april 2023 antwoordde het Kadaster dat het perceel effectief niet meer belastbaar is voor het aanslagjaar 2022. Omdat een en ander nog onduidelijk was, stelde de Vlaamse Belastingdienst bijkomende vragen in oktober 2023. Het Kadaster gaf in mei 2024 de nodige verduidelijking waarna het bezwaar gedeeltelijk werd ingewilligd op 22/5/2024.
 - Verzoeker ging niet akkoord met de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2023 en hij verwees naar de verkoop in januari 2022. In maart 2024 vroeg hij naar de stand van zaken van zijn bezwaar ingediend op 21/10/2023, maar men kon hem niet informeren wanneer het dossier zou afgehandeld zijn. Er was namelijk nog geen antwoord ontvangen op het bij het Kadaster gevraagde advies.

We hebben nagevraagd of er toch al een beslissing kon worden genomen omdat de verkoopakte vrij duidelijk is. De Vlaamse Belastingdienst heeft het bezwaar vervolgens ingewilligd op 19/6/2024 en een herinnering naar het Kadaster gestuurd voor aanpassing van de kadastrale bestanden.

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (2 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.*

Over deze problematiek ontvingen we in 2024, voor het eerst sinds vele jaren, geen terechte klachten.

- *het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden: 2 klachten.*

- Verzoeker vroeg naar zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023. Hij was ongerust omdat het vorige al dateerde van 19/7/2022. Het aanslagbiljet voor 2023 werd vervolgens verstuurd op 19/12/2024.

- Verzoeker was ongerust omdat hij nog steeds geen aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2023 en 2024 mocht ontvangen, terwijl dat voor 2022 al dateerde van 21/6/2022. De verzending gebeurde uiteindelijk op 19/9/2024 (aanslagjaar 2023) en op 21/11/2024 (aanslagjaar 2024).

ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 10 klachten (18 in 2023).

- 6 klachten over het niet-toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch (bij een huurder: na eenmalige melding) worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Voor deze klachten kende de Vlaamse Belastingdienst de verminderingen nadien vooralsnog toe.

✓ Verzoekers vermindering voor 5 kinderen werd niet automatisch verleend op de onroerende voorheffing voor 2022 en 2023 van de eigenaar/verhuurder. Nochtans is er wel recht op deze vermindering en kreeg men de vermindering t.e.m. aanslagjaar 2021 op het vorige adres. Het gezin verhuisde in augustus 2021 en sindsdien is de vermindering voor kinderen dus weggefallen op het huidige adres.

✓ Verzoekers vermindering voor persoon met een handicap werd niet toegekend op het aanslagbiljet 2023 terwijl hij nog steeds geregistreerd is als persoon met een handicap. De vermindering voor aanslagjaar 2021 werd ook pas verleend na bezwaar, terwijl de vermindering voor 2022 wel automatisch werd toegekend. Maar voor aanslagjaar 2023 was de vermindering dus ten onrechte opnieuw weggefallen.

✓ Verzoeker klaagde dat de vermindering voor de handicap van zijn kind niet werd toegekend op zijn aanslagbiljet, terwijl hij daar sinds 2013 recht op heeft. We merkten op dat de vermindering automatisch werd toegekend op de aanslagbiljetten voor 2013 t.e.m. 2016 (vanaf 2015 ook korting energiezuinige woning), maar niet meer vanaf 2017 (enkel nog korting energiezuinige woning). Na onderzoek werd de vermindering alsnog verleend vanaf aanslagjaar 2020, maar niet voor de jaren daarvoor. De termijn om ambtshalve ontheffing te verlenen is namelijk beperkt tot vijf jaar vanaf 1 januari van het jaar waarin de belasting gevestigd is.

✓ Verzoeker klaagde dat de vermindering voor zijn handicap alweer niet werd toegekend op het aanslagbiljet 2024, terwijl hij daar wel recht op heeft. Dit probleem sleept al aan sinds aanslagjaar 2018, waarbij de vermindering telkens pas na bezwaar werd toegepast.

De Vlaamse Belastingdienst heeft op onze vraag de redenen nagekeken van de niet-automatische toekenning en heeft voor een oplossing gezorgd. Spijtig genoeg was dit niet gebeurd naar aanleiding van de behandeling van de verschillende (2018 t.e.m. 2023) bezwaren.

✓ Op verzoekers aanslagbiljet voor 2024 werd geen vermindering toegekend voor de 2 kinderen. Ook in 2023 was dat het geval en kreeg verzoeker de vermindering nadat hij bezwaar had ingediend.

✓ Op verzoekers aanslagbiljet voor 2024 werd de vermindering voor zijn 3 kinderen niet in mindering gebracht, terwijl het gezin er wel woonde op datum van 1/1/2024.

- 1 klacht over een beslissing (proportionele vermindering):



✓ Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing van 13/3/2024 dat de vermindering niet kan worden toegekend omdat onvoldoende bewezen is dat de improductiviteit onvrijwillig was en dat men niet kon vaststellen of de belastingplichtige voldoende gepoogd heeft om het goed te huur of te koop te stellen. Hij verwees in zijn bezwaar echter naar een vorig bezwaar tegen de aanslagjaren 2021/2022 waarin hij aanvoerde dat het pand al jaren geleden werd verkocht, maar dat de koper de koopovereenkomst niet wil uitvoeren en dat de gerechtelijke procedure aansleept. Het bezwaar tegen 2021 werd ingewilligd maar m.b.t. het bezwaar 2023 werden bewijzen van tekoopstelling opgevraagd terwijl de eigendomsbetwisting nog steeds lopende is bij het Hof van Beroep in Brussel. Ook tegen de onroerende voorheffing 2022 werd tijdig bezwaar ingediend: in 2022 werd digitaal de vermindering proportionele vermindering gevraagd en op 9/3/2023 heeft verzoeker nogmaals gereageerd en verwezen naar het vorige dossier. Op 10/3/2023 kreeg verzoeker echter bericht dat zijn bezwaar niet in aanmerking kan genomen worden als bezwaarschrift omdat het niet gemotiveerd werd, terwijl hij in de reactie wel verwees naar het vorige bezwaar tegen aanslagjaar 2021.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en er werd op 19/4/2024 beslist om voor 2022 en 2023 alsnog ambtshalve ontheffing te verlenen op basis van de leegstand en de lopende procedure.

- 1 klacht over een geweigerde opsplitsing:

✓ De onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2023 werd voor het volledige bedrag bij verzoeker ingevorderd door de gerechtsdeurwaarder. Hij betaalde maandelijks 100 euro af aan de gerechts-deurwaarder, maar is daarmee gestopt in augustus 2024 omdat zijn aandeel was betaald.

Verzoeker vroeg aan de deurwaarder waarom hij alleen werd aangeschreven en meldde dat hij niet het volledige bedrag wou betalen omdat hij en zijn ex-partner eigenaar waren en deze de woning inmiddels had overgenomen. De deurwaarder deed navraag bij de Vlaamse Belastingdienst, maar kreeg als antwoord dat het aanslagbiljet niet kon worden opgesplitst omdat het onroerend goed op 1 januari 2023 nog toebehoorde aan de huwgemeenschap, waardoor beide partners wettelijk gehouden zijn tot betaling van de volledige som van het aanslagbiljet. Wettelijk moet het aanslagbiljet inderdaad niet opgesplitst worden in geval van huwelijksgemeenschap, maar de Vlaamse Belastingdienst voorziet de mogelijkheid om een opsplitsing te vragen in geval van feitelijke scheiding of echtscheiding op het moment van de aanvraag, zoals hier het geval was.

Naar aanleiding van de klacht werd de onroerende voorheffing alsnog opgesplitst tussen de ex-partners en verzoeker kreeg nog een bedrag van 85,69 euro teruggestort dat hij te veel betaalde.

- 1 klacht over de registratie als mandataris:

✓ Verzoeker ontving op 18/10/2024 een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing 2024, geadresseerd aan zijn partner, terwijl hij het aanslagbiljet niet heeft ontvangen. Hij had eerder aan de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om het aanslagbiljet aan hem te adresseren omdat de verzending via de eBox van zijn partner verloopt en dit niet wordt opgemerkt.

Verzoeker werd in 2022 n.a.v. zijn eerdere vraag geregistreerd als gevolmachtigde waardoor toekomstige onroerende voorheffing aan hem zou worden gericht, maar hij ontving dus zelf geen aanslagbiljetten voor 2023 en 2024.

De dossierbehandelaar was kennelijk vergeten om het afwijkend verzendadres te registreren, hetgeen inmiddels is rechtgezet.

- 1 klacht over de invordering op naam van de pleegouder:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat de Vlaamse Belastingdienst post blijft opsturen op zijn naam, terwijl men eerder al heeft gemeld dat ze pleegouders zijn, dat ze geen ouderlijk gezag over de kinderen uitoefenen en niet kunnen worden aangesproken voor de betaling van de schulden op naam van de kinderen. M.b.t. de onroerende voorheffing 2022 werd namelijk een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld voor de invordering lastens de pleegouder en ook voor de onroerende voorheffing 2024 werd het aanslagbiljet en de herinnering aan de pleegouder gestuurd.

Naar aanleiding van de klacht zal worden onderzocht op welke wijze betaling kan worden bekomen. In elk geval kunnen de pleegouders niet worden aangesproken voor de betaling van de schulden op naam van hun pleegkinderen.



ombudsnorm **andere**: 4 klachten (4 in 2023).

- 3 klachten over schending van privacy:

✓ Verzoeker klaagde dat zijn privacy niet gerespecteerd werd omdat zijn persoonlijke briefwisseling terecht is gekomen bij zijn huurder. We hebben dit besproken met de Vlaamse Belastingdienst en er is in dit dossier (aanvraag vermindering kinderen door huurder) een dubbele fout gebeurd: bij de opmaak van de brief voor de eigenaar is niet zijn laatste adres gebruikt. Voorts zijn de brieven voor de huurder en voor de eigenaar bij het enveloppen vermoedelijk in dezelfde enveloppe gestopt, waardoor de huurder beide brieven heeft ontvangen. De privacy van de eigenaar is geschonden omdat de huurder nu op de hoogte is van het totale bedrag voor de onroerende voorheffing, wat hij niet zou weten zonder ontvangst van de brief gericht aan verzoeker. De Vlaamse Belastingdienst riep de medewerkers op om extra waakzaam te zijn op het apart enveloppen van documenten en om erop te letten dat de adresinformatie wordt geüpdatet in het dossier.

✓ Verzoeker klaagde over illegale opzoekingen door een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Deze zou vertrouwelijke gegevens van verzoeker hebben opgezocht in de systemen van de Vlaamse Belastingdienst en deze informatie vervolgens, in privé sfeer hebben doorgegeven om eventueel te gebruiken in een zaak omtrent een bestaand echtscheidingsvonnis.

Uit het onderzoek is gebleken dat de medewerker een aantal dossiers op verzoekers naam heeft geconsulteerd en dat deze raadplegingen niet konden worden toegeschreven aan een dossier dat de medewerker beroepshalve diende af te handelen. De medewerker werd aangesproken op deze feiten en de nodige maatregelen ten aanzien van de medewerker werden genomen.

✓ Idem vorige klacht: de partner van verzoeker klaagde dat een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst vertrouwelijke gegevens zou hebben opgezocht in de systemen van de Vlaamse Belastingdienst en deze informatie vervolgens zou hebben doorgegeven.

Uit het onderzoek is gebleken dat de medewerker één dossier op de partners naam heeft geconsulteerd en dat deze raadpleging niet kon worden toegeschreven aan een dossier dat de medewerker beroepshalve diende af te handelen.

- 1 klacht over de foute adressering van de betalingsdocumenten:

✓ Verzoekers aanslagbiljet onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2023 werd niet naar zijn domicilieadres gestuurd maar naar een adres in Brussel, nl. het adres van de Luxemburgse ambassade in België. Verzoeker die Belgisch ambassadeur is in Luxemburg, ontving de laatste herinnering via een medewerker van de ambassade. De verzending gebeurde via een afwijkend verzendadres, ingesteld n.a.v. een eerdere retourzending. De dossierbehandelaar merkte toen op dat verzoeker diplomaat is en registreerde het adres van de Luxemburgse ambassade als afwijkend verzendadres.

Dit is echter niet de standaard werkwijze en het afwijkend verzendadres werd dan ook verwijderd. Verzoeker activeerde inmiddels zijn eBox waardoor de verzending in de toekomst via eBox zal verlopen.

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 4 klachten (2 in 2023).

- 1 klacht van een bewindvoerder:

✓ Een bewindvoerder contacteerde ons omdat de Vlaamse Belastingdienst niet pro actief opzoekt of een belastingplichtige onder bewind staat niettegenstaande dit in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd wordt en de aanstelling van een bewindvoerder bijgevolg tegenstelbaar is aan derden. De Vlaamse Belastingdienst zou vervolgens moeten nagaan wat de bevoegdheid is van de bewindvoerder om zo te kunnen bepalen naar wie het aanslagbiljet gestuurd dient te worden. Het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2023 werd hier echter aan de belastingplichtige zelf verstuurd, niettegenstaande de betrokkene onder bewindvoering staat. Dat er een bewindvoerder is aangesteld, stond vermeld in de aankoopakte van 30/6/2022, maar dit werd door de Vlaamse Belastingdienst niet opgemerkt of niet intern doorgegeven voor registratie als mandataris.

Na reactie van de bewindvoerder werd deze op 22/12/2023 geregistreerd als mandataris opdat hij in de toekomst ook in kennis zal worden gesteld van nieuwe aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

- 1 klacht over een proces-verbaal van uitvoerend beslag:



✓ Verzoeker klaagde over de gerechtsdeurwaarder die op 14/6/2024 beslag legde op roerende goederen terwijl het betrokken aanslagbiljet 2023 reeds op 29/4/2024 aan de Vlaamse Belastingdienst werd betaald, maar dat deze betaling van de hoofdsom echter niet werd opgenomen en in mindering gebracht op het proces-verbaal van uitvoerend beslag.

De gerechtsdeurwaarder had in dit dossier al verschillende stappen ondernomen om betaling van de onroerende voorheffing te bekomen, zoals het versturen van een aanmaning en de betekening van het dwangbevel. Op 30/4/2024 stuurde de deurwaarder nog een afrekening met het openstaand saldo (de kosten) na betaling van de hoofdsom. De gerechtsdeurwaarder was dus voldoende op de hoogte van de betaling, maar toch nam hij de hoofdsom nog mee op in het proces-verbaal van beslag, als was het aanslagbiljet niet betaald.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst die contact opnam met de gerechtsdeurwaarder waarna de kost voor het beslag werd geannuleerd. Verzoeker vereffende vervolgens de eerder gemaakte kosten voor o.a. aanmaning en dwangbevel bij de gerechtsdeurwaarder. Aan de deurwaarder werd verzocht om in de toekomst de betalingen buiten studie steeds op te nemen in zijn afrekeningen.

- 1 klacht over een brief aan een ex-huisbaas:

✓ Verzoekers ex-partner vroeg met terugwerkende kracht de verdeling van de vermindering voor kinderen in co-ouderschap. Verzoeker huurde voor de aanslagjaren 2021 en 2022 een woning en woonde er met de kinderen, maar was bij de Vlaamse Belastingdienst niet geregistreerd als huurder. Na onderzoek bleek dat ook verzoeker nog recht had op de helft van de vermindering voor 2021 en 2022, op het aanslagbiljet van de ex-huisbaas. Deze laatste contacteerde hem na ontvangst van een brief waarin hem (ex-huisbaas) werd uitgelegd dat hij het bedrag van de vermindering moest uitbetalen aan de ex-partner, terwijl deze nooit op het huuradres heeft gewoond. De gelden komen echter aan verzoeker toe, als voormalige huurder, en dus niet aan de ex-partner. In de brief aan de ex-huisbaas werd verkeerdelijk de naam van de ex-partner overgenomen en dit werd rechtgezet met een nieuwe brief aan de ex-huisbaas op 20/11/2024.

- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:

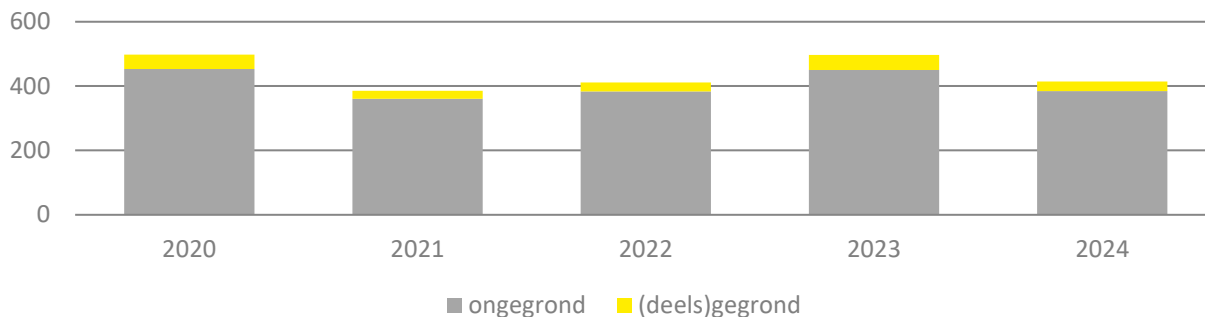
✓ Verzoeker nam tweemaal contact op met 1700 na ontvangst van een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing 2024, om te weten te komen of er rekening was gehouden met de vermindering voor handicap. Op de herinnering stond namelijk een bedrag in ontheffing, maar geen verdere omschrijving dat het om een vermindering wegens handicap ging.

De eerste voorlichter was vriendelijk, maar had via bijvragen het probleem moeten proberen scherp te krijgen en had het gesprek moeten doorschakelen met de Vlaamse Belastingdienst. Dit gold ook voor de tweede voorlichter die weinig empathie aan de dag legde voor een anderstalige burger die zijn best deed om zich in het Nederlands uit te drukken. Digitaal Vlaanderen heeft dan ook excuses aangeboden voor de houding van de voorlichter.

ombudsnorm **onheuse bejegening**: geen klachten (2 klachten in 2023).

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: geen klachten (1 klacht in 2023).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid gedurende de laatste 5 jaar:



Grafiek 11 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0138%.

We registreerden in 2024 1/5^{de} minder klachten over de onroerende voorheffing en we stelden ook een lichte daling vast van het percentage (deels) gegronde klachten: voor 7,25% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 7,60% in 2023.

6.2 Verkeersbelastingen

- In 2024 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.708.137 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,6% betrekking op het aanslagjaar 2024. Er werden tevens 842 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 557.808 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

In 2024 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 83.882 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 939 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

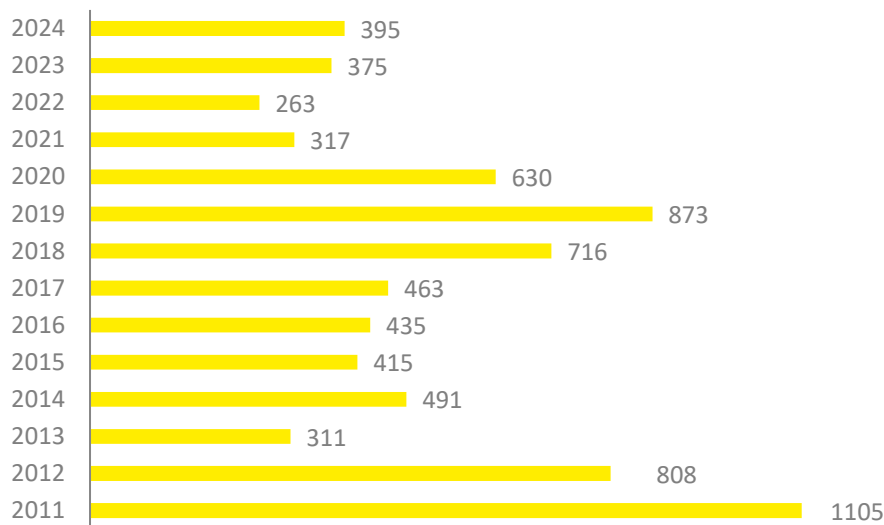
2.288.997 van de verzonden aanslagbiljetten werden verstuurd via eBox.

De administratie verstuurde in 2024 699.497 herinneringen en 251.770 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 54.871 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2024 15.560 bezwaren en handelde 16.363 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 30 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2024.

De klachtendienst ontving in 2024 395 klachten over de verkeersbelastingen, een kleine stijging t.o.v. 2023.

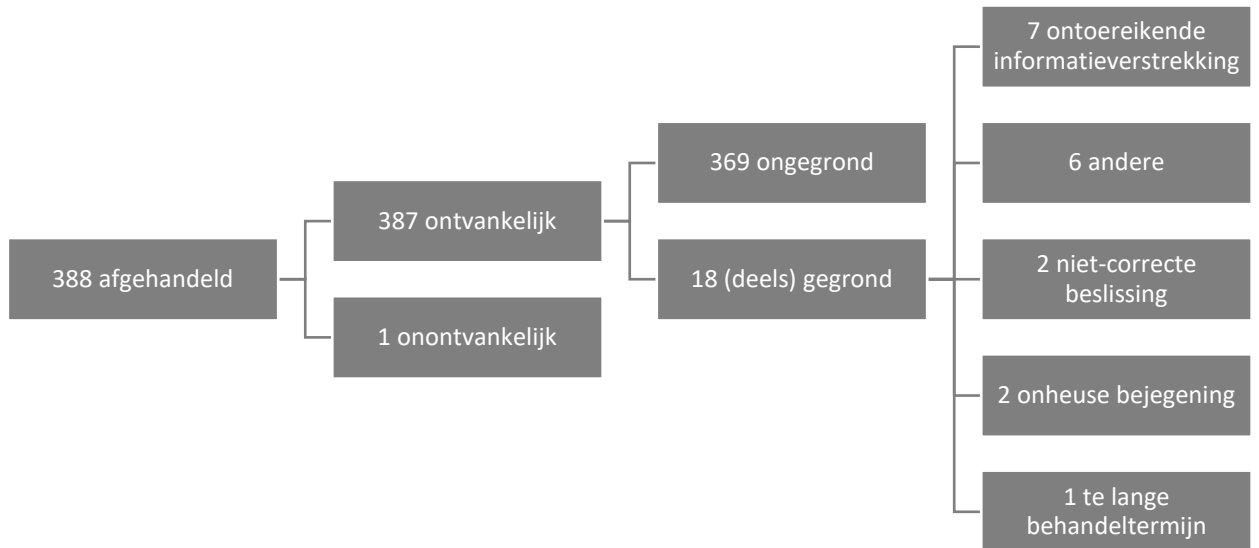


Grafiek 12 - evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 37 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2024 388 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

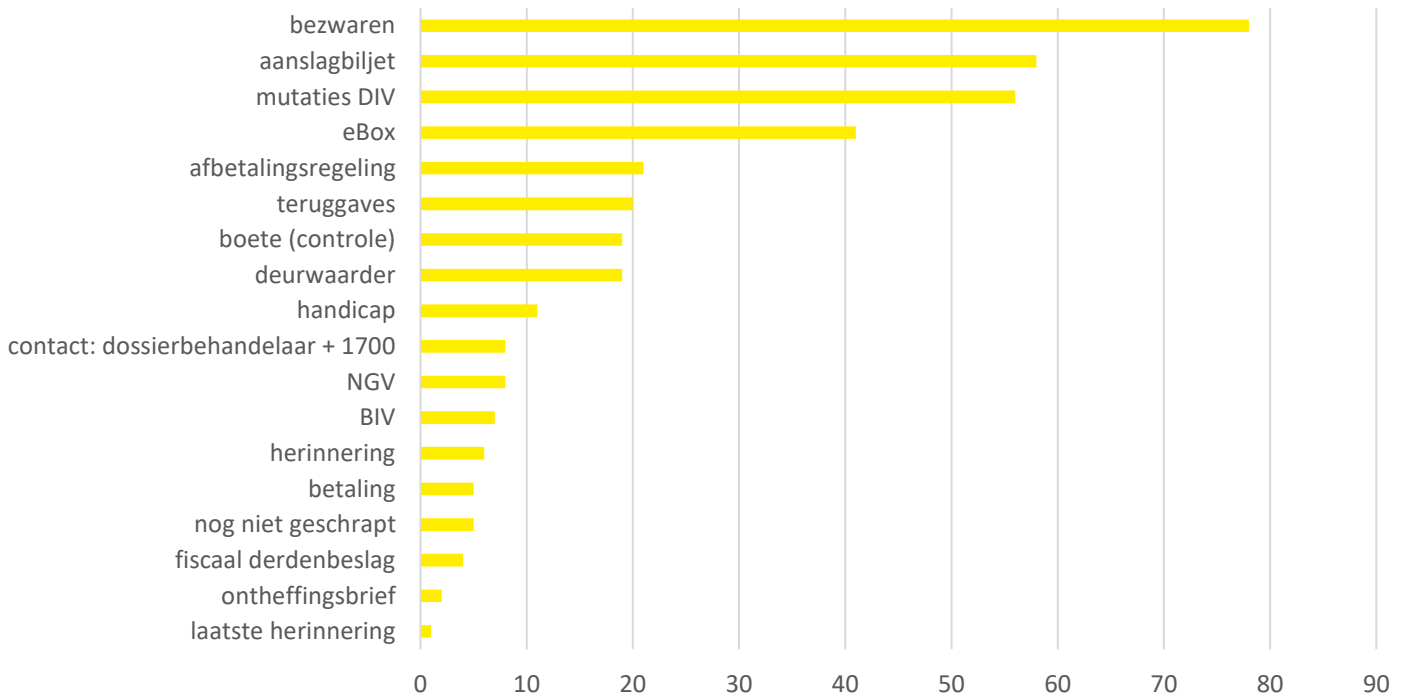
1 onontvankelijk + 387 ontvankelijk → 369 ongegrond + 6 deels gegrond + 12 gegrond.



Afbeelding 3 - kwalificatie klachten verkeersbelastingen

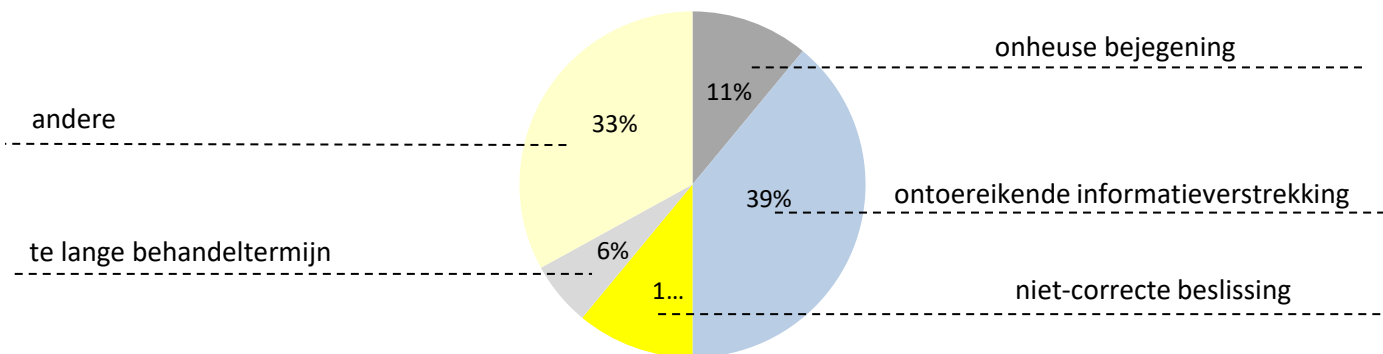
We verklaarden 1 klacht over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat de burger al eerder klacht indiende over dezelfde feiten en dat zijn klacht al meermaals afdoende was beantwoord. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (369):



Grafiek 13 – indeling ongegronde klachten verkeersbelastingen

(Deels) gegronde klachten (18):



Grafiek 14 - verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 7 klachten (7 in 2023).

- 1 klacht over een telefonisch contact met de Vlaamse Belastingdienst:

✓ Verzoeker moest tijdens een controle in augustus twee openstaande schulden voor de verkeersbelasting 2015 en 2016 betalen, maar hij vindt dit niet kunnen omdat hij eind juni telefonisch het openstaand saldo had opgevraagd en men hem had verwezen naar de gerechtsdeurwaarder, die hem vervolgens vertelde dat alles was afgesloten. Hij ging er dus van uit dat er geen openstaande schulden meer waren en was dan ook verrast toen bij de controle bleek dat dit wel nog het geval was. Uit onderzoek bleek dat verzoeker n.a.v. zijn vraag inderdaad was gebeld door een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst en dat deze hem verwees naar de gerechtsdeurwaarder, terwijl de invordering via de deurwaarder al enkele jaren geleden was afgesloten en er inmiddels werd onderzocht of er betalingsmogelijkheden waren via een fiscaal derdenbeslag. Dat werd echter door de medewerker niet opgemerkt waardoor ten onrechte werd verwezen naar de gerechtsdeurwaarder, terwijl men de openstaande bedragen wel degelijk zelf had kunnen doorgeven.

- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:

✓ Verzoeker nam voor Duitstalige vrienden contact op met 1700 na de ontvangst van een ontheffingsbrief op naam van hun overleden kind, maar de voorlichter deed geen moeite om het dossier te bekijken. Het gesprek werd beluisterd door Digitaal Vlaanderen en bleek een dovemansgesprek te zijn geweest omdat de burger info wou voor een persoon namens wie hij belde (hij wou anderstaligen helpen in een moeilijke situatie (nalatenschap)), terwijl de voorlichter schermde met de GDPR-wetgeving. De voorlichter had het gesprek moeten doorschakelen omdat de burger concrete gegevens zoals een kohierartikelnummer bij de hand had. Dit werd opgenomen met de betrokken voorlichter.

- 1 klacht over een een foutieve typering van een vraag:

✓ Verzoeker is inspecteur bij de politie en vroeg via het contactformulier -n.a.v. een wegcontrole door de politiediensten- of een welbepaald taxivoertuig is vrijgesteld van de verkeersbelasting. Zijn vraag werd echter getypeerd als bezwaar voor onderzoek naar vrijstelling van de verkeersbelasting voor taxi's. Hij kreeg via mail een ontvangstmelding van het geregistreerd bezwaardossier, terwijl hij gewoon een antwoord wilde op zijn informatieve vraag.

We hebben dit voorgelegd omdat de vraag verkeerdelijk als bezwaarschrift werd aanzien. De vraag werd vervolgens gehertypeerd en beantwoord.

- 1 klacht over een antwoord op een vraag:

✓ Verzoeker klaagde over de berekeningswijze van de verkeersbelasting. Hij verwees naar het antwoord van de Vlaamse Belastingdienst dat de jaarlijkse verkeersbelasting wordt berekend op basis van de milieukeurmerken van het voertuig en dat het motorvermogen sinds 1/1/2016 niet meer de basis is van de berekening. Hij ging er

niet mee akkoord dat zijn voertuig dus alleen maar op milieukeurmerken wordt belast. Het antwoord van de Vlaamse Belastingdienst was echter niet volledig want de berekening gebeurt wel degelijk nog steeds op basis van het vermogen van het voertuig in fiscale PK (basistarief), dat wel wordt aangepast overeenkomstig de CO₂-uitstoot, de euronorm en de brandstofssoort

- 1 klacht over een afbetalingsregeling:

✓ Verzoeker kreeg in september 2023 een afbetalingsplan voor zijn verkeersbelasting, maar dit afbetalingsplan werd niet goed nageleefd. Zoals vermeld in de brief over het akkoord afbetalingsplan, wordt aangeraden om contact op te nemen als men het afbetalingsplan tijdelijk niet kan opvolgen. Verzoeker meldde in januari 2024 dat hij het maandelijks bedrag als alleenstaande ouder niet meer kon betalen en vroeg om er een ander bedrag op te zetten om niet in de problemen komen met de belasting. Hij kreeg echter het antwoord dat er geen uitstel van betaling wordt verleend, terwijl hij geen uitstel had gevraagd maar een lager te betalen bedrag.

Naar aanleiding van de klacht werd in februari 2024 een nieuw afbetalingsplan verleend in meer schijven, met een lager maandelijks te betalen bedrag.

- 2 klachten over het uitblijven van een antwoord:

✓ Verzoeker moest bij een controle op de baan de openstaande verkeersbelasting en een boete betalen. Na de controle nam hij telefonisch contact op met 1700 en men zou binnen de 5 werkdagen een mail sturen na het dossier grondig te hebben bekeken, maar verzoeker kreeg geen bericht.

We hebben het gesprek laten beluisteren door Digitaal Vlaanderen: de voorlichter zei dat hij alles ging noteren en doorsturen naar de achterliggende dienst om het probleem i.v.m. de verzending na te kijken en dat de dienst hem binnen de 5 dagen op de hoogte ging brengen. Alles werd effectief genoteerd, maar de voorlichter escaleerde de vraag helaas niet naar de Vlaamse Belastingdienst terwijl verzoeker enkele malen vroeg om hem te contacteren en dus een antwoord verwachtte. Digitaal Vlaanderen heeft zich dan ook verontschuldigd voor de foute handeling van de voorlichter.

✓ Verzoeker is inspecteur bij de politie en vroeg op 21/1/2024 informatie op aan de Vlaamse Belastingdienst, of voor een gecontroleerd voertuig werd voldaan aan de verplichtingen inzake de betaling van verkeersbelastingen. Hij had namelijk die dag een taxivoertuig gecontroleerd dat werd aangewend voor privédoeleinden (en om die reden geen vrijstelling kan genieten van de verkeersbelasting). De vraag werd echter pas beantwoord op 12/3/2024, dat voor het betrokken voertuig eerder een vrijstelling was geregistreerd als taxivoertuig. De politie-inspecteur betreurde het late antwoord omdat de door hem geregistreerde gegevens slechts 30 dagen bewaard blijven en hij dus geen proces-verbaal meer kon opstellen.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst om de informatiedoorstroming vlotter te laten verlopen: de taxidossiers zullen regelmatig worden nagekeken op eventuele vragen of reacties. De vrijstelling werd stopgezet op datum van 21/1/2024 en er werd hiervoor alsnog een aanslagbiljet verstuurd.

ombudsnorm **andere**: 6 klachten (7 in 2023).

- 1 klacht over de minimumbelasting:

✓ Verzoeker kreeg eind december 2023 twee aanslagbiljetten voor de verkeersbelasting na overdracht van het voertuig in oktober 2023 ten gevolge het overlijden van de partner. De oorspronkelijke belastbare periode bleef behouden en hij kreeg voor het aanslagjaar 2022 een aanslagbiljet (minimumbelasting) voor de resterende maand oktober 2023 van de belastbare periode 2022. Voor het aanslagjaar 2023 kreeg hij een aanslagbiljet voor de reguliere periode van 12 maanden vanaf november 2023. Dat het ene aanslagbiljet slechts 1 maand betrof en hiervoor dus de minimumbelasting (52,79 euro) werd aangerekend terwijl er reeds eerder was betaald op naam van de partner en daarvoor slechts 20,37 euro (1/12^{den} verkeersbelasting) werd terugbetaald, werd als onrechtvaardig ervaren.

We hebben dit voorgelegd en de minimumbelasting werd alsnog teruggebracht tot 20,37 euro.

- 1 klacht over een boete bij een wegeninspectie:

✓ Verzoeker werd op 7/3/2024 gecontroleerd door de wegeninspectie, waarbij op de weegbrug een overweging van 2.400 kg werd vastgesteld met een boete van 2.800 euro tot gevolg. Vervolgens heeft de chauffeur zijn voertuig gewogen op de geijkte weegbrug van Aquafin Genk, maar die gaf geen overlading aan. De chauffeur en



een bestuurder van de firma zijn dan teruggekeerd naar de controle en hebben aan de controleurs het ijkingsverslag van de weegbrug van Aquafin bezorgd en de conformiteitsverklaring van het afgelopen jaar. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en uit onderzoek bleek dat er effectief een probleem was met de betrokken asweger. Deze werd uit dienst genomen door de eigenaar voor nazicht en herstel door de aannemer.

Gelet op de vaststellingen en de door verzoeker aangeleverde documentatie werd dus een technisch defect vastgesteld op het moment van de weging. Om die reden heeft de Vlaamse Belastingdienst de geïnde boete volledig laten terugbetalen door het Agentschap Wegen en Verkeer.

- 1 klacht over “Mijn Dossier”:

✓ Verzoeker kon in de toepassing “Mijn Dossier” zijn gegevens raadplegen over de onroerende voorheffing, maar hij kreeg steeds een foutmelding als hij zijn gegevens over de verkeersbelastingen wou inkijken. Hij meldde dit in februari 2024 aan de Vlaamse Belastingdienst en hij nam in de weken en maanden nadien nog meermaals contact op over dit probleem, maar een oplossing kwam er niet.

We deden navraag over de oorzaak van het probleem waarna het mankement werd verholpen en verzoeker nu ook zijn gegevens over de verkeersbelastingen kan raadplegen in “Mijn Dossier”.

- 1 klacht over een afbetalingsfactuur:

✓ Verzoeker vroeg en kreeg een afbetalingsplan voor de betaling van zijn aanslagbiljet verkeersbelasting. De eerste afbetalingsfactuur werd verstuurd op 14/3/2024 voor een bedrag van 645,00 euro. Verzoeker betaalde op 15/3/2024 een bedrag van 600,80 euro en op 20/3/2024 45,00 euro. De tweede afbetalingsfactuur werd verstuurd op 16/4/2024 voor een bedrag van 1.156,70 euro. Er bleek slechts 45 euro geregistreerd als betaald, terwijl de factuur voor maart wel degelijk volledig was voldaan.

Naar aanleiding van de klacht werden de gelden correct aangeboekt en werd op 22/4/2024 een brief verstuurd dat er voor de maand april 2024 een bedrag van 553,90 euro moest betaald worden i.p.v. 1.156,70 euro.

- 1 klacht over de dubbele verzending van het aanslagbiljet:

✓ Verzoeker ontving tweemaal het aanslagbiljet verkeersbelasting met verzenddatum 27/8/2024 en was ontstemd dat hij tweemaal moest betalen voor hetzelfde. Op die dag werden 10.000 aanslagbiljetten voor de verkeersbelasting foutief tweemaal verzonden. Dit aanslagbiljet werd dus ten onrechte dubbel verstuurd en diende uiteraard slechts eenmaal betaald te worden.

- 1 klacht over de adressering van de betalingsdocumenten:

✓ Verzoeker ontving op 15/10/2024 een verjaringstuitend dwangbevel voor de verkeersbelastingen 2019 en 2021, terwijl hij daarvoor eerder geen aanslagbiljetten en ook geen herinneringen ontving. Ook de verkeersbelasting 2020 en de onroerende voorheffing 2019 had hij eerder niet gekregen, maar daarvoor mocht hij op 17/10/2024 een nieuw aanslagbiljet ontvangen via eBox.

In het verleden bleken er adresseringsproblemen te zijn geweest omdat verzoeker in het bevolkingsregister was afgevoerd van ambtswege.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst de kost van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden.

ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 2 klachten (6 in 2023).

- 1 klacht over de belastingvermindering voor LPG:

✓ Verzoekers voertuig (type lijkwagen) is uitgerust met een LPG-installatie. Er is recht op de vermindering voor LPG, maar in het verleden was er reeds een probleem met de toekenning en werd de vermindering verleend na bezwaar tegen de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2018 t.e.m. 2022.

Op 27/6/2023 werd het aanslagbiljet verkeersbelasting voor het aanslagjaar 2023 verstuurd en verzoeker reageerde opnieuw omdat de korting wederom niet verrekend werd.

Naar aanleiding van de klacht werd het bedrag van de vermindering van 119,88 euro terugbetaald op 29/1/2024.

- 1 klacht over de ontvangst van een verjaringstuitend dwangbevel:

✓ Verzoeker ontving op 16/4/2024 een verjaringstuitend dwangbevel m.b.t. de verkeersbelasting voor aanslagjaar 2019 terwijl hij in 2019 nog in collectieve schuldenregeling was (t.e.m. mei 2022) en hij in de veronderstelling was dat alle betalingen werden uitgevoerd door zijn toenmalige schuldbemiddelaar. Verzoeker betwistte de verkeersbelasting 2019 niet en heeft deze dan ook betaald, maar vroeg wel de kwijtschelding van de gerechtsdeurwaarderskosten. Het aanslagbiljet en de (laatste) herinnering werden in 2019 rechtstreeks aan verzoeker gestuurd en niet aan de schuldbemiddelaar omdat het een nieuwe fiscale schuld betrof. Normaal gezien wordt de schuldbemiddelaar wel geïnformeerd over de nieuwe schulden als de betaling ervan uitblijft. Dat is hier ook gebeurd m.b.t. oudere verkeersbelastingen, maar niet meer m.b.t. de verkeersbelasting 2019, waardoor deze schuld bleef openstaan.

Naar aanleiding van de klacht werd de kost van het verjaringstuitend dwangbevel kwijtgescholden.

ombudsnorm **onheuse bejegening**: 2 klachten (geen klachten in 2023).

- 2 klachten over een telefonisch contact met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst:

✓ Verzoeker nam telefonisch contact op met de dossierbehandelaar van zijn afbetalingsplan omdat hij meende dat hij de factuur van mei dubbel had betaald. De telefoon werd beantwoord door een andere medewerker en verzoeker klaagde dat hij zeer onvriendelijk werd behandeld.

We hebben het gesprek laten beluisteren en daaruit bleek dat het gesprek inderdaad niet goed was verlopen, zoals verzoeker had beschreven. Inhoudelijk had de medewerker gelijk (er was geen dubbele betaling), maar hij kon dat op een andere toon overbrengen. Het gesprek is ontspoord zonder enige aanleiding. Dit werd besproken met de betrokken medewerker.

✓ Verzoeker nam telefonisch contact op met een vraag over de verkeersbelasting, maar werd onvriendelijk behandeld door de medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. De opname van het gesprek bevestigde helaas de negatieve houding van de medewerker ten aanzien van de beller en een weinig klantvriendelijke toon. Dit werd besproken met de betrokken medewerker

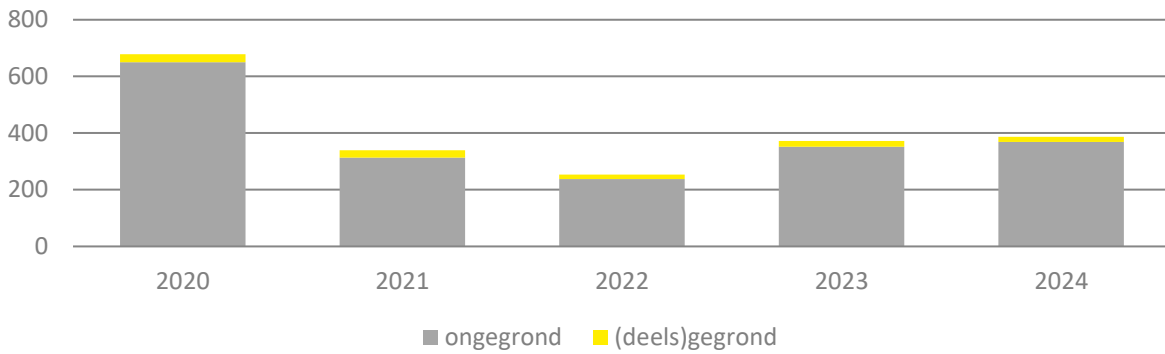
ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht (geen klachten in 2023).

De ombudsnorm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een beslissing over zijn bezwaar van 31/8/2023 i.v.m. de verhoging van zijn verkeersbelasting na diefstal van de nummerplaat. Hij vroeg naar de stand van zaken, maar een beslissing bleef uit. Naar aanleiding van de klacht werd de beslissingsbrief (gedeeltelijke inwilliging) verstuurd op 14/3/2024.

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2024 niet toegekend (evenmin in 2023).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid gedurende de laatste 5 jaar:



Grafiek 15 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,0074%.

We registreerden in 2024 een lichte stijging van het aantal klachten over de verkeersbelastingen ten opzichte van 2023, maar we stelden wel een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 4,65% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 5,38% in 2023.

6.3 Andere

- De klachtendienst ontving in 2024 91 klachten over de sector 'andere' (124 klachten in 2023). Deze klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.



6.4 Erfbelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van de erfbelasting (successierecht en recht van overgang bij overlijden).

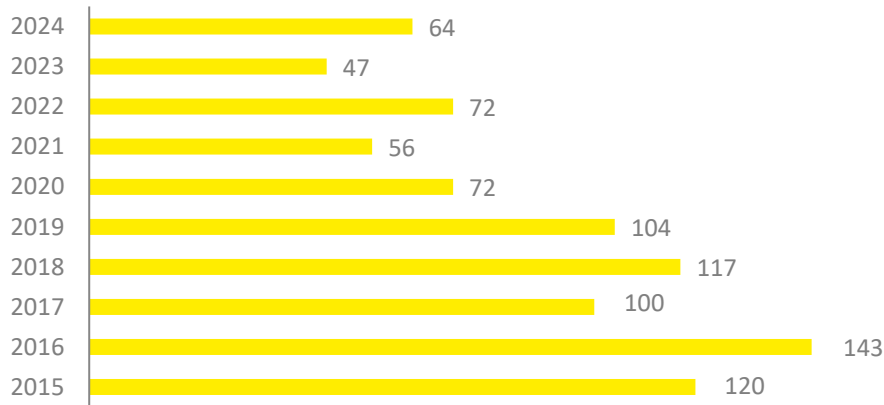
De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de erfbelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

In 2024 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 298.134 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 22.026 herinneringen en 3.501 laatste herinneringen.

616 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2024 3.471 bezwaarschriften en handelde 4.087 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 3 klachten open, die werden afgesloten in 2024. De klachtendienst ontving in 2024 64 klachten over erfbelasting, een stijging met ruim 1/3^{de} t.o.v. 2023.

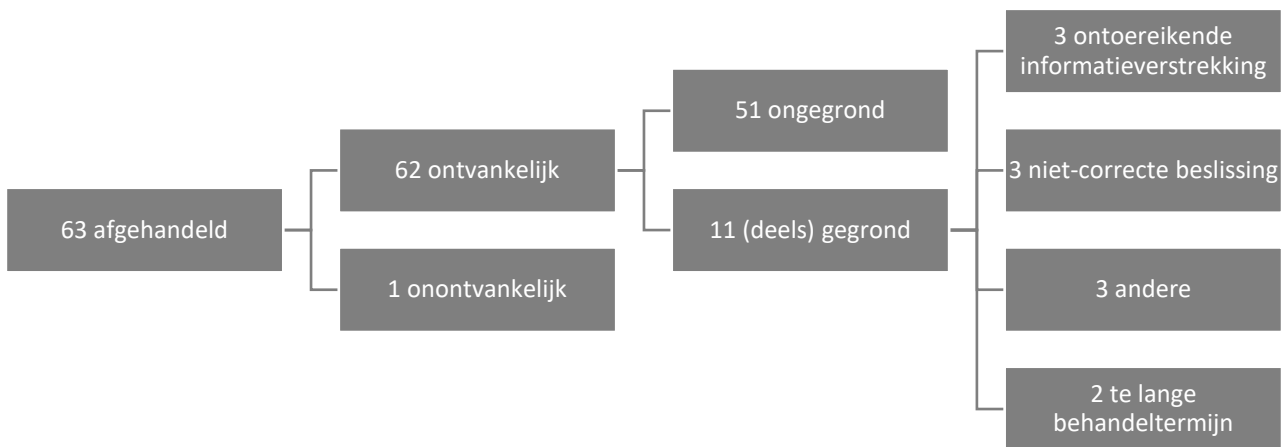


Grafiek 16 - evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting

Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 4 klachten open.

Dit betekent dat in 2024 63 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

1 klacht onontvankelijk + 62 ontvankelijk → 51 ongegrond + 6 deels gegrond + 5 gegrond.

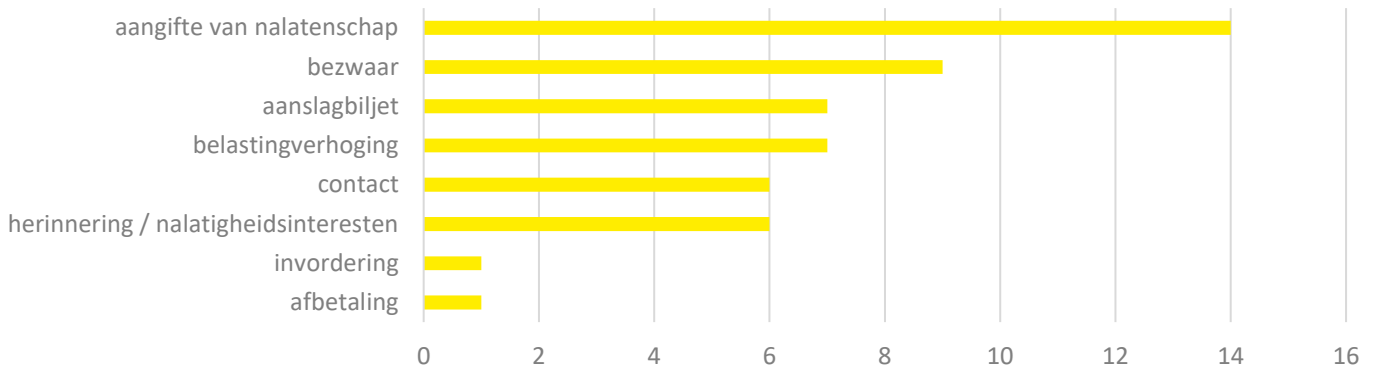


Afbeelding 4 - kwalificatie klachten erfbelasting



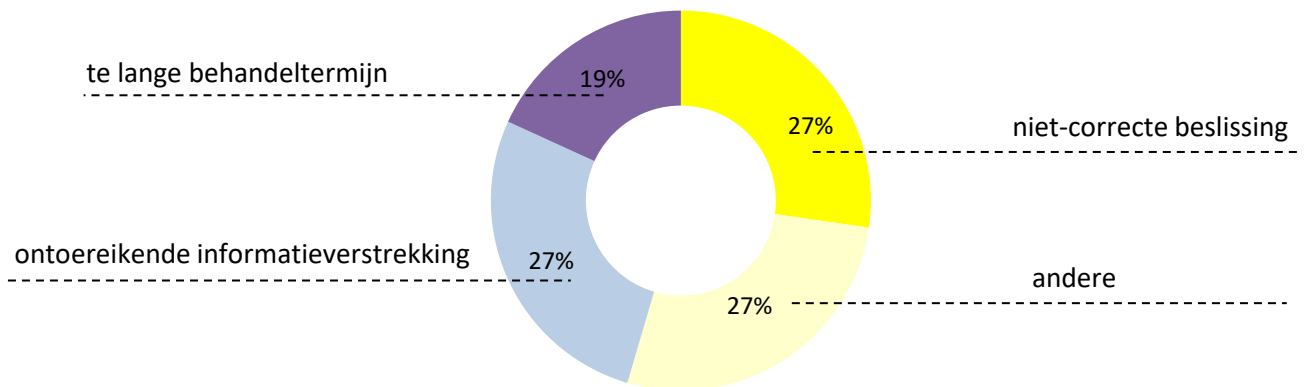
We verklaarden 1 klacht over de erfbelasting onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op oude feiten. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (51):



Grafiek 17 - indeling ongegronde klachten erfbelasting

(Deels) gegronde klachten (11):



Grafiek 18 - verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

ombudsnorm niet-correcte beslissing: 3 klachten (2 in 2023).

- 1 klacht over een niet-correcte taxatie:

✓ Verzoeker ontving op 5/3/2024 een brief “voorstel ambtshalve aanslag” waarin wordt gemeld dat de Vlaamse Belastingdienst hem op 5/12/2023 een herinnering stuurde met het verzoek om een aangifte in te dienen, dat hij volgens de informatie waarover de Vlaamse Belastingdienst beschikt de volle eigendom in de nalatenschap bekomt en dat hij daarvoor erfbelasting en een belastingverhoging verschuldigd is. De brief van 5/12/2023 was echter geen vraag om een aangifte in te dienen, maar een vraag of hij de Vlaamse Belastingdienst kon meedelen of de overledene broers/zussen of afstammelingen van broers/zussen had. Verzoeker vindt het niet correct dat de Vlaamse Belastingdienst zich niet richt tot de wettige erfgenamen, maar tot een persoon die geen erfopvolger is en dat in zijn hoofde wordt overgegaan tot ambtshalve taxatie, met toepassing van een belastingverhoging.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat uit het successiedossier niet bleek dat verzoeker de volle eigendom had verkregen in de nalatenschap. Het is inderdaad niet correct dat een brief “voorstel ambtshalve aanslag” wordt verstuurd naar de persoon die enkel de begrafeniskosten heeft betaald. Als deze al erfgenaam zou zijn, is het daarenboven niet zeker dat hij dan ook nog de volledige nalatenschap zou erven. De dossierbehandelaar had verder onderzoek moeten voeren naar de erfgenamen en dit werd dan ook met hem besproken. Het “voorstel ambtshalve aanslag” mocht genegeerd worden en er werd getaxeerd in hoofde van de werkelijke erfopvolgers volgens de aangifte die de notaris later indiende.

- 2 klachten over een beslissing:

✓ Verzoeker diende bezwaar in tegen zijn aanslagbiljet erfbelasting omdat de dossierbehandelaar taxatie m.b.t. het passief van de andere schulden het forfait had toegepast terwijl verzoeker de effectieve schulden had bewezen. Hij had nl. allerlei eerder kleine facturen opgegeven en ook twee facturen van het woonzorgcentrum, voor januari en februari 2023. De dossierbehandelaar taxatie aanvaardde wat de facturen van het woonzorgcentrum betrof echter een veel lager bedrag (de factuur voor februari betrof immers de afrekening voor februari + de creditnota voor het voorschot).

Het bezwaar werd deels ingewilligd op 25/10/2023: de facturen woonzorgcentrum werden alsnog volledig aanvaard in het passief van de nalatenschap; enkele kleine andere facturen zoals voor het afsluiten van de rekening werden verworpen.

Verzoeker meende na beslissing dat hij nog recht had op een bijkomende ontheffing omdat er in de beslissing niks gezegd werd over andere aangegeven kosten zoals voor ziekenvervoer, ziekenhuis e.d.m. We hebben dit voorgelegd omdat de beslissing daar inderdaad geen melding over maakt. Uit onderzoek bleek dat nog andere facturen voor ziekenvervoer en labo wel degelijk ook waren weerhouden (maar niet werden vermeld in de beslissing), maar ook dat niet alle aangegeven facturen waren onderzocht. Er werd echter ook vastgesteld dat de kosten van het woonzorgcentrum ten onrechte voor het volledige bedrag werden weerhouden. De overige bewezen kosten van ziekenhuis, apotheek, huisarts, ... compenseerden de ten onrechte weerhouden schuld i.v.m. de facturen van het woonzorgcentrum niet. Het komt erop neer dat verzoeker ten gevolge de verkeerde beslissing goed werd bedeed en er geen recht is op een bijkomende ontheffing.

✓ De notaris diende bezwaar in voor zijn cliënt die erfgenaam is in de nalatenschap van een neef. In de nalatenschap van de neef bevond zich een aanslagbiljet in de nalatenschap van diens vader, voor een bedrag van 119.253,30 euro. Omdat in de nalatenschap van de vader het wettelijk vermoeden van eigendom wegens verkoop binnen de drie jaar voorafgaandelijk het overlijden nooit werd weerlegd (terwijl het bedrag van de verkoopprijs op de rekening zou staan), werd getaxeerd op een veel hoger bedrag dan er werkelijk in de nalatenschap zat. De notaris heeft daarvoor in naam van zijn cliënt een bezwaarschrift ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst tegen dit aanslagbiljet, maar het bezwaar werd op 14/6/2024 onontvankelijk verklaard wegens laattijdigheid. In het bezwaarschrift werd nochtans uitdrukkelijk vermeld dat het bezwaar tijdig werd ingediend, met name binnen de drie maanden na kennisname van het aanslagbiljet. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat het notariskantoor pas in maart 2024 een kopie heeft gekregen van het aanslagbiljet. Uit het onderzoek bleek dat de neef het aanslagbiljet en de herinnering nooit heeft gekregen en dus zelf geen bezwaar kon indienen. Bijgevolg kon zijn rechtsopvolger dat nog doen en loopt de bezwaartermijn vanaf de dag dat hij het aanslagbiljet heeft ontvangen. Het bezwaar is ingediend binnen deze termijn en dus tijdig.

Het dossier werd heropend en op basis van de voorgelegde bewijsstukken werd het bezwaar ingewilligd op 16/8/2024: het betrokken aanslagbiljet werd herleid tot 27.536,51 euro.

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking:** 3 klachten (1 in 2023).

- 1 klacht over de vermeldingen in een bezwaarbeslissing (foute naam en kohierartikel):

✓ Verzoeker ging niet akkoord met de negatieve beslissing van 8/1/2024 omdat -niettegenstaande zijn naam duidelijk vermeld werd in het bezwaar- de beslissing op naam en kohierartikel van zijn broer slaat. We hebben dit voorgelegd omdat de bezwaarbeslissing weliswaar aan verzoeker geadresseerd werd, maar ten onrechte het kohierartikel en de naam van de broer vermeldt.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst m.b.t. het vormelijke aspect de nodige administratieve rechtzettingen doorgevoerd en werd op 20/2/2024 een verbeterde bezwaarbeslissing verstuurd: een inhoudelijk identieke beslissing maar met correctie van de naam van de belastingplichtige en van het kohierartikel.

- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:

✓ Verzoeker contacteerde 1700 met de vraag of het opvragen van het saldo op een bankrekening van de overledene gezien wordt als een daad van aanvaarding van de nalatenschap. De voorlichter gaf de opmerking dat verzoeker beter zijn huiswerk moest maken vooraleer te bellen en dat verzoeker zich tot een tweede notaris moest wenden voor verder advies. Het gesprek werd beluisterd door Digitaal Vlaanderen en bleek geen goed gesprek te zijn geweest. De voorlichter werd hier op aangesproken. De Vlaamse Belastingdienst heeft verzoeker vervolgens telefonisch gecontacteerd en zijn vragen beantwoord.

- 1 klacht m.b.t. een reactie tegen het voorstel ambtshalve aanslag:

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een antwoord op zijn bezwaar tegen het voorstel ambtshalve aanslag, maar dat hij wel een aanslagbiljet ontving waaruit blijkt dat niet werd ingegaan op zijn vraag om de boete te laten vallen. Hij vond dit geen correcte manier van werken omdat hij op zijn minst toch een antwoord verwachtte op zijn ingediend bezwaar.

Niettegenstaande in het voorstel ambtshalve aanslag vermeld staat dat men schriftelijk moet reageren bij de dossierbehandelaar taxatie als men niet akkoord gaat met het voorstel of dat de erfbelasting anders ambtshalve belast wordt volgens het voorstel, ontving verzoeker inderdaad geen antwoord op zijn bezwaar terwijl wel het aanslagbiljet werd verstuurd. Intern werd zijn bezwaar wel degelijk onderzocht, maar er werd geoordeeld dat de opgelegde belastingverhoging terecht was. Verzoeker kreeg hierover echter geen concrete uitleg.

ombudsnorm **andere**: 3 klachten (1 in 2023).

- 1 klacht ten gevolge de niet-reservatie van gelden:

✓ Verzoeker ontving een laatste herinnering voor de betaling van een nog openstaand bedrag van 695,06 euro en meende dat hij deze rekening moest betalen omdat de erfbelasting foutief werd berekend en teveel aan de notaris werd terugbetaald. Het betreft een dossier waarbij de berekening inderdaad foutief was gebeurd en dat ook de verbeteringen niet volledig correct waren verlopen, maar dat er na rechtzettingen door verzoeker effectief nog 695,06 euro moest worden betaald. De verwarring was compleet nadat de Vlaamse Belastingdienst aan verzoeker meldde dat de terugbetaling aan de notaris in feite voor een te groot bedrag was en dat verzoeker daarom de laatste herinnering had gekregen, terwijl de terugbetaling echter niet voor een te groot bedrag was gebeurd, maar eigenlijk volledig moest gereserveerd worden.

- 1 klacht over de betekening van een dwangbevel voor een klein openstaand saldo:

✓ Verzoeker klaagde over de hoge kost die hij nog moest betalen aan de gerechtsdeurwaarder (betekening dwangbevel op 25/4/2024 voor een bedrag van 166,67 euro) terwijl er na afbetalingsplan blijkbaar nog 23,79 euro openstond, wat hij vergeten betalen was.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat de openstaande schuld niet in verhouding staat met de kost van het dwangbevel. Deze kost van 166,67 euro werd vervolgens kwijtgescholden: de gerechtsdeurwaarder had gelet op het kleine openstaande saldo zijn dossier moeten afsluiten en terug overmaken aan de Vlaamse Belastingdienst.

- 1 klacht over schending van privacy:

✓ Verzoeker klaagde over info die door de Vlaamse Belastingdienst werd doorgegeven aan niet-bevoegden. Hij diende als zoon van de erflater een aangifte van nalatenschap in en vermeldde daarin de schenkingen aan de partner van zijn vader en haar kinderen (bijzondere legatarissen). Verzoeker heeft op basis van de aangifte zijn aanslagbiljet ontvangen. De partner en haar kinderen zijn ambtshalve belast en hebben elk een aanslagbiljet ontvangen. Op het aanslagbiljet van de partner en van haar kinderen stond echter ook het roerend en onroerend vermogen van de erflater vermeld. Verzoeker meent dat zijn privacy hierdoor geschonden is aangezien zij geen weet moesten hebben van het vermogen.



Aangezien de partner en haar kinderen enkel een niet-geregistreerde schenking ontvangen hadden binnen de 3 jaar voor overlijden en verder geen aandeel hebben in de nalatenschap, had op hun aanslagbiljetten inderdaad enkel de schenking en de verschuldigde erfbelasting moeten vermeld worden. Bij het opmaken van de aanslagbiljetten voor de bijzondere legatarissen heeft de dossierbehandelaar per vergissing de gegevens over de volledige nalatenschap overgenomen. Verzoekers opmerking over een schending van zijn privacy is dan ook terecht: de partner en haar kinderen hebben inzage gekregen in de samenstelling van de nalatenschap die hij heeft ontvangen en hadden deze info niet nodig om de berekening van de erfbelasting te kunnen controleren.

ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 2 klachten (3 in 2023).

- 1 klacht over het uitblijven van een teruggave:

✓ Verzoeker klaagde over de lange behandeltermijn voor de teruggave van twee aanslagbiljetten erfbelasting nadat zijn bezwaar werd ingewilligd op 24/10/2023. De sommen zouden binnen de twee maanden worden uitbetaald, maar de teruggave bleef uit. Dit was te wijten aan een technische verwerking die voorafgaandelijk moest worden uitgevoerd. Het ene aanslagbiljet werd uiteindelijk terugbetaald op 19/2/2024 en het andere op 4/3/2024. De reguliere termijn van uitbetaling binnen de twee maanden na beslissing was hier dus overschreden.

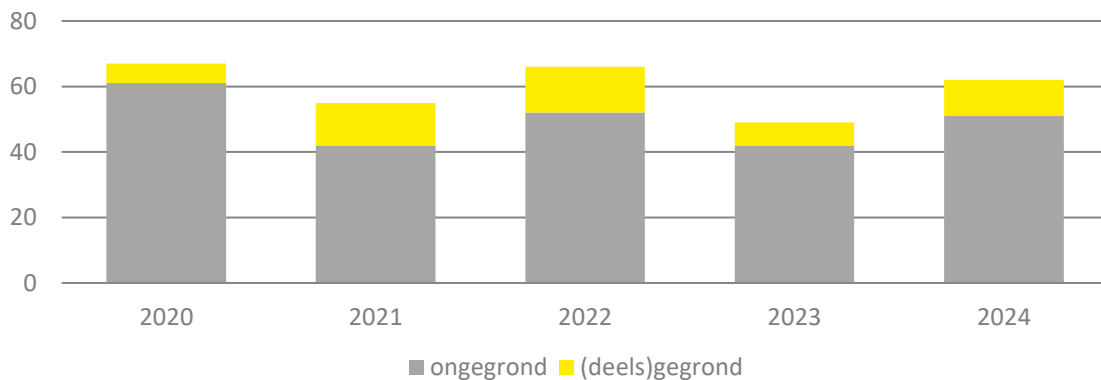
- 1 klacht over het uitblijven van een antwoord op een interpretatievraag:

✓ De notaris vroeg op 28/11/2023 in het kader van de schenking van een onroerend goed, voorafgaandelijk het standpunt van de Vlaamse Belastingdienst over de erfbelasting op de woning bij een later overlijden van de schenker. De behandeltermijn van dergelijke vragen is doorgaans ongeveer 1 maand, maar het antwoord bleef uit, ook na herhaaldelijke vraag van het notariskantoor naar de stand van zaken. De notaris kreeg uiteindelijk antwoord op 26/4/2024.

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2024 niet toegekend (evenmin in 2023).

ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2024 niet toegekend (evenmin in 2023).

■ Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid gedurende de laatste 5 jaar:



Grafiek 19 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten erfbelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0215%.

We registreerden in 2024 een stijging van het aantal klachten over erfbelasting met 36% en ook een stijging van het procentuele aantal (deels) gegronde klachten: voor 17,74% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 14,28% in 2023.



6.5 Registratiebelasting

■ Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:

- Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.
- Recht op hypotheekvestiging: vestiging van een hypotheek op een onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.
- Verdeelrecht: onder meer gehele of gedeeltelijke verdelingen van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.
- Schenkbelasting: schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen door rijksinwoners met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de schenkingen die betrekking hebben op onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor schenkingen die betrekking hebben op roerende goederen aan iemand die wel rijksinwoner is met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest of als de akte van de schenking ter registratie wordt aangeboden in een registratiekantoor dat in het Vlaams Gewest ligt (in geval de begiftigde ook geen rijksinwoner is).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

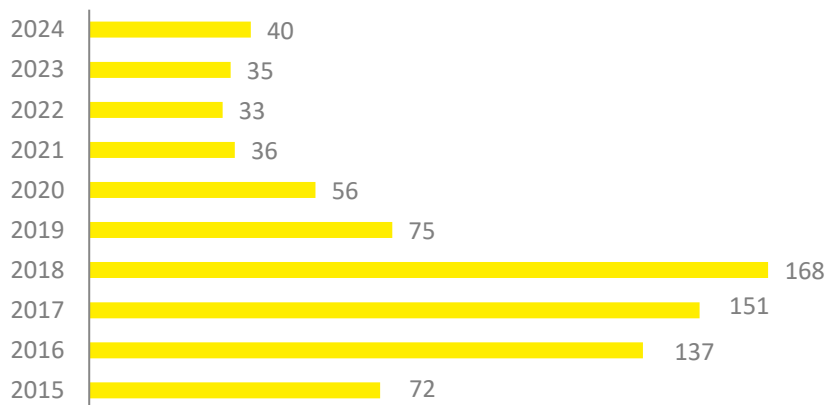
In 2024 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 613.979 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 95% betrekking heeft op een notariële akte, 7.425 herinneringen en 2.217 laatste herinneringen.

304 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2024 2.678 bezwaarschriften en handelde 2.916 bezwaren af.

■ Op het einde van het werkjaar 2023 stond nog 5 klachten open, die werd afgesloten in 2024.

De klachtendienst ontving in 2024 40 klachten over de registratiebelasting: een stijging t.o.v. de voorbije jaren.

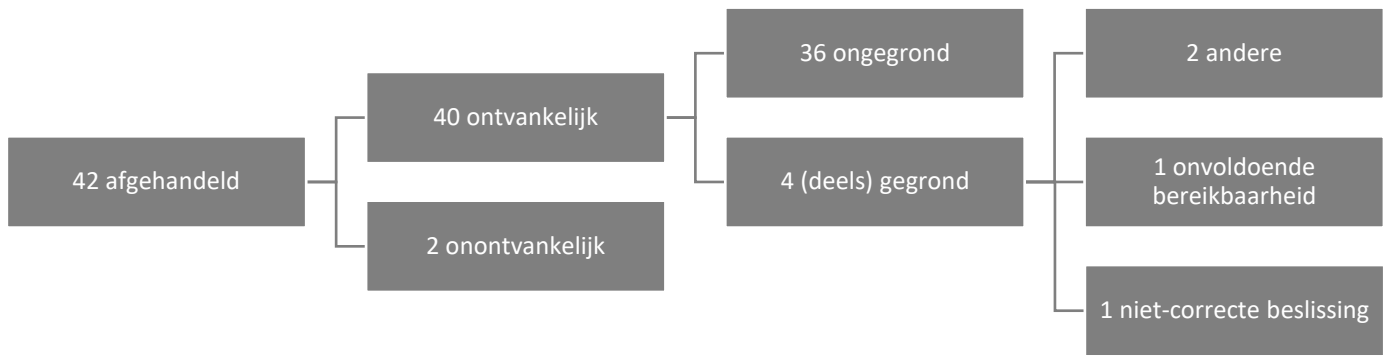


Grafiek 20 - evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting

Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 3 klachten open.

Dit betekent dat in 2024 42 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

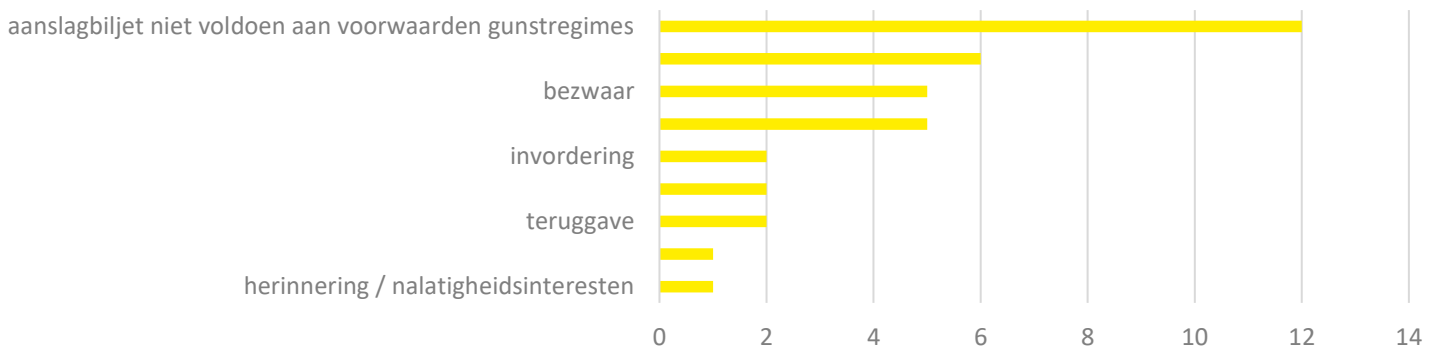
2 klachten onontvankelijk + 40 ontvankelijk → 36 ongegrond + 1 deels gegrond + 3 gegrond.



Afbeelding 5 - kwalificatie klachten registratiebelasting

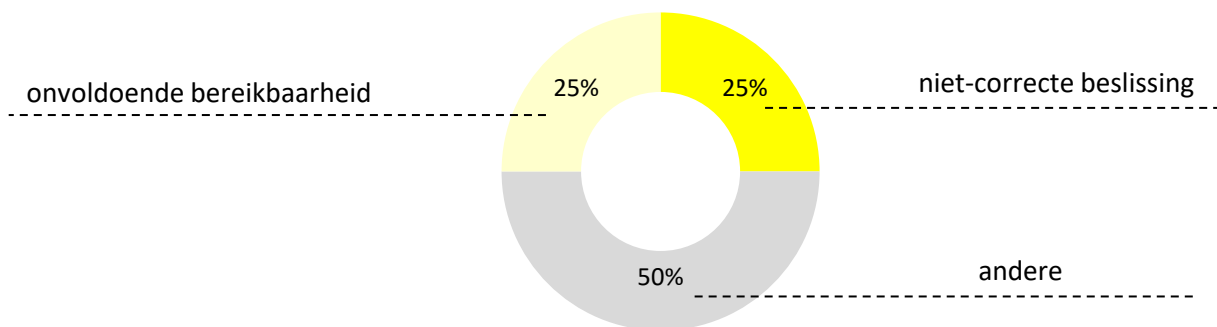
We verklaarden twee klachten over de registratiebelasting onontvankelijk omdat de ene klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid en omdat de andere verzoeker het beleid en de regelgeving hekelde. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (36):



Grafiek 21 - indeling ongegronde klachten registratiebelasting

(Deels) gegronde klachten (4):



Grafiek 22 - verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

ombudsnorm **andere**: 2 klachten (1 klacht in 2023).

- 1 klacht over de adressering van afbetalingsfacturen:

✓ Verzoekers vroegen en kregen een afbetalingsplan voor de registratiebelasting. Het afbetalingsplan zou starten in december 2023, maar men ontving toen geen facturen en men vreesde dat die facturen misschien nog naar een adres in Nederland waren verstuurd waar ze al jaren niet meer wonen. Verzoekers wonen sinds maart 2022 in België en de brief "kennisgeving akkoord afbetalingsplan" werd in november 2023 naar het juiste adres gestuurd, maar de afbetalingsfacturen van december 2023 werden inderdaad naar een adres in Nederland verstuurd.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst waarna het afbetalingsplan werd aangepast en startte in januari 2024. Er werden nieuwe facturen verstuurd: de eerste afbetalingsfactuur voor mevrouw werd op 11/1/2024 naar het juiste adres verstuurd, maar de eerste afbetalingsfactuur voor meneer werd op 11/1/2024 opnieuw naar het adres in Nederland verstuurd.

We hebben dit opnieuw laten nakijken waarna de volgende facturen voor beide partijen maandelijks wel naar het juiste adres werden verstuurd.

- 1 klacht over de niet-registratie van een aanvraag voor teruggave:

✓ Verzoekers ontvingen geen reactie op de aanvraag voor teruggave van betaalde registratierechten wegens de realisatie van een ingrijpende energetische renovatie. De aanvraag werd op 12/5/2024 ingediend via het mailadres teruggavenregistratie@vlaanderen.be, maar een antwoord bleef dus uit. Uit onderzoek bleek dat deze aanvraag niet werd geregistreerd, terwijl deze nochtans naar het juiste e-mailadres werd gestuurd.

Op basis van klacht werd alsnog een teruggavedossier geregistreerd en op 31/10/2024 werden brieven verstuurd i.v.m. de bedragen die men zal terugkrijgen.

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 1 klacht (geen klachten in 2023).

- 1 klacht over de telefonische bereikbaarheid:

✓ Verzoeker (woont in Nederland) nam telefonisch contact op na ontvangst van een betalingsherinnering op 10/5/2024 terwijl het bedrag werd betaald op 6/5/2024. Hij wilde weten of het bedrag inmiddels werd ontvangen en de betaling in orde is. Hij deed diverse telefonische pogingen om contact te hebben met 1700, maar telkens, na het doorverbinden met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst, viel de verbinding weg.

Uit onderzoek bleek dat de telefoonverbinding na het doorschakelen slecht was, zelfs op een bepaald ogenblik helemaal verdwenen, en dat de lijn werd verbroken. Men was dus door technische mankementen in de onmogelijkheid om telefonisch een antwoord te verschaffen op verzoekers vraag. Verzoeker kreeg alsnog een schriftelijk antwoord van de Vlaamse Belastingdienst.

ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 1 klacht (2 klachten in 2023).

- 1 klacht over een afgewezen bezwaar:

✓ Verzoeker klaagde over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om de nalatigheidsinteressen kwijt te schelden. Hij haalde aan dat de herinnering het eerste betaalverzoek was dat hij m.b.t. de schenking heeft ontvangen. Het aanslagbiljet werd per post verstuurd, maar dat zou hij dus niet hebben ontvangen. Verzoekers aanvraag werd afgewezen op 20/12/2023 omdat het aanslagbiljet naar het correcte adres was verstuurd en niet door bpost werd teruggezonden, maar dat de betaling niet onmiddellijk werd uitgevoerd.

We hebben dit voorgelegd omdat er in principe een tolerantie wordt gehanteerd en de interessen worden kwijtgescholden wanneer wordt aangehaald het eerste aanslagbiljet niet te hebben ontvangen en er geen ander soortgelijk dossier werd geregistreerd, wat hier het geval was. De beslissing werd herzien op 17/1/2024 en de nalatigheidsinterest werd alsnog kwijtgescholden.

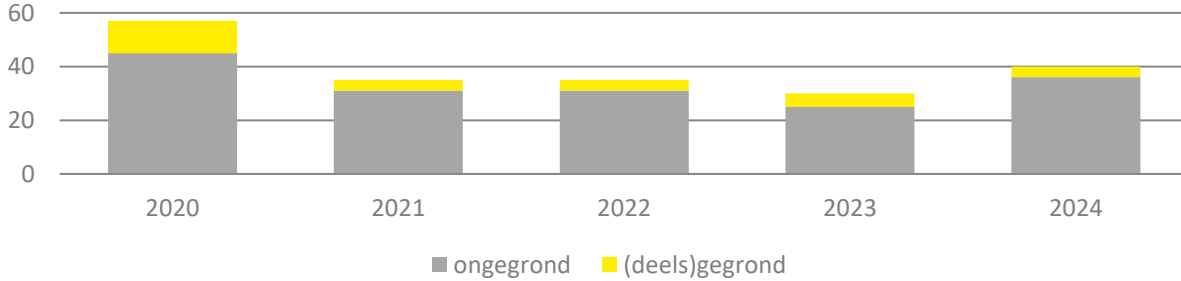
ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking** werd in 2024 niet toegekend (1 klacht in 2023).

ombudsnorm **te lange behandeltermijn** werd in 2024 niet toegekend (1 klacht in 2023).



ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2024 niet toegekend (evenmin in 2023).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid gedurende de laatste 5 jaar:



Grafiek 23 - verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten registratiebelasting

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0065%.

Niettegenstaande de stijging van het aantal klachten in 2024 t.o.v. de vorige jaren, stelden we wel een daling vast van het procentueel aantal (deels) gegronde klachten: voor 10% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 16,67% in 2023.

6.6 Kilometerheffing

- Vanaf 1/4/2016 werd de kilometerheffing ingevoerd voor vrachtwagens van meer dan 3,5 ton. Elke vrachtwagen die zich op de Belgische wegen bevindt, moet sinds die datum over een werkende On Board Unit (OBU) beschikken. Deze registreert via GPS-technologie de gereden kilometers.

De houder van het voertuig sluit een dienstverleningsovereenkomst met een dienstverlener (service provider) die een OBU ter beschikking stelt.

De dienstverlener int de verschuldigde kilometerheffing bij de houder van het voertuig en stort dit bedrag door aan de bevoegde tolheffende instantie.

De eigenaar van een voertuig van meer dan 3,5 ton dat in één van de vrijstellingscategorieën valt, dient een aanvraag te doen bij het gewest waar het voertuig is ingeschreven. Vanaf 1/1/2016 kon een vrijstelling inzake kilometerheffing aangevraagd worden bij de Vlaamse Belastingdienst.

In wettelijk bepaalde gevallen kan de dienstverleningsovereenkomst worden geschorst door de dienstverlener, bijvoorbeeld als niet wordt voldaan aan de betalingsverplichting tegenover de dienstverlener of als men nalaat een defect aan de OBU te melden. De dienstverlener zal de houder van het voertuig en de Vlaamse Belastingdienst onmiddellijk op de hoogte brengen van de schorsing van de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst. In dat geval zal het handhavingssysteem in werking treden en door de Vlaamse Belastingdienst een proces-verbaal met aanslagbiljet worden verstuurd.

Er werden in 2024 43.430 aanslagbiljetten verstuurd, 520 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtshof.

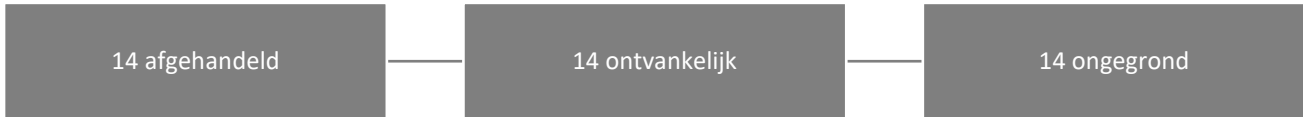
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2024 6.080 bezwaarschriften en handelde 7.890 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2023 stonden nog 2 klachten open, die werden afgesloten in 2024.

De klachtendienst ontving in 2024 14 klachten over de kilometerheffing (11 klachten in 2023).

Op het einde van 2024 stonden ook nog 2 klachten open. Er werden in 2024 dus 14 klachten afgehandeld:

14 klachten ontvankelijk → 14 ongegrond



Afbeelding 6 - kwalificatie klachten kilometerheffing

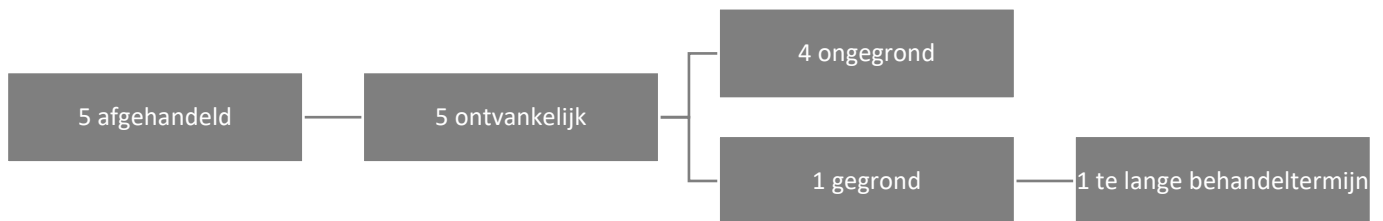
Ongegronde klachten (14):

Het betrof 11 betwistingen van de aanslag kilometerheffing die we voor verder onderzoek doorstuurden naar de Vlaamse Belastingdienst en ook 3 klachten over bezwaren die laattijdig waren ingediend en om die reden werden afgewezen.

6.7 Verkrottingsheffing woningen

- In 2024 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 1.580 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt / onbewoonbaar verklaarde woningen. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 2.234. De administratie verstuurde in 2024 eveneens 692 herinneringen en 529 laatste herinneringen, 98 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder. De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2024 404 bezwaarschriften en nam een beslissing over 452 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2024 5 klachten over de verkrottingsheffing woningen (eveneens 5 klachten in 2023).

5 klachten ontvankelijk → 4 ongegrond + 1 gegrond.



Afbeelding 7 - kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen

Ongegronde klachten (4):

Het betrof een klacht over een afbetalingsplan, over een fiscaal derdenbeslag op pensioen, een bezwaar tegen de heffing en een gevraagd uitstel van betaling.

(Deels) gegronde klachten (1):

ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht

Ook voor de verkortingsheffing hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren.

✓ Verzoeker klaagde over de lange behandeltermijn van zijn bezwaar tegen de verkortingsheffing, ingediend op 3/10/2023. Hij vroeg in mei 2024 naar de stand van zaken, maar kreeg geen antwoord. Na aanleiding van de klacht werd het bezwaardossier onderzocht en een beslissingsbrief verstuurd op 13/8/2024.

6.8 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.

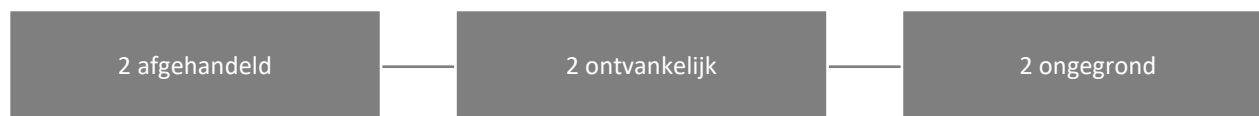
Om de jobbonus te ontvangen, moet men eenmalig een rekeningnummer registreren via Mijn Burgerprofiel.

Na registratie van het rekeningnummer, wordt de jobbonus uitbetaald.

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2024 1.279.357 brieven over de jobbonus en betaalde in 2024 een bedrag uit van 213.317.133,08 euro. Er werden in 2024 1.097 bezwaarschriften ingediend en 1.319 afgewerkt.

De klachtendienst ontving in 2024 2 klachten over de jobbonus, een te verwaarlozen aantal ten opzichte van 2023 (toen 22 klachten). Deze 2 klachten waren ongegrond:

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



Afbeelding 8 - kwalificatie klachten jobbonus

Ongegronde klachten (2):

De ene verzoeker meende in aanmerking te komen voor de jobbonus, maar voldeed niet aan de domicilievoorwaarde. De andere verzoeker kreeg alsnog de jobbonusen waarop hij als grensarbeider recht had.

6.9 Centrale Invorderingscel

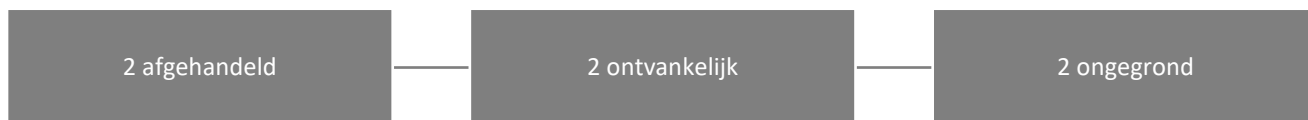
- De Centrale Invorderingscel werd opgericht bij 2 decreten van 22 februari 1995. Haar taak omvat de invordering van onbetwiste en opeisbare niet-fiscale schuldvorderingen van zowel het Vlaamse Gewest als de Vlaamse Gemeenschap, voor bepaalde materies.

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 samenwerkings-akkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met de Vlaamse Sociale Bescherming 32.675 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder en waren er ook zeer veel dossiers in opdracht van het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie, van het beleidsdomein Landbouw en Visserij en van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

- De klachtendienst ontving in 2024 2 klachten over de Centrale Invorderingscel (5 klachten in 2023).

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



Afbeelding 9 - kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel

Ongegronde klachten (2):

Het betrof een klacht over de terugvordering van een toelage voor het Groeipakket en een klacht over de terugvordering van een Corona hinderpremie.

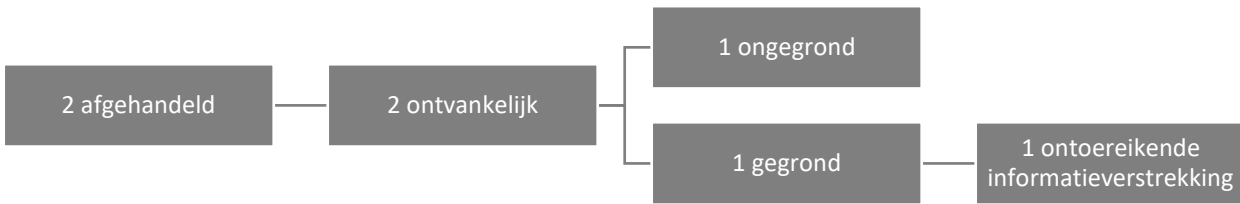
6.10Afdeling Vastgoedtransacties

- Ten gevolge de zesde staatshervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst Vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling 'Vastgoedtransacties' ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er werd een nieuwe decretale basis gecreëerd die bepalend is voor de bevoegdheidsafbakening en de werking van de afdeling Vastgoedtransacties. De afdeling Vastgoedtransacties kan hierdoor enkel opdrachten aanvaarden die kaderen binnen haar decretale opdrachten waarvan sprake is in de Vastgoedcodex van 19 december 2014. Daarbij is het noodzakelijk dat een opdracht die de afdeling Vastgoedtransacties tot verwerven of vervreemden krijgt, steeds een volledige opdracht is, namelijk schatten, onderhandelen en het verlijden van de akte.

- We ontvingen in 2024 2 klachten over de afdeling Vastgoedtransacties (1 klacht in 2023).

2 klachten ontvankelijk → 1 ongegrond + 1 gegrond.



Afbeelding 10 - kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties

Ongegronde klachten (1):

Het betrof een klacht over een aanmaning om een bedrag te betalen voor openstaande aktekosten na aankoop van een onroerend goed.

(Deels) gegronde klachten (1):

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

✓ Verzoeker diende klacht in over het moeizame verloop van de verkoop via de dienst Vastgoed-transacties van een perceel grond aan de Vlaamse Waterweg en de gebrekkige communicatie daarover. De verkoop werd opgestart in mei 2023 en de betrokken commissaris gaf na navraag over de stand van zaken in september 2023 toe dat hij het dossier uit het oog was verloren. Na meerdere nieuwe mails i.v.m. de stand van zaken van de verkoop was dit echter nog niet geregeld en verzoeker kreeg ook niet altijd meer antwoord op zijn vragen. Naar aanleiding van de klacht heeft de commissaris aan verzoeker in maart een update bezorgd en de akte werd vervolgens verleden in april 2024.

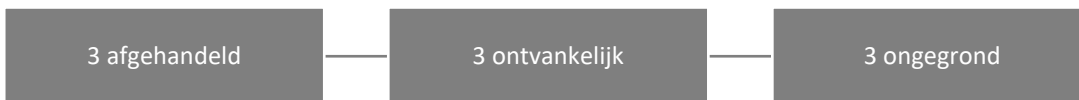
6.11 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2024 werden 962 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.413. De administratie verstuurde in 2024 314 herinneringen en 173 laatste herinneringen, 17 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Er werden in de loop van het jaar 422 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 468 bezwaarschriften af.

- Eind 2023 stond nog 1 klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten open en we ontvingen in 2024 2 klachten (4 klachten in 2023). Er werden in 2024 dus 3 klachten afgehandeld:

3 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond.



Afbeelding 11 - kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten

Ongegronde klachten (3):

Het betrof een klacht over een schuld van de nalatenschap, een klacht over een negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst en een bezwaar tegen de heffing.

6.12 Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen

- Vanaf 1 januari 2019 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning en invordering van de belasting op spelen & weddenschappen en van de belasting op automatische ontspanningstoestellen, voor het verwerken van aangiften en voor de controle.

De belasting op spelen en weddenschappen is verschuldigd aan het Vlaamse Gewest als de spelen of weddenschappen worden ingericht op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor online spelen en weddenschappen bepaalt de locatie van de server aan welk gewest de belasting moet betaald worden.

De belasting op automatische ontspanningstoestellen is verschuldigd aan het Vlaamse Gewest als de automatische ontspanningstoestellen opgesteld zijn op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor de automatische ontspanningstoestellen opgesteld door foorreizigers bepaalt de locatie van de woonplaats of de maatschappelijke zetel van de foorreiziger aan welk gewest de belasting moet betaald worden.

Er werden in 2024 voor de belasting op automatische ontspanningstoestellen 1.347 aanslagbiljetten verstuurd en voor de belasting op spelen & weddenschappen 877 aanslagbiljetten.

16 dossiers voor automatische ontspanningstoestellen en 2 dossiers voor spelen & weddenschappen werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2024 over automatische ontspanningstoestellen 40 bezwaren en over spelen & weddenschappen 8 bezwaren en handelde respectievelijk 56 en 7 bezwaren af.

- We ontvingen in 2024 geen klachten over de belastingen op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen (evenmin klachten in 2023).

6.13 Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2024 623 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 1.046 aanslagbiljetten verstuurd.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2024 76 bezwaren en handelde 54 bezwaren af.

- We ontvingen in 2024 geen klachten over de planbatenheffing (evenmin klachten in 2023).

6.14 Dienst Derdengeschillen

- De dienst derdengeschillen zorgt voor de correcte afhandeling van de betalingen die omwille van een ‘geschil’ bijzondere aandacht vragen en daarom aan het normale betalingscircuit onttrokken zijn. Het gaat om de juridische verplichting van de Vlaamse Gemeenschap/het Vlaamse Gewest om te betalen aan een ander dan de oorspronkelijke begunstigde. Deze juridische verplichting kan het gevolg zijn van gerechtelijke beslissingen, maar is meestal het gevolg van de uitvoering van overeenkomsten die de begunstigden aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling.

De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalaten-schappen.

- We ontvingen in 2024 geen klachten over de dienst derdengeschillen (evenmin klachten in 2023).

7. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?

7.1 Natraject aanbevelingen 2023 van de klachtendienst

We hebben in 2023 2 aanbevelingen geformuleerd:

- 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.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Ambtshalve ontheffing kan verleend worden voor overmatige belastingen die “door de administratie zijn vastgesteld of door de belastingschuldige aan de administratie zijn bekendgemaakt” (onder de voorwaarden en termijn bepaald in artikel 3.6.0.0.1 VCF).

Als een belastingplichtige tegen zijn aanslag bezwaar indient omdat er een zogenaamde automatische vermindering ontbreekt, zal Vlabel ook onderzoeken of hij er in voorgaande jaren recht op had. In dat geval zal Vlabel een ambtshalve ontheffing verlenen, zonder dat de belastingplichtige het effectief vraagt.

Een ambtshalve ontheffing zonder een melding van een burger is soms moeilijker uitvoerbaar. Bij elke nieuwe verzending van aanslagbiljetten ligt de focus op het correct verzenden daarvan. Voor de onroerende voorheffing gaat het jaarlijks om 2,4 miljoen aanslagbiljetten, die Vlabel tijdig (= volgens het verwachtingspatroon van de burger) tracht te verzenden. Om dit verzendritme niet in het gedrang te brengen, gebeuren er voor de automatische verminderingen geen spontane rechtzettingen van vorige aanslagjaren.

Dit neemt niet weg dat Vlabel wel bepaalde zaken zal rechtzetten als zij vaststelt dat deze niet correct werden ingekohierd. Zo werd bijvoorbeeld bij controles op de baan vastgesteld dat bepaalde chassis cabines verkeerdelijk als personenwagen i.p.v. als lichte vracht werden belast. Vlabel heeft toen zelf de nodige aanpassingen gedaan, zonder dat er een bezwaar nodig was.

- 1 aanbeveling over het verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing

nl. dat er sneller een inhaalbeweging van de verzending van het aanslagbiljet wordt doorgevoerd wanneer het verzendritme in een voorgaand aanslagjaar verstoord werd.

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.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Vlabel speelt sinds 2022 korter op de bal om te voorkomen dat de verzending van bepaalde aanslagbiljetten langer dan nodig tegengehouden wordt. Om weer tot een “normaal” verzendritme te komen¹ moet er op een bepaald moment wel een inhaalbeweging gebeuren en die zorgde in 2023 voor klachten. Een klachtenbeeld dat we in 2024 niet meer gezien hebben.

Uiteindelijk is ook hier het doel om de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing correct te verzenden. Als er voor een vorig aanslagjaar een bezwaarschrift werd ingediend, wil Vlabel voorkomen dat er het volgend aanslagjaar opnieuw een aanslagbiljet met mogelijk dezelfde fout verzonden wordt. Dit zorgt ervoor dat sommige aanslagbiljetten niet jaarlijks telkens op hetzelfde moment kunnen verzonden worden.

Uit het antwoord op SV 590 van 4/9/2023 over de billijke spreiding van de aanslagen onroerende voorheffing blijkt dat dat in de meerderheid van de gevallen wel gebeurt: “De cijfers bevestigen ook dat de Vlaamse Belastingdienst die billijke spreiding van de aanslagen toepast: in 99% van de gevallen bedraagt de tussentijd tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten voor onroerende voorheffing voor natuurlijke personen meer dan 6 maanden. De gemiddelde periode bedraagt bijna 11,5 maanden, bijna een jaar dus.”.

7.2 Natraject aanbevelingen 2023 van de Vlaamse Ombudsdienst

Hieronder volgt de bespreking van aandachtspunten uit het jaarverslag 2023 van de Vlaamse Ombudsdienst:

Belastingverhoging in de erfbelasting

Een onderwerp uit het Jaarverslag 2022 dat opvolging verdient, is de aanbeveling om burgers nog actiever te helpen bij een aangifte nalatenschap. Dat kwam uitgebreid ter sprake in de hoorzitting met Vlabel in de commissie Financiën op 26 september 2023 en via vragen om uitleg. De Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) gaf een aantal redenen waarom de aanbeveling om door de overheid al gekende gegevens actief aan te bieden via ERFonline, niet haalbaar is. Zo komt Vlabel pas na meerdere maanden aan de gegevens van banktegoeden en verzekeringen. Dat kan dan gebruikt

¹ verzending van het aanslagbiljet binnen het betrokken aanslagjaar, ook al heeft Vlabel 5 jaar om het aanslagbiljet te verzenden



worden bij controles, maar aanbieden om de aangifte te doen, zou betekenen dat de aangiftetermijn al moet verdubbelen naar acht maanden. En een belangrijk struikelblok blijft ook privacy omdat er inkomensgegevens van iemand anders meegedeeld worden aan derden. Een heel andere situatie dan de eigen tax-on-web-aangifte bij de personenbelasting.

Wat die privacy betreft, blijft de Vlaamse Ombudsdienst toch op zijn honger zitten, aangezien een erfgenaam net gemachtigd is om die gegevens bij verschillende instanties op te vragen. Dan zou de overheid gegevens die ze al heeft, toch kunnen bundelen en aanbieden.

In dossier 2023-8165 wordt een burger beboet omdat een geregistreerde schenking onroerend goed in de laatste drie jaar vóór overlijden niet aangegeven was. Op die schenking wordt geen erfrecht meer geheven omdat er al schenkbelasting op betaald is, maar het bedrag wordt wel meegerekend om de verschillende belastingschijven op de nalatenschap te bepalen. Een deel van de nalatenschap zal zo dus aan een hoger tarief belast worden. De Ombudsdienst bevestigt dat de burger die schenking niet vermeld heeft, maar het is ook begrijpelijk dat iemand daar te snel overgaat, en denkt dat het geen deel meer uitmaakt van de nalatenschap als er al schenkbelasting betaald is. Oordelen of dit een vergissing of een nalatigheid was, is moeilijk. Maar aangezien die schenkbelasting evenzeer door Vlabel geheven wordt, kan men ook stellen dat Vlabel sowieso al op de hoogte was. Net als vorig jaar was er ook een klacht over een niet-aangegeven onroerend goed, volgens de burger een misverstand met de verzekeringsmaatschappij die een schatting ging bezorgen (2023-1325). De Ombudsdienst blijft vragende partij om verder uit te zoeken of Vlabel de eigen gegevens niet kan aanbieden aan de burger met een attest van erfopvolging.

....

De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de overheid optimaal moet helpen en zoveel mogelijk informatie actief moet aanbieden. Het privacy-aspect blijft een heikel punt. Daar staat tegenover dat het attest van erfopvolging net heel wat deuren opent om diezelfde gegevens te bemachtigen. ERFonline is zeker al een goede hulp om eenvoudiger door de aangifte te gaan met alleen de relevante rubrieken. Maar het blijft een aanbeveling om te onderzoeken hoe verdere stappen kunnen worden gezet.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Op het overleg met de Vlaamse Ombudsdienst, dat jaarlijks in het najaar plaatsvindt, kon Vlabel het privacy aspect verder verduidelijken. De toegang tot Erfonline is niet gekoppeld aan het voorleggen van een attest van erfopvolging, dus in principe kan iedereen een aangifte indienen. Voorzichtigheid is dus geboden met de informatie die getoond wordt. Een erfgenaam die slechts een deel van de nalatenschap erft, zou niet de volledige nalatenschap mogen zien.

Wat de belastingverhogingen betreft, zal VLABEL overeenkomstig het Vlaams Regeerakkoord 2024-2029 onderzoeken hoe een rechtvaardiger systeem voorzien kan worden en op basis daarvan concrete voorstellen doen om de bestaande belastingverhogingen aan te passen.²

Erkend als schatter, maar slechts voor één belasting

In dossier 2023-0756 wil de burger een onroerend goed schenken. Om geen risico te lopen met de waardebepaling, doet hij een beroep op een door Vlabel erkende schatter. Maar het bindend karakter van een erkende schatting blijkt beperkt tot het erfrecht. Voor andere belastingen geldt dat niet. Bij de aangifte van een onroerend goed in een nalatenschap heeft een erfgenaam drie mogelijkheden: men kan zelf of door een expert een schatting laten opmaken, men kan een beroep doen op een door Vlabel erkende schatter, of men kan het onroerend goed gratis door Vlabel laten schatten. In die twee laatste gevallen wordt de schatting in principe altijd door Vlabel aanvaard. In het eerste geval kan een boete volgen voor onderschatting. Bij andere belastingen, zoals hier de schenkbelasting, is er geen mogelijkheid om de schatting door Vlabel te laten doen, maar ook werken met een erkende schatter geeft bij die andere belastingen niet de verwachte zekerheid over het aanvaarden van de schatting.

Vlabel reageert dat het een keuze was om in de Vlaamse Codex Fiscaliteit het toepassingsgebied te beperken tot de erfbelasting. Die keuze kan de Vlaamse Ombudsdienst zeker begrijpen als het gaat om de door Vlabel zelf

² P. 20 Beleidsnota Financiën en Begroting 2024-2029



uitgevoerde schatting. Vlabel zou anders nodeloos schattingen doen van schenkingen die niet doorgaan. Vlabel benadrukt dat het slechts in 0,2% van de akten een boete wegens tekortschatting oplegt. In principe zou een schatting van een erkende schatter die kwalitatief werk levert altijd binnen de tolerantie marge moeten vallen. Sowieso houdt Vlabel ook in erfrecht de mogelijkheid open om een schatting te betwisten als die niet deugdelijk is gemotiveerd.

Met die stok achter de deur is er geen reden om de door Vlabel erkende schatters niet te aanvaarden voor alle schattingen in het kader van Vlaamse belastingen. De erkenning is een keurmerk dat Vlabel verleent en een stimulans voor de burger om te kiezen voor kwaliteit en zekerheid. Het mag geen verschil maken in het kader van welke belasting de schatter zijn werk doet.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Het is bij de overname van de erf- en registratiebelasting een bewuste keuze van de beleidsmakers geweest om de erkende schattingen enkel te voorzien bij de erfbelasting. Bij de federale overheid was het ook beperkt tot deze belasting. Het gaat immers om een volledig andere context.

Bij een overlijden is de burger verplicht om een aangifte van nalatenschap in te dienen maar hij moet hiervoor geen beroep doen op een notaris. Dit neemt niet weg dat professionele ondersteuning door Vlabel of een erkende schatter bij de waardering van de onroerende goederen van de nalatenschap wel van pas kan komen. De schatter kent in dit geval ook de exacte datum waarop de schatting moet gebeuren.

Bij een schenking (of verkoop) van een onroerend goed is sowieso de tussenkomst van een notaris en dus een professional vereist. De noodzaak om een decretale procedure van voorafgaande schattingen te voorzien stelt zich dus volgens Vlabel minder. Of de schenking effectief zal plaatsvinden is een onzeker gegeven en de schatter kan ook enkel een schatting uitvoeren op een moment voorafgaand aan de effectieve schenking. Vlabel is daarom nog steeds geen vragende partij.

Zorg voor voldoende spreiding bij de onroerende voorheffing

Heel wat klachten bij de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) in 2023 gingen over een te snelle opeenvolging van aanslagbiljetten onroerende voorheffing, met twee aanslagbiljetten in hetzelfde kalenderjaar. Vlabel reageerde daar op dat er geen vergissing is. Het zijn aanslagbiljetten voor het vorige aanslagjaar 2022 én voor 2023. Ook al is er geen dubbele betaling, toch komt dat verwarrend over. En niet iedereen kan meteen onverwachte uitgaven opvangen.

Het verzendritme kwam de laatste jaren niet meer aan bod in de jaarverslagen. In grote lijnen heeft Vlabel dat onder controle. Exact twaalf maanden tussen twee aanslagjaren kan de dienst niet verzekeren. De aanslagbiljetten worden in de regel verzonden tussen mei en oktober en in principe is er minimum zes maanden tussen twee aanslagbiljetten voor eenzelfde adres. Slechts uitzonderlijk wordt die minimumtermijn niet gehaald. ...

Wat wel geregeld voorkwam, waren dossiers met zeven of acht maanden tussen de beide aanslagbiljetten. Het is begrijpelijk dat Vlabel graag opnieuw het normale verzendritme aanneemt als een aanslagbiljet buiten de reguliere timing verzonden is. Vlabel bevestigt ook dat er sinds 2022 gericht op gewerkt wordt om die inhaalbeweging te doen en opnieuw in het normale ritme te komen. Maar hier had de burger meer tijd moeten krijgen. De verzuchtingen van burgers en overheid kunnen beter op elkaar afgestemd worden. ...

Vlabel heeft al de regel dat er bij minder dan zes maanden tussen twee aanslagbiljetten, een afbetalingsplan toegestaan wordt zonder dat men bewijsstukken moet bezorgen. De Ombudsdienst ziet in de praktijk dat er ook soepel gekeken wordt naar de situatie als die termijn zeven of acht maanden bedraagt. Wat wel blijft doorlopen, ook onder de zes maanden trouwens, is de intrestregeling. Die berekening ligt wettelijk vast. Het valt aan te bevelen om bij een korte opeenvolging die intrest per definitie kwijt te schelden. In dossier 2023-7561 heeft de burger daar zelf voor gezorgd door het resterende saldo laag genoeg te houden. De intrest wordt immers pas aangerekend als die boven de vijf euro komt.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De Klachtendienst gaf de aanbeveling om sneller naar een inhaalbeweging door te voeren wanneer het verzendritme in een voorgaand aanslagjaar verstoord werd. Dit impliceert nu eenmaal dat er in een bepaald jaar meer dan één aanslagbiljet moet verzonden worden.

Zoals de Ombudsdienst zelf opmerkt, is de berekening van de nalatigheidsinteressen decretaal bepaald (in de Vlaamse Codex Fiscaliteit).

Bij een korte opeenvolging van aanslagbiljetten is Vlabel al soepel in de toekenning van afbetalingsplannen, maar een laattijdige betaling houdt in dat er inderdaad nalatigheidsinteressen verschuldigd kunnen zijn. Deze zijn verschuldigd van zodra ze meer dan 5 euro per maand bedragen wat neerkomt op een openstaande hoofdsom van 1.500 euro of meer.

Een korte opeenvolging van aanslagbiljetten, waarbij we spreken over een periode van minstens 6 maanden tussen twee aanslagbiljetten, is volgens Vlabel geen reden om de nalatigheidsinteressen per definitie kwijt te schelden. Vlabel stelt ook vast dat niet iedereen dit als problematisch ervaart.

Dat er twee aanslagbiljetten op één jaar verzonden zijn, betekent ook dat er in een vorig jaar geen aanslagbiljet is verzonden en geen betaling moest gebeuren.

Ontsluiting van databanken

Alleen interne Vlaamse uitwisseling van gegevens volstaat niet. Het ligt voor de hand dat er ook met andere overheden maximaal informatie wordt uitgewisseld, waar nuttig en verantwoord, en vanzelfsprekend altijd met respect voor de privacy en gegevensbeschermingsregels. ...

Een bewindvoerder heeft er zich bij de Vlaamse Ombudsdienst over beklagd dat overheidspost bij de beschermde persoon blijft toekomen en niet bij hemzelf (2024-0264). Aanstellingen van bewindvoerders verschijnen nochtans in het Staatsblad. Banken hebben blijkbaar wel een performant opvolgsysteem, want zij melden zich erg snel bij pas aangestelde bewindvoerders.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Het automatisch opladen van informatie m.b.t. aangestelde bewindvoerders uit het Belgisch Staatsblad of het Rijksregister blijkt niet foutloos te gaan. Daarom vraagt VLABEL een eenmalige melding van de bewindvoerder waarmee we vervolgens over de heffingen heen rekening houden tot het mandaat af loopt.

Soepelheid als automatische toekenning niet lukt

Bij Vlabel is er de mogelijkheid voor de dienst om zelf te reageren als een in principe automatisch toegekende vermindering (bv. vermindering kinderen ten laste, handicap, bescheiden woning bij onroerende voorheffing) niet lukt. Als de burger bezwaar indient, kan er tot vijf jaar teruggedaan worden om de vermindering alsnog toe te kennen. Maar men moet als burger wel reageren, terwijl veel mensen allicht op automatische piloot betalen en het aanslagbiljet niet echt nakijken. De Ombudsdienst steunt de aanbeveling van de Klachtendienst Financiën om niet te wachten op een reactie van de burger maar dat actief retroactief recht te zetten in die gevallen waar data laattijdig aan Vlabel aangeleverd worden (Bemiddelingsboek p. 823).

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Zie de reactie bij de gelijkaardige aanbeveling van de Klachtendienst.

Bescherming van de privacy van huurders

Elk jaar ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten van huurders en hun recht op persoonsgebonden verminderingen van de onroerende voorheffing (wegens kinderen ten laste of handicap). Niet alleen als eigenaar-bewoner, ook als huurder heeft men daar recht op.

In dossier 2023-2488 zit de huurder ongeduldig te wachten, maar de verzending van de aanslagbiljetten naar de eigenaar blijft uit. Het aanslagbiljet voor 2021 werd pas verstuurd op 16 februari 2023. Het aanslagbiljet 2022 volgt pas eind 2023. Het is de eigenaar die de vermindering op zijn aanslagbiljet te zien krijgt en moet doorstorten naar



de huurder. Maar die tast in het duister over wanneer en hoeveel. In zijn Jaarverslagen 2020 en 2021 ging de Ombudsdienst al in op het probleem dat huurders in tegenstelling tot eigenaars geen automatische toekenning hebben van de vermindering. Een huurder moet het (eenmalig) melden. Vlabel wees er op dat er geen goede databank is waaruit ze die gegevens zouden kunnen halen. De federale registratie van huurcontracten biedt alvast kansen.

Fundamenteel zou de vraag kunnen worden gesteld of persoonsgebonden verminderingen wel op hun plaats zijn bij een belasting op eigendom. Heel wat huurders zullen allicht nooit de connectie leggen dat zij daar recht op hebben.

Maar hier speelt vooral privacy mee: waarom moet een verhuurder weet hebben van een handicap van een huurder? Als een huurder zich toch moet aanmelden bij Vlabel, zou het bedrag van de vermindering ook rechtstreeks aan die huurder uitbetaald kunnen worden en hoeft de eigenaar hiervan geen weet te hebben. Die betaalt dan gewoon de volledige belasting en moet niet als extra tussenpersoon functioneren. Meer privacy en efficiënter.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De vraag naar het rechtstreeks doorstorten van de vermindering aan de huurder is niet nieuw en is al meermaals onderzocht. We spreken dan niet meer van een belastingvermindering waarbij de verhuurder/belastingplichtige minder betaalt, maar van een subsidie waarbij een bedrag aan een huurder/derde wordt uitgekeerd. Het toont nogmaals aan dat deze persoonsgebonden vermindering niet echt op zijn plaats staat bij een belasting op eigendom die verschuldigd is door de verhuurder. Vlabel heeft geen bezwaren tegen een eventuele hervorming van deze vermindering tot een huurderssubsidie die wordt uitgekeerd door Wonen-Vlaanderen, maar dit is uiteindelijk een beleidsbeslissing.

7.3 Evolutie klachtenbeeld

Wat de verkeersbelastingen en de onroerende voorheffing betreft, tonen volgende tabellen een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 5 jaar:

Onroerende voorheffing					
Ombudsnorm / Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Te lange behandeltermijn	14	11	15	10	12
Ontoereikende informatieverstrekking	5	3	4	2	4
Andere	11	1	3	4	4
Niet-correcte beslissing	15	8	6	18	10
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	1	0
Onheuse bejegening	0	1	0	2	0

Tabel 5 - evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing

Het aantal klachten over de onroerende voorheffing is gedaald ten opzichte van 2023 (-20%) en zit rond het niveau van 2021 en 2022.

Ook het percentage (deels) gegronde klachten daalde: 7,25% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing kwalificeerden we als (deels) gegrond, ten opzichte van 7,60% in 2023. Dit is te danken aan een sterke vermindering van het aantal klachten onder de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing', met name klachten over de niet-automatische toekenning van verminderingen op de onroerende voorheffing. In een vorig jaarverslag voorspelden we al dat winst, in de zin van minder terechte klachten, mogelijk was door bijvoorbeeld nog meer in te zetten op een doorgedreven controle op de toekenning van automatische verminderingen.

Verkeersbelastingen					
Ombudsnorm / Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Te lange behandeltermijn	2	1	2	0	1
Ontoereikende informatieverstrekking	11	9	2	7	7
Andere	6	9	8	7	6
Niet-correcte beslissing	9	5	3	6	2
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Onheuse bejegening	0	2	1	0	2

Tabel 6 - evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen

We registreerden over verkeersbelastingen een zeer lichte stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2023 (+5%). We stelden echter wel een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 4,65% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 5,38% in 2023.

Het klachtenbeeld toont ook hier een daling van het aantal klachten onder de ombudsnorm ‘niet-correcte beslissing’, wat het belang onderstreept van goeie beslissingen en correcte handelingen.

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				
	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
Te lange behandeltermijn	0	0	3	3	2	1	0	2	1	0
Ontoereikende Informatieverstrekking	3	8	5	1	3	3	1	2	1	0
Andere	1	3	2	1	3	3	1	0	1	2
Niet-correcte beslissing	2	1	4	2	3	5	2	0	2	1
Onvoldoende bereikbaarheid	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 7 - evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting

We registreerden voor de erfbelasting een stijging van het aantal klachten met 36% ten opzichte van 2023. Er is ook een weliswaar lichte stijging van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: 14,28% in 2023 en 17,74% in 2024.

Voor de registratiebelasting noteerden we eveneens een stijging van het aantal klachten, met 14%. Maar hier daalde het procentueel aantal (deels) gegronde klachten van 16,67% in 2023 naar 10% in 2024.

7.4 Aanbevelingen 2024 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 2024 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 2024 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 93% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond. Dit hoge percentage van ongegronde klachten ligt al jaren in dezelfde lijn (92% in 2022 en 2023), 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 ook vast dat veel burgers reageren uit onwetendheid (bijvoorbeeld over de toepassing van bepaalde verminderingen) of in de hoop bij ons (een ander) resultaat te behalen (bijvoorbeeld het alsnog verkrijgen van een afbetalingsplan of het laten herzien van een negatieve beslissing).

Als we van oordeel zijn dat de burger de beslissing terecht aanvecht, kunnen wij als klachtendienst de beslissing zelf niet wijzigen, maar zullen we bij de Vlaamse Belastingdienst dan wel bepleiten om de beslissing te herzien.

De (deels) gegronde klachten werden ook in 2024 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:

- Om het aanslagbiljet onroerende voorheffing aan de juiste persoon te adresseren, werd aan de dossierbehandelaars van het team registratie gevraagd dat ze, als in de akte wordt vermeld dat er een bewindvoerder is aangesteld, dit intern doorgeven voor de registratie van een mandataris.
- Taxidossiers zullen regelmatig worden nagekeken op eventuele vragen of reacties waardoor de informatie-doorstroming vlotter zal verlopen.
- Naar aanleiding van de dubbele verzending van 10.000 aanslagbiljetten verkeersbelastingen eind augustus 2024 hebben we aan de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om daarover een bericht op de website te plaatsen. Burgers die op zoek gingen naar informatie konden op die manier worden gerustgesteld dat ze het aanslagbiljet slechts eenmaal moesten betalen.
- Als de burger reageerde tegen het voorstel ambtshalve aanslag in de erfbelasting, kreeg hij daarover doorgaans geen antwoord, maar wel een aanslagbiljet waaruit bleek dat niet werd ingegaan op zijn vraag om de boete te laten vallen. Dit is gewijzigd in die zin dat in de toelichting op het aanslagbiljet vermeld wordt dat er nog bezwaar kan worden ingediend tegen de belastingverhoging.
- Naar aanleiding van een klacht over schending van de privacy m.b.t. de vermelde gegevens op het aanslagbiljet erfbelasting werd in de richtlijnen voor de dossierbehandelaars opgenomen dat er bij een aangifte met een woonstkeuze die geen notariaat is en waarbij er bijzondere legatarissen zijn, moet opgelet worden om bij het aanslagbiljet voor de bijzondere legatarissen enkel de erfbelasting voor het legaat te vermelden (voor zover dit apart kan belast worden, los van de rest van de nalatenschap).

We formuleren voorts volgende twee aanbevelingen op basis van onze vaststellingen:

- 1 aanbeveling over de toepassing “Mijn Dossier”

nl. dat de toepassing “Mijn Dossier” ook toelaat om de verzonden aanslagbiljetten effectief te raadplegen en te downloaden.

Via “Mijn Dossier” biedt de website van de Vlaamse Belastingdienst een aantal interessante interactieve functionaliteiten aan, zoals het indienen van een aangifte van nalatenschap.

Ook de verzending van de aanslagbiljetten op naam van betrokkene en het eventueel nog openstaand saldo kan via “Mijn dossier” worden opgevolgd. Opdat gezinnen hun fiscale zaken online vlot kunnen afhandelen, werd aan beide partners via “Mijn Dossier” toegang gegeven tot de verzendingsgegevens/openstaand saldo van het aanslagbiljet onroerende voorheffing van hun woning. Daarvóór kon enkel de partner aan wie het aanslagbiljet onroerende voorheffing geadresseerd was, de verzendingsgegevens en het openstaand saldo ervan zien in het belastingportaal.

Echter, het eigenlijke (verzonden) aanslagbiljet kan via “Mijn Dossier” momenteel nog niet worden geraadpleegd of gedownload. Toch merken we op dat sommige burgers nood hebben aan dergelijke uitbreiding van het belastingportaal. We denken hierbij aan burgers die het aanslagbiljet per post niet mochten ontvangen of aan de gevallen waar het aanslagbiljet via eBox werd verstuurd maar het aldaar niet meer kan worden geraadpleegd omdat de eBox inmiddels werd gedeactiveerd.

Indien men momenteel een duplicaat van een aanslagbiljet wenst, dient de burger dit schriftelijk of online via het contactformulier op te vragen bij de Vlaamse Belastingdienst. We menen dat het opnemen van deze functionaliteit



in “Mijn dossier”, niet alleen voor de burger een vergemakkelijking zou betekenen, maar ook voor de belastingadministratie een zekere werklastermindering zal opleveren.

- 1 aanbeveling over het minimumbedrag voor de verkeersbelasting bij overmacht

nl. dat de minimumbelasting niet wordt toegepast in geval van overmacht, maar dat de berekening in twaalfden verloopt.

We willen dit graag toelichten aan de hand van twee praktijkgevallen:

- Een voertuig op naam van de overleden echtgenoot werd na diens overlijden overgedragen aan de partner. Er werd een ontheffing (in twaalfden) van 1 maand verkeersbelasting op naam van de overleden echtgenoot verleend voor de nog niet verstreken maanden van de belastbare periode. Aangezien de oorspronkelijke belastbare periode behouden bleef, was de partner die het voertuig overnam de verkeersbelasting voor de betreffende resterende maand van dat aanslagjaar verschuldigd, voor het minimumbedrag.

Het ontheven bedrag dat men terugkreeg op naam van de overleden echtgenoot was lager dan de verschuldigde minimumbelasting op naam van de partner.

- De nummerplaat van een voertuig werd gestolen waarna een ontheffing van de verkeersbelasting op de oude nummerplaat werd verleend voor de nog niet verstreken maanden van de belastbare periode. Het bedrag voor de resterende 2 maanden verkeersbelasting werd echter niet in twaalfden berekend, maar werd opgetrokken tot de minimumbelasting. Voor de nieuwe nummerplaat werd een aanslagbiljet verstuurd voor 12 maanden verkeersbelasting, vanaf de maand van inschrijving.

In deze casussen is dus telkens de minimumbelasting verschuldigd, ondanks dat de bepalende gebeurtenis (overlijden, diefstal) een situatie van overmacht uitmaakt. Dit wordt door de betrokkenen als zeer pijnlijk en onrechtvaardig ervaren.

Het zou dan ook billijker zijn om in geval van overmacht de minimumbelasting niet toe te passen, maar ook te werken met twaalfden zoals in principe gebeurt bij de berekening van de ontheffing van de verkeersbelasting.

7.5 Verzoening

De meeste klachten die we ontvangen, blijven toch voornamelijk betrekking hebben op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers. De burgers zien de klachtendienst in dit verband als een soort van controleorgaan om bijvoorbeeld na te gaan of hun belasting correct werd berekend of om bijvoorbeeld na te kijken of hun bezwaar terecht werd afgewezen. Dit niettegenstaande er een administratieve beroepsprocedure is voorzien (bezwaarprocedure tegen het aanslagbiljet en gerechtelijke procedure tegen een beslissing).

De klachtendienst wijst steeds op deze beroepsprocedures om de burger te informeren dat men de belasting kan betwisten via de gekijkte procedures. Bovendien is het geenszins de bedoeling om die beroeps- of jurisdictionele procedures met de daarbij horende dwingende termijnen te doorkruisen.

Aangezien vele klachten voortkomen uit onwetendheid over de geldende regelgeving en procedures, duiden we in ons antwoord de regelgeving die van toepassing is en leggen we het standpunt en de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst in verstaanbare woorden uit.

De dossiers waaraan er volgens ons iets schort, kunnen we zelf niet wijzigen. We leggen deze dossiers wel voor aan en bespreken we met de Vlaamse Belastingdienst. Onze tussenkomst heeft in vele gevallen geleid tot een bepaalde tegemoetkoming aan de burger (zie de inhoudelijke bespreking van alle (deels) gegronde klachten in hoofdstuk 6 “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. Een win-win dus voor beide partijen.

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. We geven telkens in heldere taal de reden mee waarom de Vlaamse Belastingdienst volgens ons correct handelt.

Het empathisch benaderen van de klacht en het gebruik van heldere taal creëert een zekere nabijheid, ook al brengt de uitkomst van ons onderzoek dus niet altijd het verhoopte resultaat voor de burger. Een duidelijk en begripvol antwoord is een krachtig instrument om het vertrouwen te herstellen en de relatie tussen de burger en de Vlaamse Belastingdienst te versterken.

Of verzoening in deze gevallen al dan niet wordt bereikt, is echter niet ondubbelzinnig te meten. Soms blijkt dit duidelijk uit de reactie van en de bedanking door de burger.

Een greep uit de vele reacties:

“Van harte dank voor uw hulp en deskundige uitleg”

“OK THX ! Prima service van de Vlaamse overheid !”

“Ik wil u alvast echt hartelijk bedanken voor mijn klachtenbehandeling. Dit is fantastisch nieuws!!! Ik weet niet of ik dat mag zeggen, maar in Limburg zeggen we : “Dikke merci en een dikke poen!”

“We zijn zeer aangenaam verrast door uw uitgebreide antwoord. Het is fijn dat we zo een degelijk antwoord kregen en willen u daarvoor ontzettend danken”

“Dankjewel om zo snel te helpen. We hadden inderdaad de betaling nog niet voltooid.”

“Bedankt voor uw vlugge en duidelijke reactie.”

“Ik dank U voor het snelle antwoord en ik moet toegeven dat ik mij vergist heb van datum. Bijgevolg neem ik alles wat ik in mijn boos bericht geschreven heb terug en dit met de nodige excuses”

“Dat begrijp ik, maar nu er duidelijkheid is, is het oke”

“Bedankt voor je reactie en de correcte opvolging.

Wordt enorm geapprecieerd!”

Soms blijkt dit onrechtstreeks uit het feit dat de belasting na ons antwoord en onze verduidelijking wel wordt betaald (terwijl er bijvoorbeeld al een herinnering of een laatste herinnering was verstuurd), dat de Vlaamse Belastingdienst na onze tussenkomst aanslagbiljetten heeft verstuurd, afbetalingsplannen heeft toegekend, stopgezette afbetalingsplannen terug heeft opgestart, nalatighedsinterest heeft kwijtgescholden, invorderingskosten van de gerechtsdeurwaarder heeft kwijtgescholden of terugbetaald, adresgegevens heeft aangepast, verminderingen heeft toegekend, de oude tarieven verkeersbelasting vooralsnog heeft toegepast, dat de burgers hun nummerplaten eindelijk hebben laten schrappen (voor voertuigen die al jaren niet meer in hun bezit waren), dat de burger toch nog tijdig een aangifte heeft ingediend of bepaalde bewijzen heeft voorgelegd ...

De onderstaande cijfers voor 2024 zijn dan ook te lezen als verzoeningen die effectief als dusdanig kunnen worden genoteerd, maar waarvan het werkelijke aantal wellicht hoger ligt:

Sector	Aantal verzoend	% verzoend (ten opzichte van totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten)
OV	255	61,59
VKB	252	65,12
ErfB	31	50,00
RegB	19	47,50

Tabel 8 - overzicht verzoeningen

8. Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Registratiebelasting: verlaging tarief registratiebelasting (verkooprecht) bij aankoop enige en eigen woning

Vanaf 1 januari 2025 zal een tarief van 2% verkooprecht geheven worden bij de aankoop van de enige en eigen woning. Voorheen gold een tarief van 3%.

8.2 Schenkbelasting: verlenging “verdachte periode” bij niet-geregistreerde schenkingen

De schenking van roerende goederen d.m.v. een hand- of bankgift hoeft niet geregistreerd te worden waardoor men hierop in principe geen schenkbelasting moet betalen. Tot vóór 1 januari 2025 gold als voorwaarde dat de schenker niet mocht overlijden binnen een periode van 3 jaar (de zogenaamde “verdachte periode”) vanaf die schenking. Wanneer dat wel het geval is, zijn de erfgenamen hierop alsnog erfbelasting verschuldigd. Die “verdachte periode” wordt vanaf 1 januari 2025 verlengd van 3 naar 5 jaar en geldt voor alle niet-geregistreerde schenkingen die plaatsvinden vanaf 1 januari 2025.

8.3 Onroerende voorheffing: stopzetting verlaagd tarief voor energiezuinige gebouwen

De vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwen wordt stopgezet voor bouwvergunningen vanaf 1 oktober 2025. Voor vergunningen aangevraagd vóór 1 oktober 2025 blijft de vroegere regeling gelden. Alle verminderingen die al toegekend werden, blijven geldig voor de resterende periode.

8.4 Verkooprecht en schenkbelasting: stopzetting verlaagde tarieven voor gebouwen die energetisch gerenoveerd worden

Tot vóór 1 januari 2025 bestonden er verlaagde tarieven in de registratiebelasting (verkooprecht) en de schenkbelasting indien men zich ertoe verbonden had om de woning energetisch te renoveren. Deze verminderingen verdwijnen voor schenkingen en verkoopovereenkomsten vanaf 1 januari 2025.

8.5 Verkooprecht en schenkbelasting: stopzetting verlaagde tarieven bij beschermde monumenten

Tot vóór 1 januari 2025 bestonden er verlaagde tarieven in de registratiebelasting (verkooprecht) en de schenkbelasting voor beschermde monumenten. Deze verminderingen verdwijnen voor schenkingen en verkoopovereenkomsten vanaf 1 januari 2025.



8.6 Verkooprecht: verhoging tarief voor beroepsverkopers

Het tarief voor beroepsverkopers wordt verhoogd van 4% naar 6% voor verkoopovereenkomsten vanaf 1 januari 2025.

8.7 Belasting op automatische ontspanningstoestellen: verhoging belastingtarief voor fiscale categorie 1

Het belastingtarief voor automatische ontspanningstoestellen die onder de fiscale categorie 1 vallen, wordt opgetrokken. Het niet-geïndexeerde basisbedrag stijgt namelijk van 4.000 euro naar 4.600 euro. Deze verhoging geldt voor toestellen die opgesteld worden of blijven vanaf 1 januari 2025.

9. 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 blijft schommelen rond de 1.000 klachten per jaar. Burgers vinden dus wel 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 weerkerende klachten en mogelijke structurele problemen.

5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbested, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.

We staan zelf in voor klachtenbehandeling en rapportage; er worden geen taken uitbested. Om tot een oplossing te komen 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, kosten kwijt te schelden.... De klacht wordt wel steeds door ons beantwoord.

6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn Heerlijk Helder (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).

De klachten, afgehandeld in 2024, werden op één na binnen de 45 dagen beantwoord..



We trachten elke klacht zo duidelijk en verstaanbaar mogelijk te beantwoorden, in relatief eenvoudige bewoordingen, maar zonder daarbij de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen. We proberen een evenwicht te zoeken tussen het inleven in de situatie waarin de burger zich bevindt en de formele toepassing van de Vlaamse fiscale wetgeving door de Vlaamse Belastingdienst.

7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (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 terecht klachten worden driemaandelijks besproken met 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 oplossings-vermogen van de dienst.

Zie hoofdstuk 6 "Evaluatie klachtenbeeld per sector" in dit jaarrapport: de terecht 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 7 "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.

10. 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 terechte klachten werden geboden.

Jaarlijks ontvangen we zo'n 1.000 klachten wat toch wel een waardevolle en positieve indicatie is dat veel burgers de weg naar onze klachtendienst weten te vinden om hun verhaal te delen.

We kwalificeerden in 2024 het overgrote deel van de afgehandelde ontvankelijke klachten, nl. 93%, als ongegrond. Dit hoge percentage ongegronde klachten ligt in de lijn met vorige jaren.

We legden de burger in begrijpelijke taal uit dat zijn dossier wel correct was behandeld en trachtten hem zo te verzoenen met de belasting die hij moest betalen om op die manier de relatie met de Vlaamse Belastingdienst te herstellen.

De terechte klachten brachten we onder de aandacht van de Vlaamse Belastingdienst en we werkten samen aan een oplossing voor de dossiers waarin we een probleem of fout hadden ontdekt.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne

11. Lijst met afkortingen

AND	Andere
AOT	Automatische Ontspanningstoestellen
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
CIC	Centrale Invorderingscel
CO ₂	Koolstofdioxide
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
ErfB	Erfbelasting
FOD	Federale Overheidsdienst
GDPR	General Data Protection Regulation
GPS	Global Positioning System
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
JB	Jobbonus
KMH	Kilometerheffing
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LPG	Liquefied Petroleum Gas
NGV	Niet-geautomatiseerd voertuig
OBU	On Board Unit
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
RegB	Registratiebelasting
SV	Schriftelijke vraag
SW	Spelen en Weddenschappen
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
VEKA	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
VKB	Verkeersbelastingen
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering

12. Lijst met grafieken, tabellen en 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	13
Grafiek 8	evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing	14
Grafiek 9	indeling ongegronde klachten onroerende voorheffing	15
Grafiek 10	verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen	16
Grafiek 11	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing	21
Grafiek 12	evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen	22
Grafiek 13	indeling ongegronde klachten verkeersbelastingen	23
Grafiek 14	verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen	24
Grafiek 15	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen	28
Grafiek 16	evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting	29
Grafiek 17	indeling ongegronde klachten erfbelasting	30
Grafiek 18	verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen	30
Grafiek 19	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting	33
Grafiek 20	evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting	34
Grafiek 21	indeling ongegronde klachten registratiebelasting	35
Grafiek 22	verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen	35
Grafiek 23	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratiebelasting	37
Tabellen		
Tabel 1	aantal klachten	4
Tabel 2	statistische gegevens	5
Tabel 3	indeling per inhoudelijke categorie	6
Tabel 4	gegrondheid per inhoudelijke categorie	7
Tabel 5	evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing	48
Tabel 6	evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen	48
Tabel 7	evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting	49
Tabel 8	overzicht verzoeningen	53
Afbeeldingen		



Afbeelding 1	kwalificatie afgehandelde klachten	11
Afbeelding 2	kwalificatie klachten onroerende voorheffing	15
Afbeelding 3	kwalificatie klachten verkeersbelastingen	23
Afbeelding 4	kwalificatie klachten erfbelasting	29
Afbeelding 5	kwalificatie klachten registratiebelasting	35
Afbeelding 6	kwalificatie klachten kilometerheffing	38
Afbeelding 7	kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen	38
Afbeelding 8	kwalificatie klachten jobbonus	39
Afbeelding 9	kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel	40
Afbeelding 10	kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties	41
Afbeelding 11	kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten	41

**DEPARTEMENT
FINANCIËN & BEGROTING**

fin.vlaanderen.be

Onderwijs



Vlaanderen
is onderwijs & vorming

Klachtenrapport

in het kader van het Vlaams
Bestuursdecreet

2024

BELEIDSDOMEIN
ONDERWIJS &
VORMING

www.onderwijs.vlaanderen.be

INHOUD

VOORWOORD	3
KLACHTENBEELD	4
Globale cijfers 2020, 2022, 2023, 2024	4
Klachtenbeeld van de entiteiten	6

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 2024 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.

1 KLACHTENBEELD

1.1 Globale cijfers 2020, 2021, 2022, 2023, 2024

Tabel 1: Kerncijfers 2020, 2021, 2022, 2023, 2024

Klachten	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal klachten	246	225	193	282	334
Ontvankelijk	137	110	104	152	278
Onontvankelijk	109	115	89	130	56
Gegronde klachten deels of volledig	32	27	24	31	81
Ongegronde klachten	105	83	79	121	195
Nog niet afgehandeld	0	0	1	0	2
Opgelost deels of volledig	30	25	24	30	63
Niet opgelost	2	2	0	1	18
Totaal	246	225	193	282	334

In 2024 werden 334 klachten geregistreerd. Dit is een stijging t.o.v. 2023.

16,76% van de geregistreerde klachten werd onontvankelijk verklaard. Dit is een forse daling t.o.v. 2023 (46%).

Van het aantal ontvankelijke klachten zijn er in 2024, 29,13% (deels) gegrond bevonden. T.o.v. van 2023 is dit een stijging met 8,74%.

Tabel 2: Ombudsnormen 2020, 2021, 2022, 2023, 2024

Ombudsnormen	2020	2021	2022	2023	2024
Niet-correcte beslissing	12	4	4	7	3
Te lange behandeltermijn	8	9	6	10	50
Ontoereikende informatieverstrekking	7	9	8	5	8

Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	3	5
Onheuse bejegening	3	3	3	4	2
Andere	2	2	2	2	13

Van alle (deels)gegronde klachten steekt de geschonden ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' erboven uit.

1.2 Klachtenbeeld van het departement en 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. De klachtencaptatie binnen het departement willen we verbeteren door in te zetten op een vlottere bereikbaarheid van de algemene klachtencoördinator én door de bekendheid van de procedures voor zowel de interne als de externe doelgroep zichtbaarder te maken. Dit deden we door de webpagina aan te passen.

Hiertoe ontwikkelen we een nieuw stappenplan om het capteren (en behandelen) van klachten binnen het departement te verbeteren. Daarnaast zullen we communicatie-acties inzetten om dit te realiseren.

Het [Klachtenmeldpunt](#) is vlot bereikbaar voor de burger via de website Onderwijs Vlaanderen. Daar vindt men op een toegankelijke en laagdrempelige manier de info over de klachtenprocedure t.a.v. onze werking. In de loop van 2024 migreerde de info over de klachtenprocedure over onze werking op onze onderwijswebsite naar Vlaanderen.be. Nieuw is dat daar nu ook een volledig overzicht te vinden is van alle klachtenprocedures die voor het onderwijsveld (leerlingen, studenten, cursisten, onderwijspersoneel) bestaan.

2. Bekendheid van de klachtenwerking binnen onze organisatie.

De algemene 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 onze aanspreekpunten wanneer die een update krijgt.

3. Het departement ontvangt - gezien het aantal burgercontacten/dossiers en de aard van haar werking - een beperkter aantal klachten in vergelijking met de andere entiteiten van ons beleidsdomein.

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. We hebben meer aandacht voor de onontvankelijke klachten als bron van informatie.

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).

Kwaliteitsmanagement

En tenslotte proberen we lessen te trekken uit onze klachtenbehandeling om ook dit derde langetermijndoel te realiseren via onderstaande indicatoren:

8. We koppelen halfjaarlijks schriftelijk terug naar het DMC over het aantal gecapteerde klachten.

9. Het jaarlijks klachtenrapport wordt opgemaakt per entiteit en gebundeld door de algemene klachtencoördinator die dit verslag tijdig (uiterlijk op 10 februari) bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit rapport wordt op onze interne website geplaatst.

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.

11. De algemene klachtencoördinator verzamelt jaarlijks de reacties binnen het beleidsdomein op de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst en bezorgt een gecoördineerd antwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst.

12. De algemene 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 algemene 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.

De algemene 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 FORMING (DOV)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	48
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	46
	Onontvankelijk	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	43
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

Klachtenrapport Departement Onderwijs & Vorming 2024

Het departement is verdeeld in 3 'inhoudelijke' afdelingen, 3 'proces-gerichte' afdelingen, het Kenniscentrum Digisprong en het team Interne Organisatie.

Afdeling Communicatie (Team Klasse)

In 2024 ontving de afdeling Communicatie van DOV in totaal **43** klachten. 42 van deze klachten hadden te maken met de digitalisering van de Lerarenkaart.

De Lerarenkaart, de educatieve beroepskaart voor onderwijsprofessionals in het Nederlandstalig onderwijs in Vlaanderen en Brussel, heeft in 2024 een fundamentele verandering ondergaan.

Voorgaande jaren konden de leraren en docenten hun Lerarenkaart voor het volgende kalenderjaar steeds afhalen in de bibliotheek van hun woonplaats. Dit was een fysieke kaart, in een enveloppe met een brief.

In december 2024 lanceerde Klasse, die verantwoordelijk is voor het uitgeven van deze kaart, de Lerarenkaart app. Waardoor leraren voortaan niet meer naar de bibliotheek moeten om hun kaart op te halen. De leraren kunnen hun kaart via een koppeling met ACM/itsme activeren in de app.

De klachten omtrent deze digitalisering bereikten Klasse in december 2024 en gaan over het ontbreken van een fysiek alternatief voor deze nieuwe digitale kaart en kunnen worden opgedeeld in 2 categorieën. Enerzijds zijn er personen die een klacht indienen omdat ze niet over een smartphone beschikken en daardoor dus geen Lerarenkaart meer kunnen bemachtigen.

Anderzijds is er een 2e groep die een dergelijke app niet wenst te installeren op zijn of haar smartphone.

22 van deze klachten werden via mail geregistreerd, 21 klachten bereikten de afdeling Communicatie via sociale media.

De gemiddelde antwoordtijd van deze klachten was 2,1 dagen.

De klachten over de digitalisering van de Lerarenkaart waren allen ontvankelijk maar ongegrond.

Er bestaat immers geen wetgeving die specificeert op welke manier Klasse deze Lerarenkaart moet aanbieden of verdelen.

Bovendien oordeelde ook het Vlaams Mensenrechteninstituut, dat een aantal klachten ontving, dat deze digitalisering niet kan worden geclassificeerd als zijnde discriminerend, aangezien zij "geen beschermde grond vinden om deze meldingen als discriminatie te behandelen".

De andere klacht ging over een advertentie in een nieuwsbrief van Klasse van Melk4Kids (VLAM.be). De klager was van oordeel dat de educatieve meerwaarde van de uitstappen die daar gepromoot worden een sector te eenzijdig belicht die een grote impact heeft op het milieu en het dierenwelzijn.

Aangezien de advertentie past binnen de deontologische code rond advertenties van Klasse en duidelijk gescheiden was van eigen content door het woord "advertentie" en een andere lay-out, werd deze klacht als deels gegrond en opgelost beschouwd.

Afdeling Leerplicht

De afdeling ontving **1 klacht**. Deze klacht ging over het gebruik van de termen “vader” en “moeder” bij de inschrijving/aanmelding van een kind.

Er werd onderzocht welke gegevens juist opgevraagd werden en welke begeleidende tekst/instructie hierbij al dan niet gegeven werd.

Vanuit het ministerie was de begeleidende tekst met betrekking tot het invullen van de in het BVR/decreet vastgelegde criteria reeds gewijzigd, om tegemoet te komen aan deze gevoeligheid en verduidelijking te bieden voor gezinssituaties waar geen of meerdere moeders zijn. De ouder zélf kan oordelen wie het formulier invult.

Het LOP (lokaal overlegplatform) van de betrokken aanmeldingsprocedure werd gecontacteerd met de vraag om de communicatie te actualiseren om (gedeeltelijk) tegemoet te komen aan de klacht.

De persoon die de klacht indiende, werd hierover geïnformeerd. Er werd van de verzoeker geen replek meer ontvangen.

De klacht kreeg de beoordeling: deels gegrond en deels opgelost.

Kenniscentrum Digisprong (incl. KlasCement)

Het Kenniscentrum Digisprong registreerde **4 klachten** waarvan er 2 klachten onontvankelijk en 2 klachten ontvankelijk (1 klacht gegrond en opgelost en 1 klacht ongegrond) waren.

Er kwamen 2 klachten van leerkrachten over zaken die onder de verantwoordelijkheid van de werkgever vallen. Aangezien het schoolbestuur of inrichtende macht de werkgever is van een leerkracht en niet het Departement Onderwijs & Vorming zijn deze klachten **onontvankelijk**.

De **2 ontvankelijke klachten** waren aan elkaar gelinkt. Er kwam een klacht binnen over de aanwezigheid van pseudowetenschappelijk leermiddelen van de organisatie Teach More vzw op het uitwisselingsplatform KlasCement. Naar aanleiding van deze klacht werd na onderzoek beslist dat de leermiddelen van deze organisatie inderdaad pseudowetenschappelijk zijn en bijgevolg niet voldoen aan de gebruiksvoorwaarden van KlasCement.

Op deze beslissing volgde een klacht van de organisatie Teach More die argumenteert dat hun materiaal gewaardeerd wordt en in de praktijk wel zou werken.

De beslissing van KlasCement om het lesmateriaal en het organisatieprofiel van de organisatie te verwijderen werd bevestigd. Er werd aan de klager ook aangeboden om in gesprek te gaan maar daar ging die niet op in.

Bij de onontvankelijke klachten en vragen aan het Kenniscentrum Digisprong zien we 3 onderwerpen dikwijls terugkomen.

1) Financiële ondersteuning van een mobiel toestel door leerlingen en leerkrachten van het 5^{de} leerjaar basisonderwijs tot het 6^{de} middelbaar.

2) Bezorgdheid over de schermtijd en/of bedenkingen over de pedagogische meerwaarde of minwaarde van het gebruik van digitale toestellen.

3) De testen die Smartschool, een online schoolplatform, wou ondernemen met AI en het gebruik van AI bij het nemen van beslissingen met een weerslag op de leerlingen. Naar aanleiding daarvan rezen de bezorgdheden over de vele data over leerlingen die bij een privé-bedrijf worden opgeslagen.

De antwoorden komen er doorgaans op neer dat de school de pedagogische vrijheid heeft om specifieke keuzes te maken op basis van hun pedagogisch project.

Daarnaast wordt altijd aangeraden om hierover in dialoog te gaan met de school.

en van de testen met AI die Smartschool, een online schoolplatform met een heel groot marktaandeel in

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	97
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	82
	Onontvankelijk	15
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	(Deels) Gegrond	31
	Ongegrond	50
	Nog niet afgehandeld	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	29
	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	
	Andere	

1. Samenvattend overzicht AGODI

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) voerde op 01/07/2024 een grote interne reorganisatie door. De afdelingen kregen een andere naam die beter aansluit bij de andere bevoegdheden en klemtonen die elke afdeling zal leggen om de missie van het Agentschap mee waar te maken. Daardoor wijkt de klachtenwerking tijdens de eerste helft van 2024 af van de rest van het kalenderjaar. Waar nodig schreven we daarom twee tabellen.

Gegevenstabel Klachtenwerking 2024

aantal ontvangen klachten		97
aantal klachten behandeld < 45 dagen		93
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	15
	Ongegrond	50
	(Deels) gegrond - opgelost	29
	(Deels) gegrond – deels opgelost	2
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Eén klacht bereikte AGODI net voor het einde van 2024. Bij het schrijven van het klachtenrapport, was deze klacht nog niet afgerond. We weten enkel dat de klacht onontvankelijk is.

Afdeling Advies en Ondersteuning onderwijsPersoneel Afdeling Expertise & Controle

Gegevenstabel Klachtenwerking 2024, sinds 01/07/2024

aantal ontvangen klachten		3
aantal klachten behandeld < 45 dagen		2
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	2
	Ongegrond	0
	(Deels) gegrond - opgelost	0
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2024

De afdeling AOP kreeg in de eerste jaarmidde van 2024 geen enkele klacht. Na de organisatieverandering ontving de afdeling E&C drie klachten, waarvan één ontvankelijk. Omdat de klacht pas net voor het einde van 2024 de afdeling bereikte, was de klacht nog niet afgerond tijdens de opmaak van dit jaaroverzicht. De 45 dagen behandeltijd is nog niet uitgeput.

Over de klachtenwerking van E&C in 2024 kan niets gerapporteerd worden.

Afdeling Scholen en Leerlingen Basisonderwijs, Deeltijds Kunstonderwijs en CLB

De afdeling ontving enkel 38 klachten die geen betrekking hadden op de werking, bevoegdheid of een beslissing van AGODI. Deze 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. rond de thema's ouderlijk gezag, veiligheid, doorverwijzing naar buitengewoon onderwijs, schorsing en schooluitstappen). Het Agentschap voor Onderwijsdiensten is niet bevoegd om tussen te komen in deze situaties en registreerde deze klachten daarom niet in de klachtendatabank. Het zette de burger wel op weg naar een oplossing door hen te informeren over de geldende regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van instanties die wel bevoegd zijn om hun klacht te behandelen. De AGODI-medewerkers zorgen dat de ouders goed geïnformeerd zijn zodat ze sterker staan in hun probleemoplossend vermogen.

Afdeling Klantenzorg

Gegevenstabel Klachtenwerking 2024, sinds 01/07/2024

aantal ontvangen klachten		4
aantal klachten behandeld < 45 dagen		4
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	0
	Ongegrond	3
	(Deels) gegrond - opgelost	1
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2024

Op 1 juli 2024 startte de werking van de nieuwe afdeling Klantenzorg, als gevolg van de reorganisatie binnen AGODI. De afdeling ontving 4 ontvankelijke klachten in de periode van 1 juli 2024 tot en met 31 december 2024, waarvan 3 ongegrond en 1 gegrond.

De klachten focusten op de kwaliteit van de aangeboden informatie in de antwoorden van de AGODI-medewerkers. Na interne controle bleken die telkens conform de heersende regelgeving.

Daarnaast geven we nog mee dat Klantenzorg 37 klachten ontving die geen betrekking hadden op de werking, bevoegdheid of een beslissing van AGODI. Deze 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. rond de thema's ouderlijk gezag, veiligheid, doorverwijzing naar buitengewoon onderwijs, schorsing en schooluitstappen).

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten is niet bevoegd om tussen te komen in deze situaties. Het zette de burger wel op weg naar een oplossing door hen te informeren over de geldende regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van instanties die wel bevoegd zijn om hun klacht te behandelen. In de meeste gevallen is dit de school, het schoolbestuur of de onderwijskoepel. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kunnen dit ook externe instanties zijn zoals Unia of het Kinderrechtencommissariaat.

Deze meldingen van ontevredenheid worden behandeld door het Informatiepunt voor Ouders en Leerlingen. De AGODI-medewerkers zorgen dat de ouders goed geïnformeerd zijn zodat ze sterker staan in hun probleemoplossend vermogen.

Afdeling Secundair onderwijs Scholen en Leerlingen

De afdeling ontving enkel 29 klachten die geen betrekking hadden op de werking, bevoegdheid of een beslissing van AGODI. Deze 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. rond de thema's ouderlijk gezag, veiligheid, doorverwijzing naar buitengewoon onderwijs, schorsing en schooluitstappen). Het Agentschap voor Onderwijsdiensten is niet bevoegd om tussen te komen in deze situaties en registreerde deze klachten daarom niet in de klachtendatabank. Het zette de burger wel op weg naar een oplossing door hen te informeren over de geldende regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van instanties die wel bevoegd zijn om hun klacht te behandelen. De AGODI-medewerkers zorgen dat de ouders goed geïnformeerd zijn zodat ze sterker staan in hun probleemoplossend vermogen.

Afdeling Scholen & Leerlingen

De afdeling ontving wel twee klachten die geen betrekking hadden op de werking, bevoegdheid of een beslissing van AGODI. In een eerste situatie kaartte een personeelslid van een school aan dat haar directie naliet om een aanvraag TOAH (Tijdelijk Onderwijs aan Huis) in te dienen bij AGODI. Het betrokken personeelslid had daardoor al enkele maanden geen verloning ontvangen voor deze opdracht. Bij de tweede melding ging de burger niet akkoord met het bedrag aan inschrijvingsgeld dat betaald moest worden voor het volgen van een opleiding DKO.

AGODI registreerde deze klachten niet, maar zette de burger wel op weg naar een oplossing door hen te informeren over de geldende aanvraagprocedure of regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van instanties die wel bevoegd zijn om hun klacht te behandelen.

Afdeling ICT

Afdeling ICT & Data

Gegevenstabel Klachtenwerking 2024, sinds 01/07/2024

aantal ontvangen klachten		1
aantal klachten behandeld < 45 dagen		1

Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	0
	Ongegrond	0
	(Deels) gegrond - opgelost	1
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2024

De afdeling ICT ontving tijdens de eerste helft van 2024 geen enkele klacht.

De Helpdesk Mijn Onderwijs zag zich tijdens de maanden augustus en september 2024 geconfronteerd met enerzijds een personeelstekort en anderzijds veel meer vragen dan normaal omwille van het operationaliseren van een dienstencentrum binnen Mijn Onderwijs. Deze samenloop van omstandigheden leidde tot de klacht: de burger wachtte terecht te lang op een antwoord van de Helpdesk. De klacht leidde tot een interne herverdeling van de taken, waardoor de dienstverlening terug optimaal draait.

Afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB

Gegevenstabel Klachtenwerking 2024

aantal ontvangen klachten		75
aantal klachten behandeld < 45 dagen		75
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	9
	Ongegrond	42
	(Deels) gegrond - opgelost	22
	(Deels) gegrond – deels opgelost	2
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2024

In tegenstelling tot vorig kalenderjaar registreerde de afdeling in 2024 ook de kritische berichten van het onderwijspersoneel over het thema geldelijke anciënniteit als een klacht. Het woord 'klacht' kwam niet voor in het contact.

Van de in totaal 66 ontvankelijke klachten werden 53 klachten geregistreerd over het thema geldelijke anciënniteit: 17 daarvan waren (deels) gegrond en 36 werden als ongegrond beschouwd. Alle 17 (deels) gegronde klachten bereikten minstens voor een deel een oplossing. 88,23% kreeg een volledige oplossing.

De gegronde klachten (n = 17) over het thema geldelijke anciënniteit tikten aan op de behandeltermijn (n = 11) en de informatieverstrekking (n = 4). Zowel een niet-correcte beslissing als andere scoorde telkens één gegronde klacht.

Afdeling Personeel Secundair en deeltijds Kunstonderwijs

Gegevenstabel Klachtenwerking 2024

aantal ontvangen klachten		16
aantal klachten behandeld < 45 dagen		13
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	6
	Ongegrond	5
	(Deels) gegrond - opgelost	5
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2024

De oorzaak bij een verschillende klachten kan men vinden in een menselijke fout binnen de dossierverwerking, de behandeltermijnen of de informatieverstrekking. Ook de complexiteit van de regelgeving, voorbeeld bij de aanvragen i.v.m. geldelijke anciënniteit, leiden tot klachten en negatieve ervaringen met de dienstverlening van AGODI.

In de afdeling wordt gewerkt met experten die naar aanleiding van de resultaten van verschillende kwaliteitscontroles toegespitste opleidingen verzorgen.

2. Inhoudelijke analyse AGODI

Een klacht beschouwt het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) ontvankelijk als de klacht ten eerste gericht is op de dienstverlening van AGODI zelf en de indiener van de klacht niet anoniem is. Zelfs al is de klacht een onsamenhangend verhaal, doordat de indiener te contacteren kan een klachtenbehandelaar vraagverhelderend te werk gaan.

Zoals elk jaar heeft het merendeel van de klachten niet betrekking op de eigen werking van AGODI. . Ouders, onderwijspersoneelsleden en derden richten zich ook tot het Agentschap om ongenoegen, fouten en manklopende relaties in het brede onderwijsveld te signaleren. AGODI luistert, informeert en zet die mensen altijd op weg naar een oplossing op maat. Ook al voldoet een klacht niet aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden, de AGODI-klachtenbehandelaars steken er altijd tijd en aandacht in. Het blijft voor de burger, de ouder, de leerkracht, ... moeilijk in te schatten bij welke instantie hij terecht kan voor zijn specifieke klacht. Dit weerspiegelt de toenemende complexiteit van de onderwijsrealiteit. Het is voor ouders, leerlingen en personeel niet duidelijk wie aan zet is. We lezen in het jaarverslag van de

Kinderrechtencommissaris een gelijkaardige vraag naar een meer eenduidige klachtenbehandeling *in de scholen zelf*.

2.1 INFORMATIE UIT DE KLACHTENWERKING

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 experts die naar aanleiding van de resultaten van de kwaliteitscontroles toegespitste opleidingen verzorgen. Ook dossierbeheerders en hun teamleiders geven spontaan aan waar zij het nodige 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 beslissing. Zeker in de klachten over de beslissingen inzake de aanvragen voor geldelijke anciënniteit komt de vraag naar maatwerk expliciet naar boven. Het is dan aan AGODI om zijn medewerkers hiertegen in bescherming te nemen en een integere werkomgeving te garanderen.

Het komt vaak rigide over als de klachtenbehandelaar meldt dat men de zaak begrijpt, maar gebonden is aan de regelgeving. Toch streeft de afdeling om voldoende empathie te tonen en door middel van uitvoerige toelichting de betrokkene voldoende te informeren.

Communicatie over ((on)besliste nieuwe regelgeving staat wel eens 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 Afdeling voor klanten, scholen en leerlingen

Binnen de afdelingen werkt men met infoches zodat, ongeacht wie de telefoon opneemt, de burger altijd dezelfde informatie hoort. Ook de 1700 – Vlaamse Infolijn – gebruikt deze fiches. AGODI is zich bewust dat het horen van tegenstrijdige informatie als een burger meerdere infokanalen raadpleegt, allesbehalve bevorderlijk is bij het nemen van een overwogen beslissing. Interne fiches die breed raadpleegbaar zijn, zorgen voor eenvormige antwoorden die alle essentiële antwoordelementen bevatten.

De infopunten Basis en Secundair Onderwijs die voor de organisatiewijziging bij respectievelijk de afdeling SBDC en SO S&L zaten, zijn nu overgeplaatst naar de nieuwe afdeling Klantenzorg. De hoge ambities van de dienstverlening wijzigden niet: AGODI blijft streven om minstens 80% van de ontvangen vragen binnen de 7 kalenderdagen te beantwoorden.

Via deze weg capteert AGODI heel veel ongenoegen van ouders, leerlingen en derden over het brede onderwijsveld. Ook al lag het Agentschap niet aan de bron van het ongenoegen, de burger wordt altijd op weg gezet richting oplossing voor hun probleem. Als nodig, verwijst AGODI hen door naar externe instanties.

2.1.3 Actualiteit = de zij-instroom

Ook in 2024 bleven 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, hoog. Bekijken we alle klachten over het thema geldelijke anciënniteit, dan zijn 71% terug te brengen op het onvoldoende kennen van de regelgeving. Opvallend genoeg adviseren soms ook externe instanties hun klanten fout wat betreft hun (eventuele) rechten op dergelijke anciënniteit.

20% van de klachten focussen op de te lange wachttijd. De combinatie van een heel hoge werkdruk (veel aanvragen en steeds minder personeelscapaciteit) samen met de vele voorwaarden die getoetst moeten worden en het ontbreken van allerlei bewijsstukken zorgen voor een lange doorlooptijd. De burger gaat soms wel eens verkeerdelijk uit dat alle informatiestromen tussen alle Belgische overheden ondertussen gedigitaliseerd zijn. Jammer genoeg is een authentieke gegevensuitwisseling tussen overheidsinstanties op vlak van de loopbaaninformatie van burgers nog niet mogelijk. Leveren burgers de gevraagde documenten niet aan, dan geraakt hun aanvraag niet afgerond.

Onderwijspersoneelsleden geven ook in 2024 aan dat de regelgeving te onduidelijk is, stellen zich vragen bij de definitie 'openbare dienst' zoals van toepassing in onderwijs en vinden de achterliggende logica van een knelpuntambt niet. Daarnaast zijn personeelsleden vaak misnoegd wanneer nieuwigheden gecommuniceerd werden in de media die uiteindelijk niet van toepassing blijken te zijn op hun persoonlijke situatie.

2.1.4 Beleidsaanbevelingen

AGODI is er voor zijn klanten. Het Agentschap stelt zich in plaats van de klant en vraagt zich af welke informatie die willen, hoe, via welk kanaal enz. Klantvriendelijkheid is daarbij een van de sleutelwoorden, net zoals gebruiksvriendelijkheid en een lage drempel. Onderwijs is een thema dat zowat de hele samenleving aanbelangt. Heel veel mensen nemen dus contact op met AGODI. Daarom is AGODI best wel trots op het aantal lage klachten. En met de ontvangen klachten gaat het Agentschap onmiddellijk aan de slag. We hebben onze organisatie hervormd, net om onze klanten nog meer van dienst te zijn. We staan open voor feedback.

2.1.4.1 Opvolging beleidsaanbeveling uit klachtenwerking 2023

- Jaar na jaar kreeg het Agentschap een helder zicht waar klanten ondersteuning kunnen gebruiken in het correct doorzenden van leerlingengegevens, in het attenderen aan belangrijke mijlpalen en het juist registreren van data. Al deze informatie werd meegenomen in het nieuwe dienstverleningsmodel. De focus ligt op een e-service waarbij klanten gericht digitaal, met meer aandacht voor gegevensveiligheid en een snellere responsgraad kunnen communiceren met hun vertrouwd gezicht bij het Agentschap. Door de klemtoon te leggen op de klant, kan de dienstverlening van AGODI geheroriënteerd worden proactieve ondersteuning.
- Alle vragen, ook van ouders en leerlingen, komen digitaal binnen. De eerste lijn krijgt vorm via een eigen relatiebeheerder voor elke school. Deze AGODI-medewerker is allround getraind zodat de vraag telkens vanuit zowel personeels-, instellings- als leerlingenperspectief bekeken wordt. Dit zorgt voor een meer omvattend antwoord. Een personeelslid ziet zijn onderwijsrealiteit ook niet in hokjes opgesplitst.
- Ouders en leerlingen die liever telefonisch een antwoord krijgen, kunnen dit aanvinken op hun aanvraagformulier. De focus ligt op een persoonlijke en mensgerichte relatie, niet op een wachtrij van het zoveelste callcenter.

2.1.4.2 Beleidsaanbeveling uit klachtenwerking 2024

- 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. Zo kunnen scholen die stelselmatig hun gegevens over het woon-werkverkeer te laat indienen, een attendering krijgen.

- Het operationaliseren van het Klara-berichtencentrum ging gepaard met kleine kinderziektes. Bij de klanten kwam begrip voor de mankementen. Slechts één klacht bereikte AGODI over een functionaliteit van de nieuwe toepassing. De functionaliteit werd daarop onmiddellijk aangepast om beter tegemoet te komen aan de noden van de gebruikers.
- In de toekomst zal het nieuwe Klara-berichtencentrum ervoor zorgen dat er korter op de bal kan gespeeld worden om fouten, klachten, knelpunten bij zowel klanten als medewerkers te detecteren en dit adequaat aangrijpen om de dienstverlening te verbeteren.
- Bij een foute berekening maken we werk van een nadrukkelijke, heldere en eenvoudige communicatie wat fout liep en hoe ermee om te gaan. We hebben alle belang dat de achterliggende regelgeving gedeeld en onderschreven wordt, om fouten in de toekomst uit te sluiten.
- De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB zette vorig jaar een project op waarbij slechts één cel 'Voorgaande Diensten' de aanvragen zijnstroom en valorisaties centraal opving. Klachten die over deze materie binnenkwamen capteerde men dan ook centraal. Daarin ligt het grote verschil in het aantal klachten tussen beide afdelingen. Wie focust op één specifiek thema lijkt gevoeliger voor ongenoegen dan allround-medewerkers die alle aanvragen, onduidelijkheden en communicatie opnemen.
In de nabije toekomst schenkt de afdeling Personeel Secundair onderwijs en DKO de nodige aandacht aan het kanaliseren van de klachten en dit in de verdere doorgedreven organisatie van de afdeling.

Specifiek voor personeelsleden zal in de loop van 2025 een nieuwe, vereenvoudigde en digitale aanvraagprocedure uitgerold worden.

2.2 DAGELIJKSE WERKING WERKT KLACHTEN-PROACTIEF

2.2.1 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 voorziene tijdstip zijn salaris. Ook de werkingsmiddelen en andere toelagen stort het Agentschap tijdig op de rekening van de scholen. AGODI blijft zich engageren om alle bedragen én correct én tijdig uit te betalen.

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.

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'.

Het Agentschap bevindt zich in de uitrol van een grootschalig veranderingsproject waarbij de organisatie zich heruitvond om de klanten nog beter te ondersteunen en bereiken. Zo gaan de contacten enkel via een online platform. Dit heeft enerzijds het voordeel dat een burger altijd sporen nalaat: geen oproep gaat verloren. Anderzijds kan de hoge werkdruk intern beter verdeeld worden: telefoons komen niet meer abrupt tussen het reguliere dossierwerk. Bovendien laat het Klaraberichtencentrum toe dat alle communicatie door alle medewerkers (her)lezen kan worden. Dit biedt een uitstekende gelegenheid om collega's te beschermen tegen foute uitspraken of minder integer gedrag. Er kan onmiddellijk ingespeeld worden om een antwoord te formuleren en collega's kunnen ook bij elkaar aftoetsen hoe ze kunnen antwoorden. Als een medewerker verkeerde informatie zou meegedeeld hebben, dan kan dit nu makkelijker rechtgezet worden.

In de toekomst zal het Klaraberichtencentrum ervoor zorgen dat er korter op de bal kan gespeeld worden om fouten, klachten, knelpunten bij zowel klanten als medewerkers te detecteren en dit adequaat aangrijpen om de dienstverlening te verbeteren.

2.2.2 Kennisoverdracht onder de loep

De AGODI-Academie blijft inzetten op cursussen voor het schoolsecretariaatspersoneel om hun deskundigheid over de personeelsregelgeving op punt te houden. Als AGODI een keurig en foutloos ingevuld dossier ontvangt, loopt het bezoldigingsproces vlot en is de klant tevreden. Het Agentschap heeft baat bij het jaarlijks herhaaldelijk organiseren van die opleidingen. Velen schrijven zich in, velen komen om de zoveel jaar terug als opfriscursus. Zodra nieuwe regelgeving gekend is, werkt AGODI doelgroepgerichte vormingssessies uit.

Evaluatieformulieren zijn keer op keer unaniem lovend voor de aanpak, de inhoud en de organisatie van de AGODI-opleidingen. Bepaalde thema's worden zelfs gevolgd door leden van schoolbesturen.

Webinars blijven raadpleegbaar, via een eigen YouTube-kanaal.

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 Directieteam 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, de gekozen oplossing en de verdere opvolgen worden Transparant besproken. Het directieteam 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.

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	101
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	97
	Onontvankelijk	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	38
	Deels gegrond	9
	Ongegrond	50
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	17
	Deels opgelost	12
	Onopgelost	18
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	36
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	
	Andere	7

Klachtenrapport AHOVOKS 2024

Afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving 10 klachten. Geen enkele klacht had betrekking op de werking van de afdeling. De klachten werden wel inhoudelijk beantwoord. Daarbij gaven we telkens toelichting bij de regelgeving en verwezen we waar nodig door naar de correcte klachtenprocedure. Die klachten hebben, net als voorgaande jaren, betrekking op de interne werking van de hogescholen, universiteiten of centra voor volwassenenonderwijs, de toepassing van regelgeving of problemen met privé-instellingen.

Zo beklaagden de meeste 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 student was ontevreden dat hij niet kon inschrijven voor een opleiding omdat hij zich te laat had ingeschreven voor een starttoets. Ook in dit geval werd verwezen naar de interne klachtenprocedure en de ombudsdienst.

In 1 geval 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.

Afdeling Kwalificaties en curriculum

De afdeling Kwalificaties en curriculum ontving 1 klacht in 2024. Een woonzorgcentrum ervaarde dat de nieuwe generatie studenten niet opgeleid werd tot goede en bekwame zorgkundigen, wat de zoektocht naar bekwaam personeel bemoeilijkte. De klacht werd opgevolgd. De aanpassingen in de opleidingen tot zorgkundige werd verduidelijkt.

Over de **LED** (leer- en ervaringsbewijzen databank) kwamen 631 vragen binnen. Het gaat daarbij om vragen over verloren diploma's en getuigschriften, over diploma's en getuigschriften die niet zijn opgenomen in de LED, algemene vragen om meer te weten te komen over de LED, vragen over het downloaden of opslaan van getuigschriften en technische vragen. De meeste vragen werden gesteld door burgers, gevolgd door onderwijsinstellingen, werkgevers, MAGDA en externe partners binnen onderwijs zoals AGODI.

Over **EVC** (erkennen van verworven competenties) kwamen er 2 meldingen binnen, 1 over toegang tot Sharepoint voor een commissielid en 1 over een foutieve naam van een CVO op het register van beroepskwalificerende trajecten. In totaal werden 260 vragen ontvangen over EVC. De vragen gingen over hoe burgers hun ervaring kunnen omzetten naar vrijstellingen in het onderwijs, hoe ze hun ervaring kunnen gebruiken om een diploma secundair onderwijs te behalen, hoe en waar ze een EVC-traject voor een beroepskwalificatie kunnen afleggen, hoe ze een carrièreswitch kunnen maken of hoe ze hun werkervaring kunnen laten gelijkstellen met een diploma.

Over **onderwijsdoelen** kwamen in totaal 29 vragen. Er kwamen vooral inhoudelijke vragen over de onderwijsdoelen, ook van studenten die voor hun bachelor- of masterproeven specifieke informatie nodig

hadden. Daarnaast kwamen ook vragen binnen over de leerplannen en curriculumdossiers en waar die te vinden zijn. Er waren ook enkele vragen naar aanleiding van een webinar voor het onderwijsveld over de modernisering van het secundair onderwijs dat door AHOVOKS werd georganiseerd.

Over de **beroepskwalificaties** kwamen 15 vragen binnen. Die vragen hadden betrekking op de stand van zaken van de ontwikkeling van bepaalde beroepskwalificaties en de inhoud van bepaalde beroepskwalificaties. Ook ontvingen we enkele vragen van studenten in functie van schoolopdrachten.

Over **opleidingen** kwamen 5 vragen binnen. Die vragen hadden vooral betrekking op de zoekfunctie opleidingsinhouden.

Over **onderwijskwalificaties** kwamen 19 vragen binnen. We ontvingen verschillende vragen over de waardebeoordeling van bepaalde onderwijskwalificaties. We konden ook vaststellen dat er vanuit het onderwijs- en werkveld ongerustheid en onduidelijkheid was over de aanpassingen aan de opleiding tot zorgkundige. Ook werd soms gepolst naar de stand van zaken van de ontwikkeling van bepaalde onderwijskwalificaties.

Afdeling Toelagen en erkenningen

Studietoelagen

In 2024 ontving de dienst Studietoelagen 28 ontvankelijke klachten. Dat is bijna een halvering van de klachten in 2023. Terwijl er in 2023 drie klachten gegrond waren, is dat er nu maar één.

De vaakst voorkomende categorie is een afkeuring o.b.v. inkomen. Deze categorie bevat een brede variatie aan klachten van aanvragers die niet akkoord gaan met de wetgeving. De categorie die vervolgens het meeste voorkomt, is de behandeltermijn en een te laat of niet ingediende aanvraag. Opvallend is dat de behandeltermijn en de privacy van informatie het voorbije jaar nog amper aanleiding gaven tot een klacht, terwijl deze oorzaken in 2023 nog voor het grootste aandeel in de klachten zorgden.

De afhandelsnelheid is het voorbije jaar opnieuw sterk toegenomen. Zo slaagden we erin om bijna 90% van de toelagen uit te betalen voor eind december 2024. De snellere behandeling en verminderde klachten gaan duidelijk hand in hand.

NARIC-Vlaanderen

NARIC-Vlaanderen zorgt voor de erkenning van buitenlandse studiebewijzen voor wie in Vlaanderen wil werken en geeft informatie over buitenlandse onderwijssystemen. Dit kan via een onderzoek naar de gelijkwaardigheid van het niveau van een buitenlands diploma met een Vlaams diploma (een minder complex onderzoek) of via een onderzoek naar de gelijkwaardigheid van een buitenlands diploma met een specifiek Vlaams diploma (een complexer onderzoek).

De stijgende trend van de voorbije jaren zette zich in 2024 verder en er werd afgeklokt op maar liefst 8.354 ontvangen aanvragen. Op 5 jaar tijd betekent dit bijna een verdubbeling van het aantal aanvragen. Door de enorme stijging van het aantal aanvragen liep de behandeling van de dossiers meer vertraging op. De aanvragers uitten hierover natuurlijk dikwijls hun ongenoegen. We maken 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 de erkenningsprocedure van NARIC bestaat eveneens de mogelijkheid om intern beroep aan te tekenen tegen de erkenningsbeslissing. Dit is geen formele klacht maar geeft de aanvrager de mogelijkheid om een genomen beslissing te betwisten. Zo kan door toevoeging van nieuwe documenten het dossier opnieuw worden voorgelegd voor onderzoek. De jurist bekijkt dat en beslist dan om het dossier al dan niet een tweede keer te laten onderzoeken en eventueel een nieuwe beslissing te nemen of de oude te bevestigen. Deze mogelijkheid belet dat aanvragers telkens formeel klacht gaan neerleggen als ze niet akkoord zijn met de genomen beslissing. Zo werden er in 2024 door onze jurist 85 interne beroepen behandeld. In 11 gevallen ging het om een materiële fout in de beslissing en werd een correctie doorgevoerd. In de andere gevallen werd een beslissing aangepast of de eerdere beslissing bevestigd.

Daarnaast kunnen de aanvragers ook nog een externe beroepsprocedure beginnen bij de Raad voor Betwistingen Studievoortgangbeslissingen, van deze mogelijkheid werd 13 maal gebruik gemaakt in 2024.

In 2024 werden er 73 formele klachten ingediend. 24 van de formele klachten werden als ongegrond beschouwd. De (deels) gegronde formele klachten hadden voornamelijk betrekking op de behandeltermijn. De behandeltermijn geeft aanleiding tot frustratie en klachten.

In 2024 ondernam NARIC-Vlaanderen zelf al stappen om de behandeltermijn onder controle te houden:

- De begeleiding bij het begin van een aanvraag werd verfijnd om zo het aantal complexe onderzoeken te verminderen. Principieel worden bij een eerste onderzoek enkel de aanvragers waarbij een specifieke diploma-erkenning noodzakelijk is om een gereguleerd beroep uit te oefenen of een beschermde titel te mogen dragen, geleid naar een specifiek erkenningsonderzoek. De overige aanvragers worden steeds naar een (minder complex) niveau-onderzoek toe geleid.
- Er werd overgeschakeld op behandeling van nieuwe aanvragen volgens prioriteiten. Er wordt hierbij prioriteit gegeven aan aanvragen met diploma's die toegang geven tot gereguleerde knelpuntberoepen in Vlaanderen.
- Er werden, binnen de grenzen van de koppen en de middelenbesparingen van de vorige Vlaamse Regering, extra dossierbehandelaars geworven.
- Er werden openbare landenfiches gepubliceerd die ook een vergelijking maken met Vlaamse diploma's om zo de kennis over deze systemen publiek te verspreiden.

Ook in 2025 ondernemen we verder actie. Aan de start van het jaar werden 8 nieuwe dossierbehandelaars geworven. Zij zullen worden ingezet voor een snellere erkenning van de diploma's.

Afdeling Examencommissie

Examencommissie secundair onderwijs

De Examencommissie secundair onderwijs ontving in 2024 16 klachten. Hiervan beoordeelde de klachtencommissie 1 klacht als deels gegrond en 1 klacht als gegrond. We maken een onderscheid tussen formeel ingediende klachten en uitingen van ongenoegen, die via het kandidatenplatform of per mail via de voorlichters van de 1700-centrale binnenkomen. Onze medewerkers zijn opgeleid om vragen en opmerkingen

te behandelen volgens de afspraken en richtlijnen uit het examenreglement. Hierdoor hoeft een uiting van ongenoegen vaak niet tot een formele klacht te leiden.

In een examencontext komen klassiek klachten voor over tegenvallende resultaten. Kandidaten vragen dan vaak een uitzondering op de deliberatienorm of de slaagvoorwaarden. De gangbare procedure hiervoor is beroep aantekenen, maar de klachtenprocedure wordt ook gebruikt. In 2024 vroegen 3 kandidaten om een aanpassing van hun resultaat. Geen van deze klachten werd gegrond verklaard. De Examencommissie argumenteerde dat de deliberatieregels en slaagvoorwaarden duidelijk worden gecommuniceerd bij de start van het examentraject en zorgen voor gelijke behandeling van alle kandidaten. Omwille van deze gelijke behandeling worden ook verzoeken tot aanpassing van het opleidingsaanbod of de inhoud van een studierichting niet ingewilligd.

In 2024 werden 3 klachten ingediend naar aanleiding van een schorsing of niet-deelname, een daling ten opzichte van voorgaande jaren. De klachtencommissie beoordeelde deze klacht als niet gegrond.

Overige klachten hadden betrekking op de examenplanning, de administratieve afhandeling van een diploma, het niet toekennen van kinderbijslag (bevoegdheid ligt niet bij de Examencommissie) en racisme.

1 klacht was deels gegrond: een kandidaat kon geen inzagemoment inplannen en gaf aan hierdoor haar examen later te hebben afgelegd. Het klopt dat er op dat moment onvoldoende inzageplaatsen beschikbaar waren; dit werd onmiddellijk bijgestuurd. De bewering over de examendatum bleek echter niet terecht.

1 klacht was gegrond: tijdens een wiskunde-examen ondervond een kandidaat technische problemen. De klacht werd erkend en de Examencommissie bood een oplossing. Alle getroffen kandidaten kregen een extra examenkans op een vaste datum.

Kandidaten die na inzage niet akkoord gaan met hun examenresultaat, kunnen beroep aantekenen. In 2024 dienden 17 kandidaten beroep in, een opmerkelijke stijging ten opzichte van 2023 (5 beroepen). De beroepscommissie beoordeelde 1 van de 17 beroepen als gegrond.

Toelatingsexamens arts, tandarts en dierenarts

Voor de toelatingsexamens arts, tandarts en dierenarts werden 2 klachten geregistreerd in de klachtendatabank. In het eerste dossier werd een uitzondering gevraagd op het examenreglement voor zij-instromers. De klacht werd door de klachtencommissie als niet-gegrond bekeken, omdat de regelgeving geen uitzonderingen voorziet. De examencommissie heeft daarom ook niet de bevoegdheid om individuele uitzonderingen toe te staan.

Het tweede dossier was een bezwaar omwille van het niet verlenen van de toegekende ondersteunende maatregelen. De klacht werd initieel als beroep behandeld, maar daarna verder behandeld via de klachtenprocedure. De klachtencommissie beoordeelde deze klacht als deels gegrond, omdat de communicatie duidelijker had gekund.

Tijdens de beraadslagingsvergadering van 9 juli 2024 werden 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 15 juli hun resultaten. Wie niet akkoord ging met de beslissing, kon tot en met 31

juli een beroep indienen. Deze beroepen werden besproken op de beraadslagingsvergadering van 27 augustus 2024.

83 deelnemers aan het toelatingsexamen hebben een beroep ingediend. Er waren 6 meldingen over materiële vergissingen: de meldingen waren te complex om onmiddellijk te behandelen en werden behandeld als een intern beroep tegen een individuele beslissing.

Er werden 86 interne beroepen tegen een individuele beslissing ingediend door 83 deelnemers, inclusief de zes meldingen over een materiële vergissing die werden omgezet

- 73 beroepen over het toelatingsexamen arts
- 11 beroepen over het toelatingsexamen tandarts
- 2 beroepen over het toelatingsexamen dierenarts

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 ontvankelijk, maar ongegrond verklaard. 1 beroep werd ingetrokken waardoor de beroepscommissie hier geen beslissing over nam. Van het examen **tandarts** werden 3 beroepen onontvankelijk verklaard. De andere interne beroepen waren ontvankelijk, maar allen ongegrond. Van het examen **dierenarts** heeft de beroepsinstantie 1 beroep als ontvankelijk en gegrond beoordeeld. Dit leidde tot de neutralisatie van 1 biologievraag voor alle deelnemers. Bijgevolg werden negen kandidaten bijkomend gunstig gerangschikt voor de opleiding diergeneeskunde. Het andere beroep was ontvankelijk, maar ongegrond.

De deelnemers ontvingen op 31 augustus 2024 hun beslissing. In een eerste instantie zijn 5 deelnemers daarna een externe beroepsprocedure gestart met vragen voor schorsing via procedure van uiterst dringende noodzakelijkheid (UDN) bij de Raad van State.

- Voor 2 zaken heeft de Raad van State een niet-schorsingsarrest uitgesproken
- Voor 3 zaken heeft de Raad van State een schorsingsarrest uitgesproken wegens een schending van de formele motiveringsplicht.

De beroepsinstantie heeft voor de 3 zaken waar de Raad van State een schorsingsarrest heeft uitgesproken en een nieuwe beslissing genomen.

Vervolgens werd 1 nieuwe vraag voor schorsing via procedure van uiterst dringende noodzakelijkheid (UDN) ingesteld bij de Raad van State, als reactie op een nieuwe beslissing. De Raad van State vaardigde een niet-schorsingsarrest uit.

Tot slot werd 1 vordering tot schorsing en beroep tot nietigverklaring (zonder uiterst dringende noodzakelijkheid) ingesteld bij de Raad van State. De beroepsinstantie heeft de oorspronkelijke beslissing ingetrokken en een nieuwe beslissing genomen. Hierdoor komt het beroep zonder voorwerp en kan er bijgevolg geen schorsingsarrest of nietigverklaring worden uitgesproken.

ONDERWIJSINSPECTIE

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	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 2024

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 2024 werden er in totaal vier klachten geregistreerd. Twee klachten waren ongegrond en twee klachten waren deels gegrond en zijn deels opgelost via bejegening.

Twee klachten kon binnen de wettelijke termijn worden afgerond, één klacht ook indien er rekening gehouden wordt met de opschortingsperiodes van de schoolvakanties. Eén klacht overschreed de wettelijke termijn wegens de opschortingsperiode van de schoolvakanties, ziekte van een betrokken personeelslid en de gevraagde bezoeken over en weer.

Twee klachten hadden betrekking op een bezoek van een inspectieteam aan een onderwijsinstelling tijdens een doorlichting. Ze hadden betrekking op de werkwijze van inspectie en het gedrag van inspecteurs 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.

Twee klachten hadden betrekking op een controle huisonderwijs. Eén klager weigerde een controle aan huis, wat in concreto de taak van de onderwijsinspectie onmogelijk maakt. Een andere klager werkte onvoldoende mee om een controle mogelijk te maken. Finaal betekende dit voor beiden dat het dossier aan AgODi (controle leerplicht) werd doorgegeven met een schorsing uit huisonderwijs als gevolg. Beide klagers waren hier niet mee akkoord.

Geen enkele klacht leidde na afhandeling voorlopig tot verdere procedures.

De onderwijsinspectie merkt op dat uitvoeren van de controles huisonderwijs moeilijker wordt omdat een klein maar niet verwaarloosbaar aantal ouders zich verzetten tegen een controle.

Klachten behandelen

Het "meldpunt" voor de klachten met betrekking tot de onderwijsinspectie is vlot bereikbaar. Het is terug te vinden op de website www.onderwijsinspectie.be. In de briefwisseling met scholen en ouders (controle huisonderwijs) wordt het meldpunt vermeld.

Na een doorlichting krijgen de scholen ook de mogelijkheid om een uitgebreid feedbackformulier in te vullen. De analyse van deze gegevens gebeurt in functie van de interne kwaliteitszorg.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. De onderwijsinspectie beschikt hiervoor over een visietekst en een uitgeschreven procedure "klachtenbehandeling" waarin de verwachtingen ten aanzien van de betrokkenen duidelijk uitgeschreven staan.

De inspecteur-generaal is steeds de eerste betrokkene indien een klacht gemeld wordt. Hij duidt de klachtenbehandelaar aan. De klachtenbehandelaar is steeds een leidinggevende. Gesprekken met de klager,

de inspecteur en (indien relevant) de school behoren tot de standaardprocedure. Bij de afronding van de klachten is er een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en naar andere bezwaarmogelijkheden.

Bijsturen

Klachtenbehandeling maakt inherent deel uit van de interne kwaliteitszorg. De resultaten van de analyse klachtenbehandeling zijn onderwerp van gesprek tijdens de inspectieraad en leiden tot verbeteracties.

De onderwijsinspectie beschouwt klachten als een waardevolle bron van informatie om de eigen werking te verbeteren.

AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	0
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <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	

In 2024 heeft het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs 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 communicatie geven wij ook steeds een mailadres mee waarop de betrokkene het agentschap kan contacteren. AGION beschikt over verschillende mailadressen naargelang de afdeling of het thema. Op regelmatige basis brengt AGION deze mailadressen in de maandelijkse nieuwsbrief onder de aandacht.

Als de personeelsleden een klacht ontvangen, wordt die bezorgd aan de directe leidinggevende of de klachtenbehandelaar. Op het intranet vinden de personeelsleden hoe het agentschap omgaat met de behandeling van klachten.

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 communicatie 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.

Klachtenbehandeling – Jaarverslag 2024

SCHOLENGROEPEN EN CENTRALE DIENSTEN



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Structuur van het GO!	3
1.2.	Pedagogisch project van het GO!	4
1.3.	Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	5
1.4.	Inhoud van het jaarverslag	6
2.	Klachtencaptatie	7
2.1.	Algemeen	7
2.2.	Cijfermateriaal	7
2.2.1.	Aantal klachten	8
2.2.2.	Drager van klachten	9
2.2.3.	Wie dient een klacht in ?	10
2.2.4.	Hoe bereiken ons de klachten ?	10
2.3.	Aanbevelingen	11
3.	Klachtenbehandeling	13
3.1.	Algemeen	13
3.2.	Cijfermateriaal	13
3.2.1.	Doorlooptijd	13
3.2.2.	Ontvankelijkheid	14
3.2.3.	Klachtenbeeld	18
3.3.	Aanbevelingen	22
4.	Klachtenmanagement	23
4.1.	Algemeen	23
4.2.	Actoren in het GO!	23
4.2.1.	Centrale klachtencoördinator	23
4.2.2.	Medewerkers centrale diensten	24
4.2.3.	Klachtencoördinatoren scholengroepen	24
4.2.4.	Klachtennetwerk GO!	25
4.3.	Externe partners	26
4.4.	Aanbevelingen	26
5.	Conclusie	27



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, centra 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 van het GO! 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 de ondersteuning 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 leerlingen 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 nieuwe GO! memorandum 2024-2029, *Een kompas voor een sterk onderwijsbeleid*, benoemt het GO! zeven speerpunten om zijn maatschappelijke opdracht de komende jaren te vervullen. Het gaat om het waarborgen van de vrije keuze en het aanbieden van neutraal onderwijs, het uitbouwen van een modern en duurzaam loopbaanbeleid, aandacht voor financiering van infrastructuur, het inzetten op digitaal onderwijs, het realiseren van gelijke onderwijskansen, het creëren van inclusieve leef- en leeromgevingen, het aangaan van een interlevensbeschouwelijke dialoog en actief burgerschap in het secundair onderwijs. De rode draad in het memorandum is werken aan kwalitatief onderwijs. Dat is en blijft de corebusiness van het GO! en daar kunnen en mogen we op aangesproken worden als blijkt dat er ruimte is voor verbetering.



In 2024 ging het GO! ook voor een hernieuwde huisstijl. De nieuwe baseline 'Wij bereiken meer' spreekt onze ambitie uit en willen we ook met een gezamenlijk en weloverwogen klachtenmanagement waarmaken.

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 verhoopde 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 te zorgen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en dienstverlening. Elke bestuursinstelling staat jaarlijks in voor een eigen rapportering. Al deze rapporten worden vervolgens samen gebundeld en geanalyseerd door de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag verschaft het GO! informatie over de klachtenbehandeling in 2024.

Het GO! heeft er altijd voor gekozen om één jaarverslag uit te brengen waarin de informatie over de klachtenbehandeling in al de scholengroepen en 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. De gehanteerde sjablonen en tabellen zien er misschien jaarlijks hetzelfde uit, de concrete 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 in kaart brengen.

Achter de cijfers zitten evenwel talrijke, unieke verhalen die bij de behandeling ervan de nodige aandacht verdienen. Door de veelheid aan informatie kunnen we evenwel niet op alles in detail ingaan en werken we met klachtenthema's. Specifieke of opvallende dossiers worden wel kort beschreven.

Naast cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met het specifieke onderdeel waarop ze betrekking hebben. Ze werden mee aangereikt door de scholengroepen en geven meteen ook aan waar nood aan is om de dienstverlening te kunnen vrijwaren en verbeteren. We verwijzen ook naar concrete realisaties in 2024.



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 2024 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. Vanuit een aantal scholengroepen wordt aangegeven dat dit in 2024 soms zelfs een impact had op het welbevinden van de betrokken medewerkers.

Volstaat een informele aanpak niet, of komt er geen oplossing, dan kan een klacht terechtkomen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep en volgt er een onderzoek. De klachten worden er in een algemeen klachtenregister opgenomen en per klacht wordt bij voorkeur gebruikgemaakt van een registratieformulier.

De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over de klachtenprocedure kan je raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op www.g-o.be.

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten van zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken vrijwel voor zich en het cijfermateriaal is te beperkt om er zware statistische modellen op toe te passen. We zijn dus op onze hoede om al te grote conclusies te trekken uit deze relatief beperkte data maar willen niettemin wel focussen op opvallende cijfers, relevante informatie of interessante evoluties, voor zover ze uit de gegevens af te leiden zijn.



Het opvragen van dit cijfermateriaal is een formeel gegeven en voelt soms wat artificieel aan. Maar het is de enige manier om zicht te krijgen op het klachtenbeleid van 27 afzonderlijke entiteiten (26 scholengroepen en de centrale diensten van het GO!). De vragenlijst die hierbij gehanteerd werd, kwam tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van de scholengroepen.

De volgende parameters over klachtencaptatie komen achtereenvolgens aan bod: het aantal klachten, de zogenaamde drager van de klacht, wie dient de klacht in en hoe bereiken ons de klachten.

2.2.1. Aantal klachten

Globaal aantal klachten – GO! 2024	
Scholengroepen	323
Centrale diensten GO!	5
Totaal	328

In 2024 ontvingen de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! in totaal 328 formele klachten. In vergelijking met 2023 gaat het om een stijging van 11,2 % (295 klachten in 2023) en in vergelijking met 2022 (274 klachten in 2022) zelfs om een stijging van bijna 20 %.

Het gaat om het hoogste aantal geregistreerde klachten van de voorbije tien jaar waarbij ook de kaap van 300 ruim overschreden wordt. Naar onderliggende redenen is het momenteel nog wat gissen, al sluit dit wel aan bij het aanvoelen dat burgers steeds mondiger worden en hun weg weten te vinden naar diverse klachtenkanalen.

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2024. In totaal registreerden de scholengroepen 323 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 1 en 81. De hoogste cijfers werden behaald in de scholengroepen met de grootste omvang, zowel qua aantal scholen en instellingen als wat hun personeelsbestand betreft.

Scholengroepen waarbij de klachtenbehandeling gecentraliseerd verloopt binnen de diensten van de scholengroep zelf, behalen hogere scores. Eens een procedure gekend en goed ingeburgerd is, zou dit kunnen leiden tot een hogere opmerkzaamheid. Anderzijds kan via een gestructureerde aanpak en nauwgezette registratie ook makkelijker waardevolle input vanuit klachten worden gecapteerd.

Centrale diensten

Over de werking van de centrale diensten van het GO! werden in 2024 vijf 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 83 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. Het is niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school, instelling of scholengroep werden ingediend.



Een viertal klachten werd – doorgaans in samenspraak met wie ze indiende - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij drie andere klachten werd vanuit de school of de scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Cijfers die vergelijkbaar zijn 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! 2024		
Brief	41	12,3 %
E-mail	227	68 %
Telefoon	52	15,5 %
Bezoek	14	4,2 %

Opmerking: Soms wordt eenzelfde klacht via verschillende dragers ingediend

De – al dan niet aangetekende – **brief** werd de voorbije jaren almaar 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 wat schommelingen de voorbije jaren (20,8 % in 2022 en 4,7 % in 2023) sluit het cijfer voor 2024 hierbij opnieuw aan (12,3 %).

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 %. Bij de klachten ingediend in 2024 zakt het percentage tot 68 % (ten voordele van het aantal klachten uitgebracht via brief). Beide categorieën fungeren haast als communicerende vaten en vertegenwoordigen samen momenteel 80 % van de uitgebrachte klachten.

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; die 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 ingeschat.

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 2024.

Hoedanigheid van persoon die klacht indient – GO! 2024		328
Ouder	202	61,6 %
Leerling (hieronder wordt ook cursist begrepen)	12	3,6 %
Personeelslid	98	29,9 %
Andere	16	4,9 %

Jaar na jaar vertegenwoordigen **ouders** de grootste groep; ook in 2024 was dit het geval met bijna 62 % van het aantal klachten. In vergelijking met de cijfers van 2023 gaat het vrijwel om eenzelfde percentage.

Als we het aantal klachten die ingediend werden door ouders en leerlingen of cursisten naast het totale aantal leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen – ruim 340.000 in 2024 – stellen we vast dat 0,06 % een klacht indient. Dit percentage is exact hetzelfde als de voorbije jaren.

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 % en in 2024 stijgt het cijfer verder naar net geen 30 %. Meteen het hoogste cijfer van de voorbije jaren. Waarom dit het geval is, is niet meteen duidelijk; ook hier kan een doorgedreven registratie op het niveau van de scholengroep – met een link naar het gevoerde personeelsbeleid – deze stijging eventueel mee verklaren.

In 2024 telde het GO! ruim 40.000 medewerkers. Hiervan hebben er 98 een formele klacht ingediend bij een scholengroep; zij vertegenwoordigen hiermee een aandeel van 0,24 %. Een gelijkaardig percentage als vorig jaar en 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! 2024		
Rechtstreeks van wie de klacht indient	293	88,5 %
Via de centrale diensten GO!	1	0,3 %
Via een kabinet	3	0,9 %
Via de Vlaamse Ombudsdienst	15	4,6 %



Via het georganiseerd middenveld (o.a. vakorganisatie, belangenvereniging,...)	2	0,6 %
Andere kanalen (o.a. arts, advocaat, verzekeringsmaatschappij,..)	17	5,1 %

Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment

Wanneer een klacht via verschillende kanalen werd ingediend is het niet altijd duidelijk wat de historiek 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 2024, zelf **rechtstreeks** en in eigen naam een klacht in. Het aandeel van deze groep is wat afgenomen in vergelijking met de jaren voordien (91,6 % in 2023 en 90,3 % in 2022).

In 2024 zien we een toename van het aantal klachten die **via een of andere instantie** worden ingediend. Zo nam het percentage aan klachten toe die via de Vlaamse Ombudsdienst werden bezorgd (van 2,4 % in 2023 naar 4,6 in 2024) en ook het aandeel van organisaties die als tussenpersoon fungeren steeg (van 2 % in 2023 naar 5,1 % in 2024).

Soms wordt eenzelfde klacht bij verschillende instanties (al dan niet tegelijk) ingediend, 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). Dit kan leiden 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.

Anderzijds houdt de veelheid aan klachtenkanalen extra kansen in om te vermijden dat een klacht door de mazen van het net zou glippen (bijvoorbeeld naar aanleiding van technische problemen bij registratiekanalen).

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 soms wat 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; in 2024 werd dit kanaal hernieuwd en werden relevante documenten herwerkt en opgeladen.

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.



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 ook deze keer 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 directeuren 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 behandelingsstermijn 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! 2024		328
Aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	304	92,7 %
Aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	24	7,3 %
Gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	16,5 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 % om in 2023 opnieuw uit te komen op 10,8 %. Voor 2024 zien we opnieuw een daling naar 7,3 %. De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam ook wat af (18,5 dagen in 2023).

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! 2024		
Niet-ontvankelijke klachten	23	7 %
Ontvankelijke klachten	305	93 %
Totaal	328	

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 ging het om een percentage van bijna 91 %; in 2023 zagen we een lichte daling naar 89,5 %. Maar in 2024 klimt het cijfer opnieuw en wel tot 93 %.

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! 2024	23	
Er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	3	13 %
Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	0	0 %
Er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	1	4,4 %
Kennelijk ongegronde klacht	7	30,4 %
Geen belang van persoon die klacht indiende	2	8,7 %
Anonieme klacht	9	39,1 %
Klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	1	4,4 %

Binnen deze rubriek vallen de **anonieme klachten** op. Het gaat in deze gevallen om klachten die werden ingediend zonder contactgegevens zodat een dialoog of verdere navraag niet mogelijk was. In de meeste gevallen gaan scholengroepen wel aan de slag met de informatie die via anonieme klachten werd bezorgd.

Onder de rubriek **kennelijk ongegronde klachten** zitten onder meer klachten bestemd voor een andere onderwijsverstrekker dan het GO!. Niet iedereen is goed vertrouwd met het onderwijslandschap in Vlaanderen.

In deze tabel wordt niet langer melding gemaakt van het aantal beroepsschriften die occasioneel ook bij klachtenbehandelaars terechtkwamen. Aangezien het om **specifieke beroepsprocedures** gaat – tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, tegen uitgereikte B- of C-attesten of tegen een definitieve uitsluiting – wordt getracht deze informatie op een andere manier te monitoren. Dit is vooralsnog niet evident omdat de procedures gekoppeld zijn aan individuele scholen en meer specifiek aan de werking van klassenraden.

Uit een bevraging blijkt alvast dat 7 scholengroepen voor 2024 toch al over een overzicht beschikken. Zij maken melding van 4 beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, 68 beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten en 25 beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting. In totaal gaat het om 97 bezwaarschriften maar zoals al vermeld gaat het slechts om een beperkt zicht op het geheel van dergelijke procedures. Vorig jaar werd een gelijkaardige streekproef gedaan; deze leverde gelijkaardige cijfers op.

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! 2024		305
Basisonderwijs	135	44,3 %
Buitengewoon basisonderwijs	16	5,3 %
Secundair onderwijs	105	34,5 %
Buitengewoon secundair onderwijs	14	4,6 %
Volwassenenonderwijs	11	3,7 %
Deeltijds kunstonderwijs	1	0,3 %
Internaten	6	1,8 %
Voorzieningen	11	3,7 %
Leersteuncentra	1	0,3 %
CLB's	2	0,6 %
Scholengroepen	1	0,3 %
Centrale diensten	2	0,6 %

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.

Net als in 2023 valt het aantal klachten over voorzieningen op; dit zijn 11 voormalige internaten voor buitengewoon onderwijs, 8 internaten met permanente openstelling en het tehuis Kastor Kuurne die alle 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! - werd slecht één klacht geregistreerd.

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! 2024		305
Gegronde klachten	108	35,5 %
Deels gegronde klachten	94	30,8 %
Ongegronde klachten	87	28,5 %
Klachten waarover geen oordeel mogelijk is	12	3,9 %
Klachten nog in behandeling	4	1,3 %

In 2024 werd 66,3 % van de ontvankelijke klachten na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. Dit is een kleine daling ten overstaan van het cijfer in 2023 (68,9 % in 2023).

Uit de bevraging blijkt dat we in 198 van de 202 gevallen tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing zijn gekomen. Dit is goed voor 98 %, een cijfer dat zelfs nog wat hoger ligt dan de voorbije jaren (92,8 % in 2022 en 93,4 % in 2023) en aantoont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** nam dan weer wat toe (van 25,4 % in 2023 naar 28,5 % in 2024). 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 (3,9 % in 2024 tegenover 4,5 % in 2023).

Vier 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 2024 geeft dit het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling intussen wat geforceerd (en achterhaald) overkomt.

Gegronde en deels gegronde klachten versus ombudsnormen – GO! 2024		202
Betrokkene gaat niet akkoord met de beslissing van de instelling.	25	12,4 %
Betrokkene vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft.	11	5,4 %
Betrokkene vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	2	1 %
Betrokkene klaagt over de bereikbaarheid van de instelling.	2	1 %
Betrokkene voelt zich onheus bejegend.	162	80,2 %



Al jaren op rij was het zich onheus bejegend voelen met voorsprong 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.

3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2024 en maken hier en daar een koppeling met de gegevens van de voorbije jaren. Enkele scholengroepen geven in de rapportering haast traditiegetrouw aan dat zij de verhalen achter de cijfers en de manier waarop zij op de onderliggende problematiek kunnen inspelen belangrijker vinden dan de data op zich. Er wordt ook meermaals gewezen op het belang van een goede preventieve aanpak rond heel wat thema's, precies om problemen en bijbehorende klachten te voorkomen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten ingediend door personeelsleden en klachten ingediend door niet-personeelsleden. Bij de niet-personeelsleden – ook wel de groep 'burgers' genoemd – rekenen we zowel ouders, leerlingen of cursisten als andere burgers (o.a. buurtbewoners).

3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (niet-personeelsleden)

Overzicht klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2024 (geen klachten van personeelsleden)					
Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
Een handeling of houding van de directeur	14	23	35	7	79 28,4 %
Een handeling of houding van een personeelslid	17	28	12	2	59 21,2 %
Het uitblijven van een beslissing	2	3	2	0	7 2,6 %
De bereikbaarheid van de instelling	3	1	0	0	4 1,5 %
Het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
Het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
Het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	1	2	0	0	3 1 %



Een tucht- of ordemaatregel (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	5	2	1	3	11 3,9 %
De inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	0	0	0
De organisatie van activiteiten door de school	4	0	1	0	5 1,8 %
Pesten van leerlingen door leerlingen	10	8	1	0	19 6,9 %
De informatieverstrekking door de school	7	5	4	0	16 5,7 %
De informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	0	0	1	0	1 0,3 %
Schooloverlast	3	1	0	0	4 1,5 %
Zorg voor en begeleiding van leerlingen	8	11	7	0	26 9,4 %
Zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	4	8	0	2	14 5 %
De materiële staat van leslokalen, schoolgebouwen,...	1	2	1	1	5 1,8 %
Financiële zaken (bv. schoolkosten)	3	1	1	0	5 1,8 %
Veiligheid en hygiëne in de school	1	4	0	1	6 2,2 %
Leerlingenvervoer	0	0	0	0	0
Andere	8	1	5	0	14 5 %

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; in 2024 werden er geen wijzigingen aangebracht.

Het merendeel van de klachten ingediend door burgers kan gekoppeld worden aan een of meer van de vooropgestelde items. Er wordt ook specifiek gepolst naar het aantal klachten over andere thema's maar dergelijke klachten blijken eerder occasioneel van aard. Het gaat als het ware om een restgroep. In 2024 ging het bijvoorbeeld om klachten over de toepassing van de GDPR-regeling en discussies rond inschrijvingen.



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 2024 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 278 klachten (of deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2024 gaan er 138 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (49,6 %). Een percentage dat hoger ligt dan de voorbije jaren (36,3 % in 2022 en 44,6 % in 2023). Waarom dit nu meer uitgesproken naar voren komt is niet meteen duidelijk. Anderzijds hoeft het ook niet meteen te verbazen; directies en personeelsleden vertegenwoordigen het GO! ter plaatse en zijn bevoegd voor heel wat aspecten in de context van de school of instelling.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of een bepaald personeelslid zich opstapelen zijn we extra alert. Ook in 2024 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; in 2024 ging het merendeel van de klachten over welzijn en arbeidsomstandigheden in de voorzieningen. De transitie van de internaten buitengewoon onderwijs naar het domein Welzijn blijft voor betrokken personeelsleden een moeilijk te verteren zaak. Dat in de voorzieningen personeelsleden werken volgens verschillende statuten (vastbenoemd versus contractueel) zorgt bij beide personeelscategorieën voor veel frustratie en onbegrip. Verder vormen ook de financieringskrapte, de complexe regelgeving en de stijgende vraag naar zorg en ondersteuning een uitdaging. Scholengroepen geven aan dat zij overleg plegen met de betrokken welzijnsorganisaties om mee te zoeken naar oplossingen (o.a. acties om werkdruk te verlichten). Er werden voor de personeelsleden ook gerichte professionaliseringsinitiatieven voorzien zodat ze beter voorbereid zijn op de huidige noden in de voorzieningen.



3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2024					
Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
Een handeling of houding van de directeur	7	16	11	2	36 29,8 %
Een handeling of houding van een ander personeelslid	22	5	2	0	29 24 %
Het uitblijven van een beslissing	1	1	0	0	2 1,6 %
De informatieverstrekking	3	3	1	0	7 5,8 %
Welzijn op het werk	1	5	1	0	7 5,8 %
Psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out)	2	4	1	0	7 5,8 %
Pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	4	0	1	0	5 4,1 %
De toepassing van het personeelsstatuut	2	1	3	0	6 5 %
Een niet-heraanstelling als tijdelijke	1	2	1	0	4 3,3 %
Andere	6	5	7	0	18 14,8 %

Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien een andere beoordeling krijgen.

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.

In 2024 bestaat de **top 3 van klachten van personeelsleden** uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur
- 2) een handeling of houding van een ander personeelslid
- 3) de informatieverstrekking

Van de 121 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2024 zijn er 65 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (53,8 %). Een cijfer dat hoger is dan



dat van vorige werkjaren (46,3 % in 2022 en 39,3 % in 2023). Ook voor deze toename kan er op dit moment geen duidelijke verklaring 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 opnieuw hoger dan de vorige jaren en is intussen opgeklimmen tot 29,9 % (28,8 % in 2023, 20,8 % in 2022 en 18,2 % in 2021). Een evolutie om in de gaten te houden al moeten we er meteen bij vermelden dat het mogelijk nog om een onderschatting gaat. In de rechtspositieregeling van personeelsleden worden specifieke (beroeps)procedures ingeschreven (o.a. evaluatie, tucht) waarover niet standaard wordt gerapporteerd via het jaarverslag klachtenbehandeling (maar soms komen er bepaalde cases toch in terecht).

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. Ook in 2024 werd hieraan gesleuteld.

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). Intussen werd ook het Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag operationeel.



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.

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 2024 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 directeuren 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 als onderdeel van het 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 teruggelinkt 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 2024 werden twee sessies georganiseerd. In juni bogen de leden van het netwerk zich over het jaarverslag van 2023 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 2024. Verder ging het over de eigen klachtenprocedure in het GO! en werden tips uitgewisseld om (beter) om te gaan met lastig gedrag en lastige situaties.



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 2024 maakten we kennis met de nieuwe Vlaamse Ombudsvrouw Myriam Parys waarbij meteen afspraken werden gemaakt over de verdere samenwerking.

In 2023 werd al 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!.

Deze werkwijze werd in 2024 aangehouden. De samenwerking met de Onderwijsinspectie zal verder worden verdiept en er zal ook een evaluatie gebeuren.

Er worden ook contacten onderhouden met andere instanties zoals het Kinderrechtencommissariaat, het Vlaams Mensenrechteninstituut 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 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 een nieuwe klachtencoördinator.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen intervisiegesprekken en workshops leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren of -behandelaars zijn vaak met hetzelfde bezig en lopen vaak ook tegen dezelfde problemen aan. Hierover praten en bij elkaar op zoek gaan naar goede voorbeelden kan helpen en 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

Een jaarverslag over klachtenbehandeling biedt een unieke kijk op wat er tijdens het voorbije jaar zoal leefde en waar men mogelijk zelfs over heeft wakker gelegen. 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.

Uit de analyse van de klachten die in 2024 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 2024. 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.

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. Uit de bevraging blijkt dat we bij 98 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing kwamen. Een cijfer dat al jarenlang 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 bijsturingen.



Begrippen als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen de sleutels voor waardevol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waardevolle klachtenbehandeling.

In het GO! zijn samenwerken en participatie geen loze begrippen, 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 2024 toe hebben bijgedragen.

Februari 2025

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2025)



KLACHTENRAPPORTAGE 2024 – 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

Opdracht

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 voorziet in een klachtenprocedure waarbij derden bij een overheidsinstantie klacht kunnen indienen over de werking of de handelingen van (personeelsleden van) de overheidsinstantie. 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 staflid, 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 2024

Cijfers:

- Totaal aantal klachten ontvangen in 2024:	27
- Afgesloten:	27
o onontvankelijk	10
o gegrond:	5
o ongegrond:	10
o deels gegrond/deels ongegrond	2
- Nog (verder) in behandeling/onderzoek:	0

Er zijn in 2024 tweeëntwintig klachten meer ontvangen als in het voorgaande jaar (5 klachten in 2023). Dit aantal ligt aldus een stuk hoger dan het voorgaande jaar, en ligt ook opmerkelijk hoger dan het aantal van de afgelopen jaren (er waren 11 klachten in 2022, 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 Ombudsdienst voor het geval men zich niet kon vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling.

Inhoud van de klachten en resultaat van de klachtenbehandeling:

Klacht 1

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over onregelmatigheden in de kandidaatstelling voor een PhD in de zin dat de klager geen communicatie ontving over de uitnodiging voor deelname aan het selectieproces.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de door de klager betwiste communicatie wel verzonden werd naar het correcte adres. Dit werd zo aan de klager overgemaakt met de ondersteunende stukken in bijlage.

Klacht 2

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de procedure “geblokkeerde rekening” en de ermee gerelateerde dienstverlening bij de dienst International Support.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Nog voor de klachtenbehandelaar gestart was met de behandeling ten gronde van de klacht, werd door de klager aangegeven dat een oplossing werd aangereikt door de betrokken dienst en de klacht zonder voorwerp was geworden.

Klacht 3

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de communicatie over het inschrijvingsgeld voor een opleiding die wordt aangeboden door de Academie voor Diergeneeskunde, meer bepaald over een substantiële prijsstijging die laattijdig gecommuniceerd werd vlak voor aanvang van de opleiding.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat het reglementair niet uitgesloten is dat een prijsstijging kort voor de aanvang van een opleiding aangeboden door een Academie voor Levenslang Leren kan aangepast worden. Er werd dus geen onregelmatigheid vastgesteld op dat vlak. Wel werd door de betrokken Academie de situatie van de klager erkend en werd een afbetalingsplan voorgesteld als blijk van goede wil. Klager ging uiteindelijk over tot betaling van het volledige bedrag waardoor een afbetalingsplan niet meer aan de orde was.

Klacht 4

Oordeel: deels gegrond/deels ongegrond

Inhoud klacht:

Deze oorspronkelijke klacht werd ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst en werd via die weg aan de klachtenbehandelaar doorgegeven. Klager diende een klacht in over een geschil over een of meerdere facturen van de Vakgroep Kleine Huisdieren. Bijkomend weigerde de klager opgelopen kosten en interesten gerelateerd aan de deurwaarder te betalen.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de situatie voortkwam uit het feit dat facturen in de spamfolder van klager waren terecht gekomen. In antwoord van DFIN werd bevestigd dat alle facturen werden betaald en dat éénmalig bij uitzondering de kosten en interesten werd kwijtgescholden. Het dossier bij de deurwaarder werd afgesloten.

Klacht 5

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de niet-betaling door de UGent van twee uitstaande facturen in het kader van de uitvoering van een overheidsopdracht die aan klager gegund werd.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht was onontvankelijk op grond van Artikel II.77. § 1. 4° c) “*waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.*” De klacht werd niet in behandeling genomen en de klager werd daarvan gemotiveerd op de hoogte gebracht binnen tien kalenderdagen.

Klacht 6

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over bepaalde uitspraken van een UGent-personeelslid op publieke fora en vermeende banden met geradicaliseerde groepen.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werd vastgesteld dat alle zaken die vermeld werden in de klacht behoren tot de academische vrijheid van een onderzoeker en er geen elementen gedetecteerd werden die mogelijks als strafbare feiten of fouten in de werking of handelingen van de UGent kunnen worden beschouwd. Dit antwoord werd zo aan de klager bezorgd.

Klacht 7

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over onvriendelijke behandeling aan de kassa van het GUSB.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd gegrond bevonden. Excuses werden aangeboden. Tevens werd een gesprek gevoerd met de betreffende medewerker, en bij uitbreiding met alle kassiers om alles wat belangrijk is voor een goed en vriendelijke onthaal van klanten nog eens te benadrukken.

Klacht 8

Oordeel: deels gegrond/deels ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over het gebrek aan een werkende procedure voor de behandeling van mogelijke belangenconflicten in het kader van overheidsopdrachten. Aanleiding van de klacht was de langdurige

niet-betaling van facturen van de klager voor het leveren van diensten omwille van een mogelijk belangenconflict.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de wettelijke vereisten werden gevolgd. De aanvankelijke maatregel tot niet-betaling werd ingesteld met het oog op toekomstige opdrachten met dezelfde leverancier en op grond van de wettelijke bepaling dat “*ofwel eigenaar, mede-eigenaar of actieve vennoot zijn van een van de kandidaat-bedrijven of inschrijvers*” een onweerlegbaar vermoeden van belangenconflict inhoudt (art. 6, §3, 2° wet inzake overheidsopdrachten). Het instellen van deze maatregel wordt echter niet standaard gecommuniceerd naar de dienstverlener, enkel naar het UGent-personeelslid dat de aankoop doet. Er werd erkend dat dit een gebrek in de procedure is en er werd besloten om dit in de procedure aan te passen.

Klacht 9

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de nieuwe richtlijnen voor huisvesting in de homes voor studenten met een functiebeperking.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de regels die in voege zijn correct werden toegepast. De klager ontving bijkomende toelichting over het waarom van de nieuwe richtlijnen en werd ook meegedeeld dat naar de toekomst toe, en dan in het bijzonder voor de toekomstige vernieuwingen van de universitaire homes, het de bedoeling is om een sterke mate van inclusiviteit en toegankelijkheid te voorzien in de nieuwe gebouwen, over de verdiepingen heen.

Klacht 10

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over sponsoring aan een UGent-professor.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werden geen elementen gedetecteerd die mogelijks strafbare feiten of schendingen van de deontologische code van de UGent inhouden. Dit antwoord werd zo aan de klager bezorgd.

Klacht 11

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over vermeend opruien van en propaganderen ten aanzien van studenten door een UGent-professor.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel

afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werden geen elementen gedetecteerd die mogelijks strafbare feiten of schendingen van de deontologische code van de UGent inhouden. Aan de klager werd dit zo geantwoord en aanvullend toegelicht dat academische vrijheid en vrijheid van meningsuiting cruciaal zijn aan de Universiteit Gent. Met uitzondering van inbreuken op (straf)wetten, decreten of andere (interne of externe) regelgeving, is de UGent van mening dat iedereen het recht moet krijgen om vrijuit te spreken, ook in het openbaar. De elementen die in de klacht werden aangehaald omvatten geen inbreuken op deze wetten en regelgeving met betrekking tot vrijheid van meningsuiting.

Klacht 12

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over uitlatingen van een UGent-professor op sociale media.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werden geen elementen gedetecteerd die mogelijks strafbare feiten of schendingen van de deontologische code van de UGent inhouden. Aan de klager werd dit zo geantwoord en aanvullend toegelicht dat academische vrijheid en vrijheid van meningsuiting cruciaal zijn aan de Universiteit Gent. Met uitzondering van inbreuken op (straf)wetten, decreten of andere (interne of externe) regelgeving, is de UGent van mening dat iedereen het recht moet krijgen om vrijuit te spreken, ook in het openbaar. De elementen die in de klacht werden aangehaald omvatten geen inbreuken op deze wetten en regelgeving met betrekking tot vrijheid van meningsuiting.

Klacht 13

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Deze oorspronkelijke klacht werd ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst en werd via die weg aan de klachtenbehandelaar doorgegeven. Klager diende een klacht in over een weigering van een terugbetaling van een waarborg die in het verleden betaald werd voor een badge.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat er op basis van de geldende regelgeving geen terugbetaling moest gebeuren, omdat op heden geen waarborg meer gevraagd wordt, sinds 4 jaar. Uitzonderlijk werd beslist om in dit geval toch de waarborg terug te betalen, gelet op het geringe bedrag en het feit dat deze waarborg erg lang geleden werd betaald (> 10 jaar) en dus dateert van voor de afschaffing van het waarborgsysteem.

Klacht 14

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over een verkeerd e-mailadres dat geafficheerd werd bij een vacature voor een PhD.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat daadwerkelijk een verkeerd e-mailadres in de communicatie was opgenomen. In samenwerking met de betrokken dienst en HR werd dit aangepast.

Klacht 15

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over onvriendelijke behandeling tijdens een PhD-applicatie. De klager gaf nadrukkelijk aan anoniem te willen blijven om toekomstige jobmogelijkheden aan de UGent niet te hypothekeren.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat het proces voor het aanwerven van PhD-ers op vlak van communicatie en feedback met kandidaten kan verbeterd worden. Gelet op het feit dat de klager nadrukkelijk vroeg anoniem te blijven, werd geen rechtstreeks contact opgenomen met de betrokken promotor. Wel werden de bezorgheden in algemene bewoordingen overgemaakt aan de centrale diensten betrokken bij dit HR-proces.

Klacht 16

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over uitlatingen van een UGent-professor op sociale media.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werden geen elementen gedetecteerd die mogelijks strafbare feiten of schendingen van de deontologische code van de UGent inhouden. Aan de klager werd dit zo geantwoord en aanvullend toegelicht dat academische vrijheid en vrijheid van meningsuiting cruciaal zijn aan de Universiteit Gent. Met uitzondering van inbreuken op (straf)wetten, decreten of andere (interne of externe) regelgeving, is de UGent van mening dat iedereen het recht moet krijgen om vrijuit te spreken, ook in het openbaar. De elementen die in de klacht werden aangehaald omvatten geen inbreuken op deze wetten en regelgeving met betrekking tot vrijheid van meningsuiting.

Klacht 17

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over uitlatingen van een UGent-professor op sociale media.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werden geen elementen gedetecteerd die mogelijks strafbare feiten of schendingen van de deontologische code van de UGent

inhouden. Aan de klager werd dit zo geantwoord en aanvullend toegelicht dat academische vrijheid en vrijheid van meningsuiting cruciaal zijn aan de Universiteit Gent. Met uitzondering van inbreuken op (straf)wetten, decreten of andere (interne of externe) regelgeving, is de UGent van mening dat iedereen het recht moet krijgen om vrijuit te spreken, ook in het openbaar. De elementen die in de klacht werden aangehaald omvatten geen inbreuken op deze wetten en regelgeving met betrekking tot vrijheid van meningsuiting.

Klacht 18

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over onvriendelijke behandeling door de UFORA helpdesk.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd gegrond bevonden. Excuses werden aangeboden. Tevens werd met door de betrokken dienst aangegeven dat de aandachtspunten werden opgenomen voor het verbeteren van de klantenervaring bij contacten met de ICT-helpdesk. Dit werd ook zo meegedeeld aan de klager.

Klacht 19

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in met betrekking tot de beoordeling van de erkenning van in het buitenland behaalde diploma's door het International Admissions Team.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat alle regels en procedures in dit dossier correct werden gevolgd. Aan de klager werd uitgebreide toelichting gegeven over de concrete toepassing van deze regels en procedures in dit dossier.

Klacht 20

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over mogelijk misbruik van een UGent-bankkaart door een UGent-personeelslid.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht was onontvankelijk op grond van Artikel II.77. § 1. 4° b) “b) die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden”. De klacht werd niet in behandeling genomen en klager werd daarvan gemotiveerd op de hoogte gebracht binnen tien kalenderdagen.

Naar aanleiding van de inhoud van de klacht werd wel verder met Afdeling Juridische Zaken bekeken of verdere stappen noodzakelijk waren.

Klacht 21

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over een betwiste betaling in Studentenresto De Sterre.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de inhoud van de klacht beruiste op een misverstand. De klager liet zelf weten dat de klacht na tussenkomst van de betrokken studentenresto zonder voorwerp was geworden.

Klacht 22

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over betwiste factuur die verstuurd werd door de Dienst Huisvesting (administratieve vergoeding in geval van annulering).

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de klager geen schriftelijke annulering had gedaan, wat duidelijk vermeld wordt als verplichting in het geldende reglement. De administratieve vergoeding werd terecht aangerekend.

Klacht 23

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de toegang tot UFORA die afgesloten werd waardoor klager geen toegang meer had tot bepaalde documenten, na het afronden van een opleiding.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de toegang tot UFORA conform de geldende regels werd afgesloten, na het afronden van een opleiding.

Klacht 24

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over een situatie waarbij de klager een particuliere vraag richtte aan één concreet UGent-personeelslid, en dit personeelslid had nagelaten een antwoord hierop te formuleren.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Er werd aan de klager bijkomend toegelicht dat onderzoekers en lesgevers van de UGent niet gehouden zijn te antwoorden op dergelijke particuliere vragen naar meningen en standpunten die niet kaderen binnen een ruimer onderzoeks- of onderwijsproject.

Klacht 25

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over a) onaanvaardbare publieke uitlatingen van een UGent-professor in de context van een PhD-verdediging, en b) mogelijke onregelmatigheden tijdens de PhD-verdediging.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Deel b) van de klacht

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat het geldende reglement inzake de PhD-verdediging correct werd nageleefd.

Deel a) van de klacht

Dit deel van de klacht werd niet ten gronde behandeld omdat de klacht geen betrekking had op een handeling die de UGent heeft verricht of over de werking van de UGent. Naar aanleiding van deze klacht werd intern wel afgestemd met afdeling Juridische Zaken en de integriteitsadviseur of de aangehaalde zaken mogelijks als strafbare feiten en/of integriteitsschendingen konden kwalificeren. Er werd vastgesteld dat alle zaken die vermeld werden in de klacht behoren tot de academische vrijheid van een onderzoeker en er geen elementen gedetecteerd werden die mogelijks als strafbare feiten of fouten in de werking of handelingen van de UGent kunnen worden beschouwd. Dit antwoord werd zo aan de klager bezorgd.

Klacht 26

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over een event dat zou plaatsvinden binnen de UGent en ruimte zou geven aan negationisme en racisme.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de aanvraag gebeurde conform het verhuurreglement voor het huren van lokalen aan de UGent.

Klacht 27

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over het aanrekenen van het “vast bedrag” na stopzetting van een inschrijving.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de geldende reglementen inzake stopzetting en de geldende tarieven correct werden toegepast.

Als blijk van begrip voor de financiële situatie van de klager, werden de bestaande ondersteuningsmogelijkheden extra onder de aandacht gebracht (gespreide betaling, Sociale Dienst UGent ...).

II. OMBUDSDIENST VOOR STUDENTEN AAN DE UGENT – AJ 2023-2024

Opdracht

Het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student voorzag in 2004 in de oprichting van een ombudsdienst en dit 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 van het intern beroep volgt binnen de 20 kalenderdagen na het indienen van de klacht. Deze decretale termijn is een ordetermijn en geen vervaltermijn. Als de ordetermijn van 20 dagen niet kan worden gerespecteerd, dan wordt de student daarvan op de hoogte gebracht en wordt een nieuwe datum opgegeven waarop de student uiterlijk de beslissing van de institutionele beroepscommissie moet

krijgen. De meeste beroepen worden echter binnen de voorziene termijn en uiterlijk binnen een maand afgehandeld.

Naast deze formele interne beroepen worden de ombudspersonen ook op regelmatige wijze geconsulteerd door zowel studenten, ouders van studenten, ATP, AAP en ZAP voor vragen of onduidelijkheden omtrent het onderwijs- en examenreglement. Klachten worden behandeld tot één jaar na de feiten. Anonieme klachten kunnen niet worden behandeld. Studenten kunnen wel vragen om anoniem te blijven maar de ombudspersoon moet alvast de identiteit kennen vooraleer er stappen worden ondernomen.

In dit verslag wordt gesproken van 'de student/hij' en 'de docent/hij' zonder echter uitspraak te doen over de ware genderidentiteit maar enkel met het oog op een leesbaar en geanonimiseerd verslag.

Institutionele ombudsdienst

Het werk op de institutionele ombudsdienst behelst enerzijds de formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen waar de institutionele ombudspersoon, de beleidsmedewerker en de juridisch adviseur onderwijsaangelegenheden van de UGent als dossierbeheerders optreden. Anderzijds staat de institutionele ombudsdienst in voor de klachtenbehandeling en algemene ombudszaken zoals hierboven beschreven.

A. Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in academiejaar 2023-2024 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State.

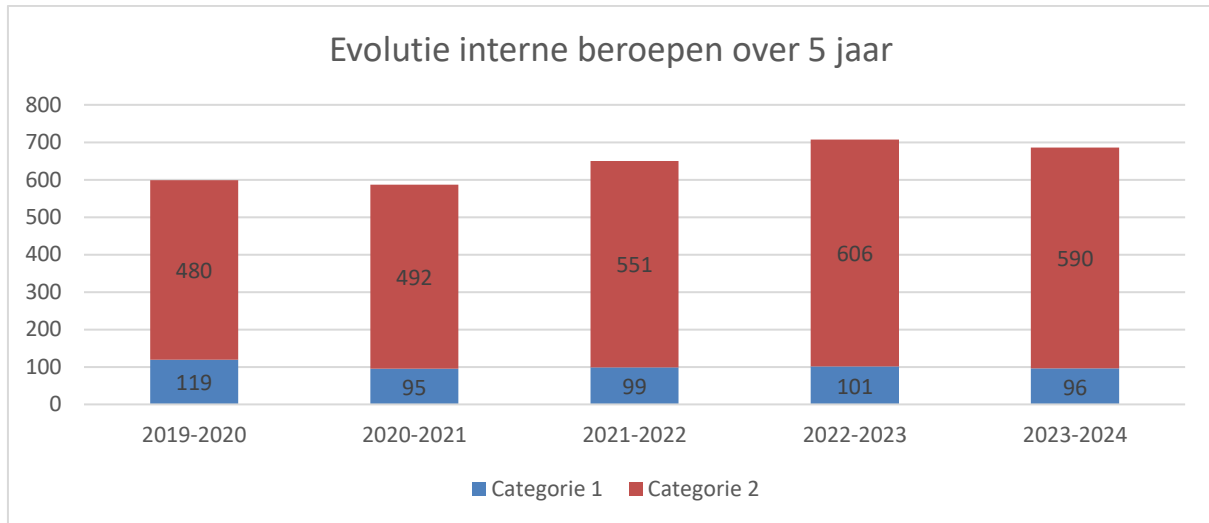
In 2023-2024 werden in totaal 686 centrale interne beroepen ingediend (einddatum telling: 10 december 2024). Dat zijn 21 dossiers minder dan vorig jaar (-3%). Dit cijfer blijft laag wanneer men weet dat de UGent meer dan 50.000 studenten telt die jaarlijks diverse examens afleggen over twee/drie examenperiodes.

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), daalt licht met 5 dossiers naar 96 (vorig jaar 101 dossiers, -5%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers voor het eerst in vijf jaar ook zeer licht gedaald: van 606 naar 590 dossiers (-2,6%).

86% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2. Dit is dezelfde procentuele verhouding als in 2022-2023.

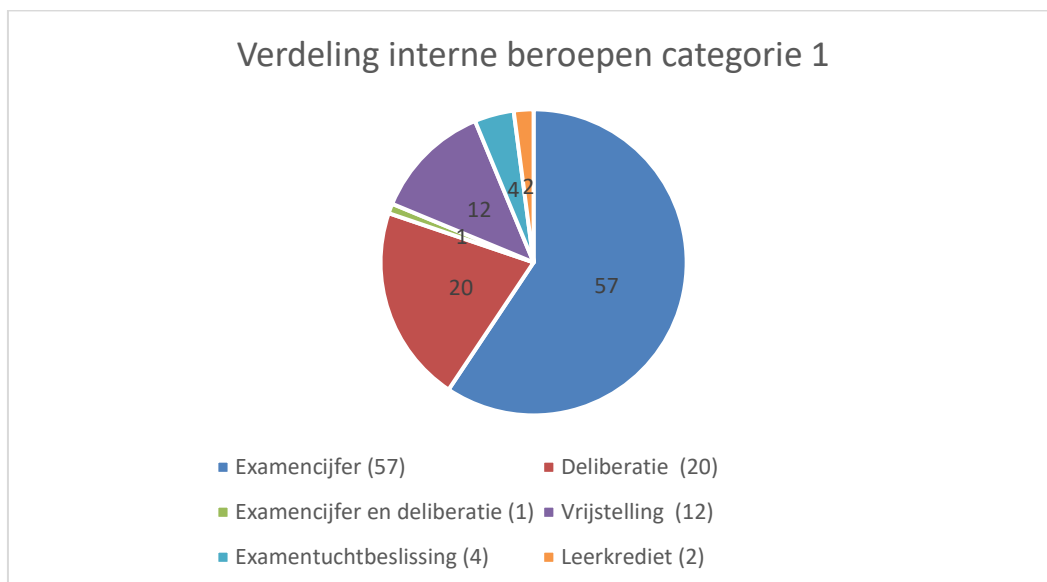


Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, negatief PhD-rapport, leerkrediet, inhaalexamen, faciliteiten bijzonder statuut, graadverhoging

Binnen categorie 1 had 59% betrekking op een examencijfer (57 beroepen), 21% had betrekking op een deliberatiebeslissing (20 dossiers), 13% betrof een beroep tegen het niet krijgen van een vrijstelling (12 dossiers), 4% had betrekking op een examentuchtbeslissing (4 dossiers).

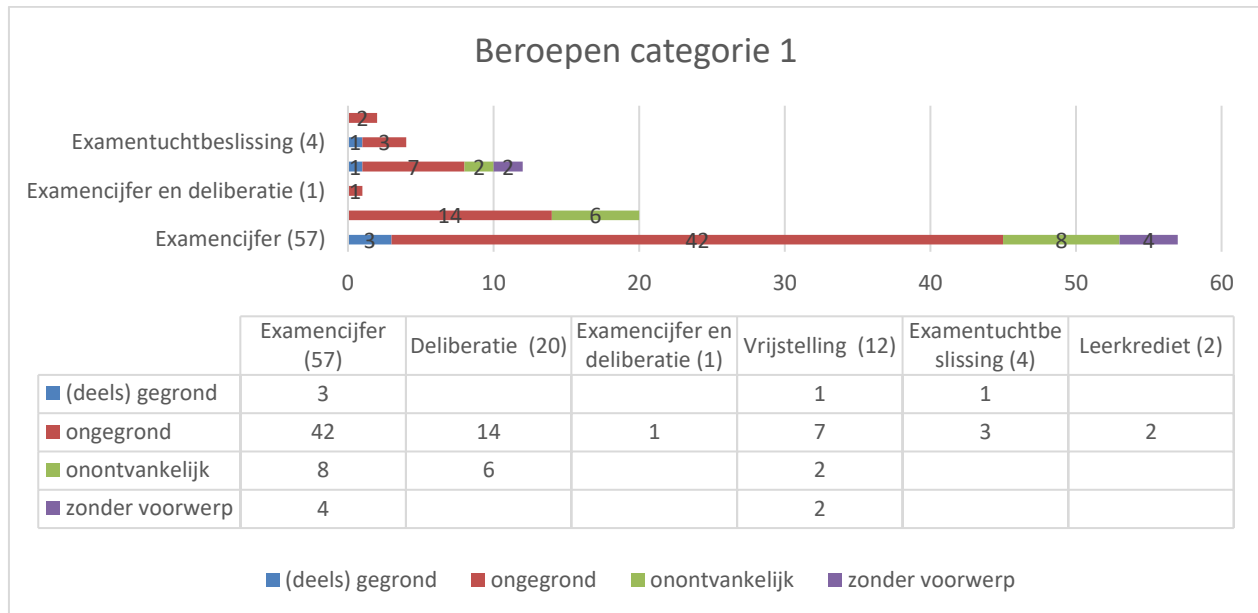
In 2023-2024 was er een daling van aantal dossiers waarbij een combinatie examencijfer en deliberatiebeslissing werd aangevochten van 5 dossiers naar 1, een daling van -4%) en tot slot waren er 2 interne beroepen tegen het niet mogen inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden (2%).



De stijging in het aantal beroepen tegen een examencijfer zet zich voor het tweede jaar op rij door en stijgt van 52% naar 59%.

Het aantal deliberatiedossiers (exclusief de combinatie met aanvechten examencijfer) kende een status quo (-1%) ten opzichte van vorig jaar. Er is eveneens een status quo met betrekking tot de vrijstellingsdossiers: 12 dossiers of 1 effectief dossier minder dan in 2022-2023 (-1%).

De institutionele beroepscommissie besliste als volgt in deze dossiers:



Van 5 studenten in categorie 1 werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 5%. Dat is 4% lager dan vorig jaar toen 9% van de beroepen in deze categorie (deels) gegrond werd verklaard.

In 2023-2024 werd, net als de jaren voordien, geen enkel deliberatiedossier gegrond verklaard. De verklaring ligt 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 sinds 2019-2020 drie jaar op hetzelfde lage niveau van 7% bleef, in 2022-2023 een lichte stijging naar 9% kende om nu terug te dalen tot 5%, het laagste aantal percentage (deels) gegronde beroepen in categorie 1 sinds de start van de interne beroepsprocedure in 2008. 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 en bewijsstukken van de student af tegenover de argumenten en bewijsstukken van de examinator, 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.

69 dossiers in categorie 1 werden formeel ongegrond verklaard (72%). Dit is een stijging met 10% vergelijking met 2022-2023.

In 2023-2024 werd 17% van de dossiers categorie 1 onontvankelijk verklaard (16 dossiers of -1% t.o.v. 2022-2023). 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. Deze vormvereiste is niet onredelijk onder meer omdat de decreetgever in artikel II.294, §2 van de Codex Hoger Onderwijs een gelijkaardig voorschrift heeft opgenomen inzake de beroepen die bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen worden ingesteld (zie o.a. R.Stvb Arrest nr. 8.385 van 14 april 2023).

Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 81 van het Onderwijs- en Examenreglement 2023-2024 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 2023-2024 waren er 6 beroepen tegen een examencijfer zonder voorwerp (6%). Dit is 5% minder dan in 2022-2023 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: 5	BW: 4	GG: 15
RE: 10	EA: 8	DI: 3
PP: 21	WE: 3	FW: 1
PS: 15	GUGC: 1	
EB: 10		

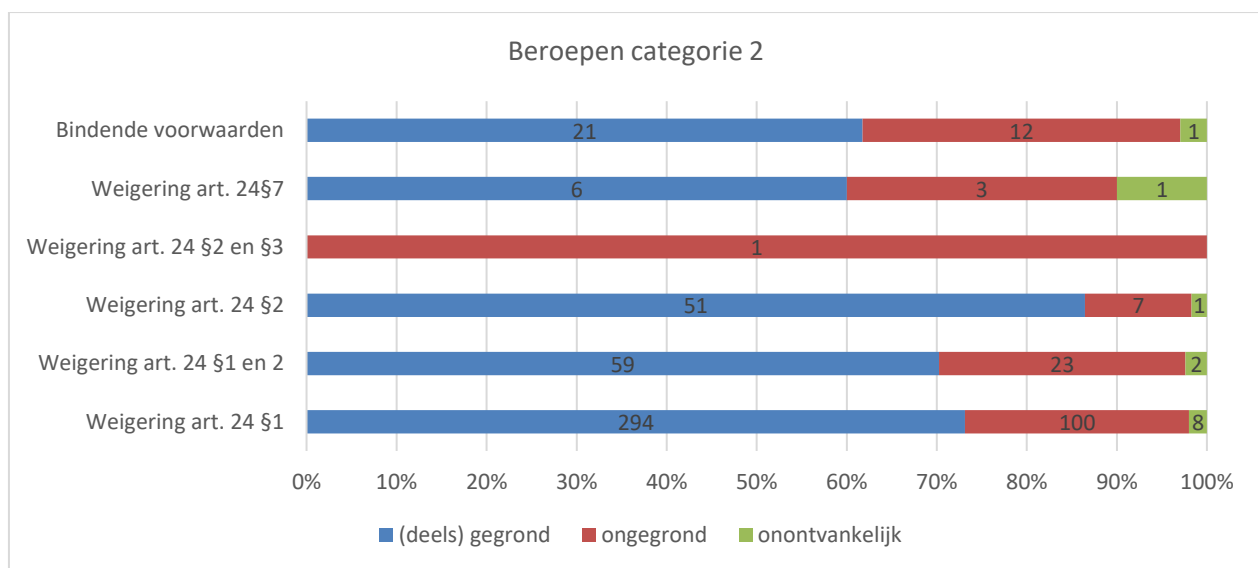
Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien in vijf faculteiten een daling in het aantal beroepen: de faculteit Letteren en Wijsbegeerte (van 9 naar 5 dossiers), de faculteit Recht en Criminologie (van 13 naar 10 dossiers), de faculteit Economie en Bedrijfskunde (van 14 naar 10 dossiers), de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 20 naar 15 dossiers) en de faculteit Diergeneeskunde (van 10 naar 3 dossiers).

We zien een stijging van het aantal dossiers bij de faculteit Politieke en Sociale wetenschappen (van 8 naar 15 dossiers), de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 16 naar 21 dossiers), de faculteit Bio-Ingénieurswetenschappen (van 2 naar 4 dossiers), de faculteit Wetenschappen (van 1 naar 3 dossiers), GUGC (van 0 naar 1 dossier) en de faculteit Farmaceutische wetenschappen (eveneens van 0 naar 1 dossier).

De faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur behoudt evenveel dossiers als vorig jaar (8).

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen



Klacht	(deels) gegrond	ongegrond	onontvankelijk	totaal
Weigering art. 24 §1	294	100	8	402
Weigering art. 24 §1 en 2	59	23	2	84
Weigering art. 24 §2	51	7	1	59
Weigering art. 24 §2 en §3	0	1	0	1
Weigering art. 24§7	6	3	1	10
Bindende voorwaarden	21	12	1	34
Totaal	431	146	13	590

In totaal zijn 4093 van de 51 810 unieke studenten die ingeschreven waren in 2023-2024 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. Dat lijkt een hele grote stijging in vergelijking met het vorige academiejaar toen 1714 studenten geweigerd waren maar dit cijfer moet genuanceerd en uitgesplitst worden. Bij deze 4093 unieke studenten zitten namelijk 2026 unieke studenten die zich in 2023-2024 voor het eerst inschreven in het eerste deliberatiepakket van een bacheloropleiding en daardoor onder

de UGent-regel vielen dat ze na afloop van dit eerste inschrijvingsjaar voor minstens 20% (of 30% in sommige gevallen, cf. infra) van de opgenomen studiepunten moesten slagen. Lukte dit niet, dan werd een verdere inschrijving in diezelfde opleiding meteen geweigerd. Dit is een gevolg van de decreetswijziging die strenger is geworden en waarbij studenten na 2 academiejaren 100% studievoortgang moeten behalen op het eerste deliberatiepakket dat ze opnamen¹.

Er wordt in dit jaarverslag daarom een onderverdeling gemaakt tussen 'nieuwe' BA1-studenten en de studenten die al verder in hun opleiding zitten.

[Geweigerde Ba1-studenten voor het eerst in een opleiding ingeschreven in academiejaar 2023-2024](#)

Na afloop van het academiejaar 2023-2024 werden BA1-studenten, voor het eerst ingeschreven aan de UGent na afloop van dit eerste academiejaar, geweigerd indien ze niet voldeden aan artikel 24§1:

(...) 4° Als een student na de eerste inschrijving voor een initiële bacheloropleiding slaagt voor minder dan 20% van de studiepunten opgenomen binnen het eerste deliberatiepakket van het voltijdse modeltraject wordt een volgende inschrijving via een diplomadoelcontract voor dezelfde opleiding (ongeacht de taalvariant), of voor het desbetreffende gemeenschappelijk aanloopstuk tot verschillende opleidingen, geweigerd.

5° Studenten die niet geslaagd zijn voor de starttoets nemen voor de start van de inhaalactiviteiten van het eerste semester van inschrijving, zoals vastgelegd in de academische kalender, deel aan het verplichte remediëringstraject zoals bepaald door de betrokken faculteit. Studenten die voor de start van de inhaalactiviteiten het verplichte remediëringstraject niet hebben doorlopen krijgen voor het lopende academiejaar de bindende voorwaarde dat ze voor minstens 30% van de opgenomen studiepunten van het eerste deliberatiepakket credits moeten verwerven. Wanneer de student niet voldoet aan deze voorwaarde, wordt een volgende inschrijving via een diplomadoelcontract voor dezelfde opleiding (ongeacht de taalvariant), of voor het desbetreffende gemeenschappelijk aanloopstuk tot verschillende opleidingen, geweigerd. Deze bepaling geldt onverminderd de toepassing van §1, 4° van dit artikel.

Na het academiejaar 2023-2024 werden er 2026 studenten van de 9138 voor het eerst in een opleiding ingeschreven BA1-studenten i.e. 22%) geweigerd naar aanleiding van deze nieuwe regel.

Een zeer kleine minderheid, namelijk 37 BA1-studenten, ging hiertegen in beroep. 8 studenten werden na grondig onderzoek van hun dossier terug toegelaten om zich in te schrijven. In 7 dossiers ging het om dermate persoonlijke, bijzondere omstandigheden en één student kreeg het voordeel van de twijfel omdat die persoon al een ander bachelordiploma had behaald. Die 8 studenten konden zich bijgevolg terug inschrijven maar met dien verstande dat ze, zoals hun medestudenten BA1, na afloop van 2024-2025 de decretaal opgelegde 100% studievoortgang moeten maken wat hun initieel opgenomen vakkenpakket BA1 betreft.

[Geweigerde studenten uitgezonderd de voor het eerst in een opleiding ingeschreven BA1-studenten](#)

¹ Codex Hoger Onderwijs, artikel II.246 §3 en UGent Onderwijs- en Examenreglement 2023-2024, artikel 24

Naast die 2026 BA1-studenten waren er ook 2067 studenten die een verdere inschrijving aan de UGent geweigerd werden.

436 van die 2067 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (21%), 1412 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (68%) en 230 studenten werden door beide artikelen gevat (11%).

Deze percentages verschillen qua percentages van vorige academiejaren: er zijn afgelopen academiejaar meer studenten geweigerd voor de volledige instelling (een stijging met 10%) en minder studenten enkel voor de opleiding (een daling met 8%), de studenten die zowel voor de opleiding als de instelling werden geweigerd, daalde licht met 2%. Het is momenteel zoeken naar een verklaring hiervoor, hiervoor moeten wellicht de cijfers in de volgende jaren afgewacht worden.

Globaal genomen is het percentage aantal geweigerde studenten ten opzichte van de totale studentenpopulatie (51 810 studenten) gestegen ten opzichte van 2022-2023: van 3% uniek ingeschreven studenten naar 8% geweigerde studenten, met echter ook hier weer de nuance dat de geweigerde BA1-studenten hier voor een significante verhoging zorgen. Als we die BA1-studenten eruit filteren, komen we aan 4% wat in de lijn ligt van de vorige jaren.

Een groot deel van deze studenten was waarschijnlijk niet meer van plan om zich terug in te schrijven. 548 studenten (of 27%) van deze cohorte geweigerde studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 31% van deze cohorte intern beroep in tegen hun weigering.

35 dossiers betroffen studenten die aan de Ghent University Global Campus in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 13 dossiers). 24 van deze 35 GUGC studenten werden definitief geweigerd (68,5% ten opzichte van 77% in 2022-2023) omdat er geen dermate uitzonderlijke omstandigheden waren die de geringe studievoortgang konden verklaren.

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). In 2023-2024 gingen 10 studenten hiertegen in beroep, 2 meer dan vorig jaar. Van 3 studenten werd de weigering bevestigd, bij 1 student was het beroep onontvankelijk, de overige 6 studenten mochten zich onder bindende voorwaarden inschrijven aan de UGent.

Uiteindelijk werd bij 134 van deze 548 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (24%). Vorig jaar was dit 18%.

2% of 12 studenten konden zich evenmin terug inschrijven omdat hun beroep onontvankelijk werd verklaard wegens niet aangetekend of ondertekend.

74% 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 2067 geweigerde studenten in deze cohorte blijven er uiteindelijk wel 1665 studenten volledig geweigerd (81%), wat 6% 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.

Bindende voorwaarden

5865 studenten die in 2023-2024 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2024-2025, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd na afloop van het academiejaar 2024-2025. 34 studenten (0,6%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. Dit is een grote daling in vergelijking met vorig jaar, toen 76 dossiers bindende voorwaarden werden ingediend (-55%).

De institutionele beroepscommissie hief voor 21 van deze studenten de bindende voorwaarden op omwille van aantoonbare redenen van overmacht. Bij 12 studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van dien aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd. Bij 1 student werd het intern beroep onontvankelijk verklaard.

De institutionele beroepscommissie heeft iets meer beroepen tegen bindende voorwaarden gegrond verklaard dan vorig academiejaar: 62% ten opzichte van 59% in 2022-2023.

Naast de bindende voorwaarden is er sinds 2023-2024 ook nog de decretaal vastgelegde 100% - studievoortgangsmaatregel: studenten die voor de eerste keer inschrijven in het eerste modeltrajectjaar van een initiële bacheloropleiding dienen na twee inschrijvingsjaren voor alle initieel opgenomen opleidingsonderdelen credits te verwerven of gedelibereerd te zijn. Als een student deze voorwaarde niet haalt, kan deze zich niet opnieuw inschrijven in de desbetreffende opleiding. Omdat deze decretale maatregel geen beroepsmogelijkheid heeft, valt deze buiten de scope van dit jaarverslag. Dit wordt wel door de collega's van het team studentendata gemonitord.

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 2023-2024 procentueel en in absolute aantallen evenveel studenten als vorig jaar die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stappen: 24 van de 686 studenten (3,4%). Sinds zes 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) Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer				1	7
Deliberatie					0

Weigering tekort leerkrediet					1
Weigering art. 24§1 en §2		3			3
Weigering art. 24§1		2	3		10
Weigering art. 24§2		1			1
Weigering art. 24§7		1			1
Bindende voorwaarden				1	1
Totaal RBS					24

Van de 24 UGent-dossiers die door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen moeten worden behandeld, zijn er voorlopig slechts 12 uitspraken (dd. 1 februari 2025) beschikbaar: 7 ongegrond, 3 onontvankelijk en 2 zonder voorwerp. Door de inkanteling van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in de Dienst voor de Vlaamse bestuursrechtscolleges lopen de procedures ook dit jaar nog vertraging op. Dit onderdeel van het jaarverslag is bijgevolg buiten onze wil om niet volledig.

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, huidig afgesloten academiejaar 2023-2024 jaar buiten beschouwing gelaten, respectievelijk 29%, 7%, 44%, 16%, 35%, 19%, 18%, 16,6%, 16%, 25%, 7%, 13% en 8% (2022-2023) 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 2023-2024 zette geen enkele student deze stap.

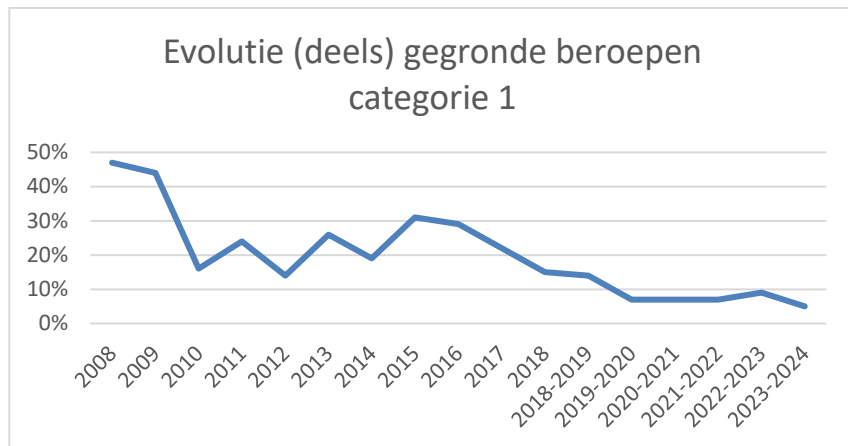
Conclusie interne beroepen

Het aantal ingediende beroepen kende in 2023-2024 na een stijging tussen de academiejaren 2020-2021 en 2022-2023 terug een lichte daling: van 707 dossiers naar 686 dossiers (-3%) Deze daling zette zich zowel door in categorie 1 (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving...) waar er een lichte daling was naar 96 dossiers (-5%) als in categorie 2 (de weigeringen en bindende voorwaarden dossiers) waar er de daling nog kleiner was: van 606 naar 590 dossiers (-2,6%).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2023-2024 5% van de klassieke interne beroepen (categorie 1) gegrond. Dat is een daling met 4% ten opzichte van 2022-2023.

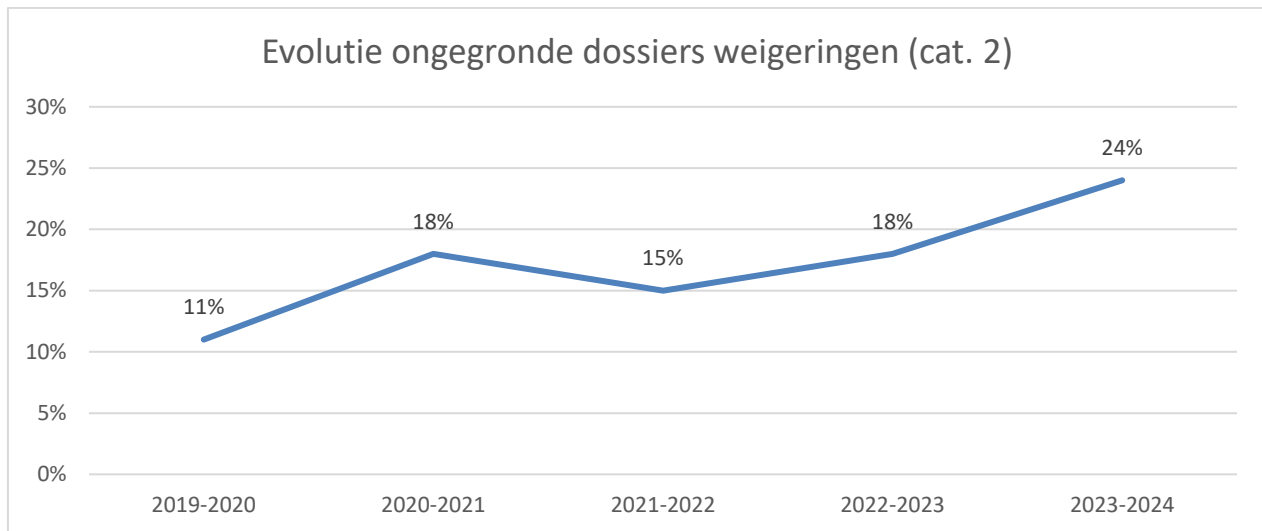
Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen in categorie 1 (de 'harde' beroepen) ziet er sinds 2008 als volgt uit:

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%
2023-2024	5%



Het aantal gegronde beroepen in categorie 1 zit hierdoor op zijn laagste punt sinds de start van de beroepsprocedures. 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 een intern beroep binnen de decretaal bindende vervaltermijn van 7 kalenderdagen moeten instellen, 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 in 2023-2024 opnieuw strenger heeft geoordeeld wat weigeringen betreft: er werden in intern beroep meer studenten geweigerd, nl. 24% na afloop van 2023-2024 ten opzichte van 18% in 2022-2023. 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.



Tot slot was er een opvallende daling van het aantal interne beroepen tegen de bindende voorwaarden: 34 dossiers ten opzichte van 76 dossiers het academiejaar voordien (-55%). Dit is het gevolg van de doorgedreven sensibilisering door ombudspersonen en trajectbegeleiders wat betreft de slaagkans bij een dergelijk intern beroep: deze maatregel van studievoortgang is namelijk geen sanctie (of 'straf'), maar een instrument om een afdoende progressie in de hogere studies te bewaken, en op die wijze ongediplomeerde uitval te vermijden. Bindende voorwaarden zijn 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. Bindende voorwaarden worden bijgevolg 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. Stress omwille van de bindende voorwaarden of een te groot studiepakket of combinatie studeren/werken zijn dan ook geen redenen om deze op te heffen.

B. Ombudszaken in 2023-2024 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2023-2024 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 fijne samenwerking.

Net als de voorbije jaren, waren het vooral UGent-personeelsleden die de institutionele ombudsdienst contacteerden bij vragen of onduidelijkheden over de toepassing van het Onderwijs- en Examenreglement of andere, bredere onderwijsgerelateerde vragen. 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 2023-2024 de weg naar de institutionele ombudspersoon met vragen over o.a. studiefiches, bijzondere statuten, (inhaal)examens en onregelmatigheden (fraude, spieken, ongeoorloofde samenwerking) tijdens evaluaties. Deze evolutie wordt toegejuicht aangezien het belangrijk is dat de ombudspersoon een objectief en laagdrempelig aanspreekpunt blijft in de UGent-omgeving voor zowel studenten als personeel.

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 vanuit menselijk standpunt moeilijke boodschappen om te geven.

In 2023-2024 waren er opvallend meer ouders die de ombudsdienst contacteerden om zich te beklagen over situaties die door hen als onrechtvaardig of oneerlijk werden ervaren. Een curriculum dat niet was goedgekeurd, een examencijfer dat als niet correct werd ervaren (door de ouder), een weigering tot inschrijving die als oneerlijk werd ervaren ...

De institutionele ombudsdienst kadert in dergelijke gevallen de algemene regelgeving zonder concreet in te gaan op het persoonlijk dossier van hun kind (ook hier telt immers de wet op de privacy). Er werd ook altijd gemeld dat hun kind, de student dus, zelf contact met ons kon opnemen om hun dossier persoonlijk te bespreken maar dit gebeurde zelden. De ombudspersoon kon de meeste ouders geruststellen of hen aanzetten om het aangevoelde probleem persoonlijk met hun kind te bekijken.

Vroeger konden we spreken van piekperiodes in de bevraging van de ombudsdienst (normaal in de examen- en feedbackperiodes) maar sinds maart 2020, de start van de coronapandemie, merken we een constante vragenstroom op.

Voorafgaand aan en tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraged door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en

studenten advies vragen met betrekking tot (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure. Dat was ook het afgelopen academiejaar niet anders.

De institutionele ombudsdienst werd ook dit jaar meermaals, zij het iets minder dan in 2022-2023, 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 of de beleidsadviseurs van de Doctoral Schools, 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 als ze bij de institutionele ombudsdienst aankloppen om de scheefgegroeide situatie recht te trekken. Het blijft 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 stapt (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.

Volgend overzicht geeft de ombudsproblemen weer die in 2023-2024 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, vragen hebben over de standard setting, de afrondingsregel of het tot stand komen van de eindscore waarbij je voor één of meer delen moet slagen om te kunnen slagen voor het geheel.
 - Recht op inhaalexamens of alternatieve examendatum (dat laatste bij studenten met een bijzonder statuut die deze faciliteit hebben).
 - Examenvragen die als te moeilijk of niet behorend tot de leerstof werden ervaren.
 - Deliberatieregels en de vraag naar uitzonderingen hierop. Opvallend was dat een aantal studenten vroegen of een diploma ook kon worden afgeleverd zonder dat ze voor een bepaald vak (veelal een vak m.b.t. statistiek) geslaagd waren met de suggestie dit zo op het diploma te zetten ("geslaagd behalve voor vak x/y). Dat kan uiteraard niet.
 - Vragen over de wettelijke regelingen rond examenduur en examendagen. Vooral het gebruik van TimeEdit (de roosterapplicatie) leidt soms 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.
 - Ook dit jaar waren helaas een paar ingevulde examenkopijen onvindbaar. Die studenten werd een nieuwe examenkans geboden.
- In 2023-2024 kreeg de institutionele ombudspersoon iets minder, zij het toch nog een behoorlijk aantal keer 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/bachelorproef. 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, zomerreces enz.). Dit wordt in het luik ‘facultaire ombudspersonen’ ook verder uitgediept aangezien de vragen op facultair niveau dezelfde waren.
- Faciliteiten bij het bijzonder statuut, meer bepaald problemen bij het krijgen/gebruiken van weigerbare maar ook niet-weigerbare faciliteiten. Ook in 2023-2024 waren er enkele 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 '23-'24 aan 69 van de 4185 studenten met een bijzonder statuut functiebeperking (1,6%). Niet alle lesgevers bleken echter bereid die faciliteit toe te staan, hoewel dit conform het UGent-beleidskader is. 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.

Evengoed werd aan studenten die de deadline m.b.t. het koppelen van de faciliteiten aan de vakken niet hadden gerespecteerd (en dus te laat waren) ook gemeld dat de ombudsdienst hier niet kon in tussenkomen: de studenten worden voldoende tijdig en meermaals op de hoogte gebracht van de deadlines m.b.t. het koppelen van de faciliteiten en laattijdigheid wordt niet aanvaard (behoudens overmacht): de roosteraars moeten immers ook de nodige tijd krijgen om geschikte examenlokalen te reserveren.

- Er waren enkele klachten over de praktische organisatie van een internationale masteropleiding (discrepantie werk – studiepunten, geen duidelijke afspraken). Dit werd met de betrokken opleidingscoördinator bekeken.
- Er kwamen in 2023-2024 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 (conform de consumentenwetgeving) en niet meer enkel tot aan de start van het academiejaar, blijken er ook in 2023-2024 nog studenten (of hun ouders) die deze regel te streng vinden en vroegen ze toch een kwijtschelding. Vergelijkend onderzoek met andere instellingen leert echter dat we hier niet strenger zijn dan andere hogeronderwijsinstellingen. In een zeer beperkt aantal dossiers en omwille van uitzonderlijke gevallen werd het verschuldigd studiegeld (deels) kwijtgescholden, na beraad over het dossier door de directeur Onderwijsaangelegenheden, het afdelingshoofd studentenadministratie en studieprogramma's en de institutionele ombudspersoon (cf. OER, art. 21§5).

- Verzuurde relatie doctoraatstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student of de facultaire ombudspersonen voor doctoraatstudenten bereikten ons vragen omtrent wat te doen als een samenwerking niet meer lukt (cf. supra).
- Verschillende docenten lieten ook in 2023-2024 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.
- Verschillende ouders en studenten uitten hun ongenoegen toen het UFO tijdens de tweedesemesterexamenperiode door studenten werd bezet waardoor examens niet in het UFO konden doorgaan en studenten zich dienden te verplaatsen naar een ander examenlokaal.
- Er werd enkele keren (4 maal) een door de student als onbeschoft ervaren gedrag door een lesgever gemeld (bv. kleinerende opmerkingen naar de student, onbeleefde e-mails, grof taalgebruik). Dit werd door de ombudspersoon besproken met de onderwijsdirecteur(s) van de betreffende faculteit(en).
- 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 algemene 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 jaarlijkse ombudsdag voor facultaire ombudspersonen vond plaats op 24 mei 2024. Deze ombudsdag blijft een fijn ontmoetingsmoment waarop casussen worden uitgewisseld, nieuwigheden in het OER worden overlopen en een gastspreker wordt uitgenodigd om over een 'hot topic' te praten. Dit was afgelopen mei mevr. Anne-Marie Leuridan, beleidsmedewerker onderwijsondersteuning die vertelde over 'Omgaan met generatieve AI-systemen', een op zijn zachtst gezegd 'hot topic'.

De institutionele ombudspersoon zetelde in diverse UGent-werkgroepen rond respectvol gedrag en nam ook deel aan de co-creatie workshop in het kader van de UGent-hervorming.

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 verwijsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie. Ze formuleren ook aanbevelingen waar nodig.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. De meerderheid van de facultaire ombudsdossiers (weigeringen tot herinschrijven uitgezonderd) konden dan ook via bemiddeling tussen de betrokken partijen en meestal met positief gevolg opgelost worden, wat het belang van een facultaire ombudspersoon benadrukt.

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 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 2023-2024 ook heel vaak informatie aan studenten over de interne beroepsprocedure, vooral bij studenten die een verdere inschrijving aan de UGent werden geweigerd, hun bindende voorwaarden wilden aanvechten of door een examentuchtprocedure gevat werden.

De meerderheid van facultaire ombudspersonen meldt dat er in 2023-2024 globaal genomen een gelijkaardig aantal of zelfs minder ombudsvragen of -klachten waren dan het jaar voordien.

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):

- Betwisting examencijfer(s). Studenten hebben vooral vragen rond een onduidelijke of als onbillijk ervaren eindscoreberekening, zeker als er met een penaliserende gewicht wordt gewerkt waarbij studenten voor minstens één onderdeel moeten slagen om te kunnen slagen voor het geheel.
- 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 verbeterleutel 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.
- Organisatie en verloop van de evaluaties: klachten over te late communicatie m.b.t. praktisch verloop examens, 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.
- 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. Ook examendata van keuzevakken kunnen voor een minder optimaal examenrooster zorgen. Afgelopen academiejaar werden dan ook opnieuw heel wat vragen gesteld rond de mogelijkheid om aan het inhaalexamen te kunnen deelnemen. Het recht op een inhaalexamen is geregeld in artikel 75 van het Onderwijs- en Examenreglement. Hierin is sinds 2022-2023 ook 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 (vanaf 17u) 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 of het plichtvak 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 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.

- Ook dit jaar waren er veel 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. De ombudspersonen wezen de studenten er in deze gevallen op dat het een dergelijke beslissing enkel mogelijk is wanneer de student heeft aangetoond dat er sprake is van bijzondere persoonlijke of familiale omstandigheden én mits blijkt dat de voornoemde doelstellingen van het opleidingsprogramma globaal verwezenlijkt zijn. Deze voorwaarden zijn cumulatief en de bewijslast rust bij de student.
- Er werd ook bij de facultaire ombudspersonen opnieuw diverse keren melding gemaakt van faciliteiten die niet werden toegekend aan studenten met een bijzonder statuut. Dit is helaas nog steeds en 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 ervaarden. Het verwachtingspatroon over hoeveel begeleiding een student moet krijgen of hoe beschikbaar een promotor moet zijn (bv. tijdens het zomerreces), verschilt afhankelijk van de student en de docent wat bij de student vaak tot het gevoel leidt onvoldoende begeleiding en feedback te hebben gekregen, zeker als de student niet slaagt voor het opleidingsonderdeel. Dit wordt bij de aandachtspunten, gelet op het belang hiervan, opnieuw aangehaald.
- Klachten over een door de student aanvoelde ongepaste of subjectieve houding van de lesgever of promotor ten opzichte van de student.
- Klachten over de organisatie van het onderwijs: te late communicatie over lessen die al dan niet doorgingen, te laat beschikbaar stellen van studiemateriaal, chaotische communicatie over lessen.
- Er waren net als vorig academiejaar ook verschillende 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 een 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 waar het dossier verder opgevolgd wordt.
- Het mentaal welzijn van studenten of meldingen van als grensoverschrijdend gedrag werd ook in 2023-2024 regelmatig bij de ombudspersonen aangekaart.

De facultaire PhD-ombudspersonen werden net als de institutionele ombudsdienst ook dit jaar regelmatig gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten, zij het minder dan de vorige academiejaren. Nog steeds blijkt een vertroebele 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.

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de Facultaire Dienst Onderwijsondersteuning inzake ombudsvragen en met de institutionele ombudsdienst, wat gewaardeerd wordt.

Tot slot: enkele conclusies en bedenkingen institutioneel ombudspersoon

Uit zowel de interne beroepen als de ombudsklachten blijkt dat **communicatie key** is. Heel vaak is een onduidelijke, onvolledige of gebrekkige communicatie (niet altijd intentioneel) de aanleiding tot zowel interne beroepen als klachten.

Met betrekking tot de **feedback** bijvoorbeeld 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 twifelen aan hun niet-geslaagd cijfer.

De institutionele ombudsdienst dringt er tot slot opnieuw op aan om de feedbackdatum ten laatste bij de start van de examenperiode kenbaar te maken (dit moet trouwens ook conform 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.

In maart 2024 nam de institutioneel ombudspersoon deel aan **een overleg met de trajectbegeleiders**. Daarin duidde ze de algemene handvaten met betrekking tot bindende voorwaarden en weigeringen. De trajectbegeleiding kon dit op hun beurt concreet toepassen op de cases van de individuele studenten die bij hen om advies kwamen vragen inzake het eventueel opstarten van een intern beroep tegen een weigering/bindende voorwaarden. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen, zeker wat betreft het aantal gedaalde dossiers m.b.t. bindende voorwaarden. De trajectbegeleiding kan hier zeker een verdere sensibiliserende rol in opnemen omdat die (in de regel) persoonlijk dichter bij de studenten staat dan de ombudspersonen en het dossier dan ook beter kunnen inschatten.

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 2023-2024 werd de ombudsdienst, net als de drie 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 hiervoor belet de wet op de privacy dat er specifieke informatie verstrekt wordt aan de ouders aangezien de modale UGent-student meerderjarig is. Dit kan dan ook enkel als de student hier expliciet de toestemming voor geeft. De ombudsdienst moet zich bijgevolg noodgedwongen beperken tot algemene informatie of duiding bij beslissingen maar tracht de ouders wel altijd een luisterend oor aan te bieden, iets waar ze algemeen genomen dankbaar voor zijn.

De ombudspersonen blijven vaak een eerste aanspreekpunt voor studenten die zich niet goed in hun vel voelen of studenten die grensoverschrijdend gedrag ervaren. De ombudspersoon biedt deze studenten een luisterend oor en verwijst daarna gericht door naar de studentenpsychologen of trustpunt. Deze tussenschakel blijft vooralsnog belangrijk en wordt als dusdanig ook zo door de ombudspersonen ervaren.

Zoals hier eerder al aangehaald waren er ook in 2023-2024 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 2023-2024 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 '23-'24 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 2023-2024” 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 2023-2024 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.

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 aan gevoeld. Hoewel lesgevers een ruime autonomie hebben wat betreft het examencijfer wordt toch gevraagd om voldoende op voorhand en zo transparant mogelijk te communiceren over hoe een examencijfer tot stand komt. Ook hier wordt graag naar [onderwijstips](#) verwezen.

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.

Positief is dat ook docenten vaker en vlugger de weg naar de institutionele en facultaire 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 7.02.2025**

INHOUD

1	Agentschap voor Overheidspersoneel	5
1.1	SITUERING: Gelaagde aanpak	5
1.2	Overzicht KlachtenBEELDen 2024	5
1.2.1	PERSONEELSbeheer en -ADMINISTRATIE	6
1.2.2	REKRUTERING EN SELECTIE	12
1.2.3	VZW SOCIALE DIENST	16
1.2.4	Vlaams Pensioenfonds	16
2	Het Facilitair Bedrijf	17
2.1	Inleiding	17
2.2	Aantal klachten 2024	18
2.3	Aard en aanpak klachten 2024	18
2.4	Verdeling klachten 2024 per gebouw	20
2.5	Doorlooptijd klachten	21
2.6	Weergave klachten 2024 per klant	22
2.7	Opvolging van leveranciers	23
3	Audit Vlaanderen	25
4	Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken	26
5	Agentschap Binnenlands Bestuur	27
5.1	Overzicht van het aantal klachten behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst van ABB in de periode 2020-2024	27
5.2	Klachten in 2024 behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst van ABB	27
5.3	Klachten in 2024 behandeld in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen	29
5.4	Overige klachten en meldingen	29
5.5	Tevredenheidsmeting adviesvragen	30
6	Agentschap Digitaal Vlaanderen	32
6.1	Inleiding Digitaal Vlaanderen	32
6.1.1	Klachtenpatroon binnen Digitaal Vlaanderen	32
6.2	Cijfers klachten 2024	33
6.3	Klachten afdeling Loketplatform	33
6.3.1	Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd	33
6.3.2	Beoordeling van de 39 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm	35
6.3.3	Overzicht van de 31 gegronde, deels gegronde en niet ten gronde beoordeelde klachten	36
	Algemeen besluit samenwerkingen bij klachtenbehandeling	47
6.4	Klachten andere afdelingen van Digitaal Vlaanderen	48
6.4.1	Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd	48

6.4.2	Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid	48
6.4.3	Overzicht van de gegronde en deels gegronde klachten	49
6.5	Digitaal Vlaanderen en intern klachtenbeheer	50
	Interne klachtenbehandeling contactcenter 1700 en Vlaanderen.be	50
6.6	Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten	51
6.7	Tot slot	51
6.8	De toekomst	52
7	Agentschap Integratie en Inburgering	54
	Inleiding	54
7.1	Het klachtenbeleid	55
7.2	De klachtenprocedure	55
	7.2.1 Een medewerker krijgt een signaal van ontevredenheid of een suggestie	56
	7.2.2 De klachtenbehandelaar ontvangt een klacht	56
7.3	Resultaten	57
	7.3.1 Klachtenbehandeling in cijfers	57
	7.3.2 Klachtenbehandeling in dossiers	59
7.4	Samenvatting	64
8	Toerisme Vlaanderen	65
8.1	inleiding	65
8.2	cijfergegevens in 2024	65
8.3	evolutie van de kerngetallen op 10 jaar	65
8.4	procedure, klachtenbeeld en realisatie	66
	8.4.1 Aantal klachten	66
	8.4.2 Behandeltermijn	66
	8.4.3 Drager en kanaal	66
	8.4.4 Onontvankelijke klachten	66
	8.4.5 Ontvankelijke klachten	66
8.5	bijlagen	66
9	Flanders Investment & Trade	67
9.1	Inleiding	67
9.2	Cijfergegevens 2024	67
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	68
9.3	Evolutie van de kerngetallen (laatste vijf jaar)	68
9.4	Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	69
	9.4.1 Aantal klachten	69
	9.4.2 Behandeltermijn	69
	9.4.3 Drager en kanaal	69

	9.4.4 Onontvankelijke klachten	69
	9.4.5 Ontvankelijke klachten	69
10	Dienst van de Bestuursrechtscolleges	71
	10.1 Doelstelling klantenreactiesbeleid DBRC	71
	10.2 Beschrijving klantenreactiesbeleid DBR	71
	10.3 KLACHTENREGISTER DBR	71
11	Agentschap Justitie & Handhaving	74
	11.1 Inleiding	74
	11.2 SAMENVATTING	74
	11.3 Klachtenbeleid	75
	11.4 KlachtenPROCEDURE	76
	11.5 Klachtenbehandeling in cijfers	76
12	ATHUMI	79
	12.1 Inleiding	79
	12.1.1 Athumi	79
	12.1.2 Klachtenproces binnen Athumi	80
	12.2 Cijfers 2024	80
	12.2.1 Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd	81
	12.2.2 Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid	81
	12.2.3 Beoordeling van de ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm	81
	12.2.4 Overzicht van de deels gegronde klachten	82
	12.2.5 Overzicht van de niet gegronde klachten	83

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 o.a. in voor de personeelsadministratie van zo'n 30.000 personeelsleden en rekrutering en selectie van nieuwe personeelsleden bij de Vlaamse overheid.

De klachtenaanpak van AgO streeft na dat de afdelingen van AgO die voor de dienstverlening instaan in eerste instantie zelf tot zo goed mogelijke oplossingen en antwoorden komen. Dat wordt op de AgO-website zo gecommuniceerd.

AgO anticipeert ook op klachten door klantenbevragingen te doen en met die feedback en resultaten aan de slag te gaan. Voor personeelsadministratie wordt voor iedere afgesloten vraagstelling/'case' een klantenbevraging uitgestuurd. Voor rekrutering en selectie krijgen alle kandidaten na elke procedure waarin er een eindselectie is een vragenformulier gemaild met vragen naar feedback over het sollicitatieproces.

Ook het inzetten op SLA's (service-level agreement) en KPI (kritieke prestatie-indicatoren)-rapportering om inefficiënties op te sporen en structureel aan te pakken, kadert binnen de globale aanpak.

AgO streeft klantgerichtheid op diverse manieren na en werkt gericht aan verbeteringen en oplossingen.

Dit sluit aan bij wat het Bestuursdecreet (hoofdstuk 5) en de Omzendbrief betreffende klachtenbehandeling bij Vlaamse overheidsinstanties (VR 2020 2711) aangeven. De klachtenbehandeling maakt deel uit van een ruimer beleid waarin een goede dienstverlening en een correcte werking van de overheid centraal staan. Het is ook de plicht van alle overheidsinstanties om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen. Daarnaast is de klachtenbehandeling zo georganiseerd dat men bij een klachtencoördinator die niet betrokken is bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, klacht kan indienen. Wie geen genoegdoening vindt, kan in tweede instantie ook aankloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtencoördinator van AgO 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 2024

De klachten die de klachtencoördinator van AgO in 2024 behandelde worden hierna weergegeven.

In 2024 waren er 22 ontvankelijke klachten m.b.t. de AgO-dienstverlening en 4 ontvankelijke klachten m.b.t. externe dienstverleners die AgO inzet. Ook ontving de klachtencoördinator 6 niet ontvankelijke klachten die betrekking hadden op dienstverlening van andere agentschappen of overheidsinstellingen.

1.2.1 PERSONEELSbeheer en -ADMINISTRATIE

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 2024: 77.590 cases) stuurt AgO de dag nadien een tevredenheidsbevraging uit. De eerste acht maanden van 2024 werd deze bevraging in 19,54% van de gevallen ingevuld met een gemiddelde tevredenheid van 4,57 op 5 (een status quo ten aanzien van de 4,56 in 2023). Dat ligt een flink stuk hoger dan de doelstelling van 4 op 5. De cijfers van de laatste vier maanden zijn momenteel nog niet beschikbaar door een rapporteringsprobleem. Daarnaast is er 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 2024 op 3,98 op 5. Dat is het hoogste cijfer dat sinds het begin van de metingen in 2017 werd vastgesteld. In het tweede semester werd een score van 3,83 opgetekend. Deze lichte daling wordt voornamelijk toegeschreven aan enkele issues uit de implementatie van het nieuwe personeelsbeleid, Expeditie Talent.

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 2024 werkte AgO ook voort aan het uittekenen van processen om de dienstverlening te optimaliseren. Zo is opnieuw werk gemaakt van het opleveren van een ISAE3402-rapport dat weergeeft hoe AgO als dienstverleningsorganisatie de processen personeelsadministratie beheert.

Hierna een oplistijng van de klachten in 2024 die de klachtencoördinator ontving in dit domein:

- **M.b.t. de AgO-werking van het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA), het personeelssysteem Vlimpers en communicaties rond personeelsbeleid (9)**

- **Klacht m.b.t. het automatisch samengestelde flexbudget fiets**

Verzoeker vernam dat zijn flexbudget voor zijn leasefiets was samengesteld door het automatisch omzetten van zijn eindejaarspremie. Hij had de eindejaarspremie liever cash ontvangen en verlofdagen ingezet voor zijn flexbudget, maar had de herinneringscommunicaties vanuit het Vlimperssysteem om zijn keuze hieromtrent aan te geven niet gezien. Verzoeker vindt dat die communicatie duidelijker had moeten zijn. Omdat het systeem nieuw is en de betrokkene de deadline maar net had gemist, werd de laattijdige keuze alsnog aanvaard door het Dienstencentrum Personeelsadministratie na afstemming op het Dienstverleningsoverleg van AgO.

- **Klacht m.b.t. de terugbetaling van woon-werkverkeer**

Verzoeker dient klacht in omdat het Dienstencentrum Personeelsadministratie zijn verplaatsingen naar het VAC Leuven niet als woon-werkverkeer wil terugbetalen, maar dit als een dienstreis beschouwt omdat zijn standplaats Brussel is.

Het DCPA heeft de geldende procedures gevolgd. De terugbetaling van woon-werkverkeer impliceert een verklaring op erewoord zonder goedkeuring van de leidinggevende. Terugbetalingen van dienstverplaatsingen lopen in het Orafinsysteem wel langs de leidinggevende. Het is dan aan de leidinggevende om in te schatten of de verplaatsing effectief op vraag van de werkgever was en een terugbetaling van de kosten aan de orde is. Het DCPA kan zich alleen maar baseren op de standplaats waar het zicht op heeft in Vlimpers, om het onderscheid te kunnen maken tussen woon-werkverkeer en dienstverplaatsingen. Dit wordt aan betrokkene verduidelijkt.

- **Klacht m.b.t. 'bedrijfswagen' en mobiliteitsbudget**

Een werknemer van de Vlaamse Overheid zou liever een mobiliteitsbudget hebben i.p.v. "zijn bedrijfswagen", maar dit blijkt niet mogelijk.

Er werd hieromtrent verduidelijking gegeven. Het mobiliteitsbudget is enkel van toepassing voor personeelsleden die over "een salariswagen" beschikken of hiervoor in aanmerking komen. Binnen de Vlaamse overheid is dit enkel voor de topkaderfuncties van N-niveau het geval. Zij hebben op basis van het Vlaams Personeelsstatuut (VPS) recht op een jaarlijks mobiliteitskrediet.

In het geval van betrokkene gaat het om een dienstwagen die om functionele reden nodig is en waar de betrokken lijnmanager privégebruik heeft toegestaan, maar dit is geen "bedrijfswagen/salariswagen". Vandaar dat betrokkene geen recht heeft op een mobiliteitskrediet.

- **Klacht m.b.t. stopgezette arbeidsmarkttoelage**

Een arts tewerkgesteld bij de Vlaamse overheid neemt voorafgaand aan zijn pensioen meer dan 35 dagen opgespaard verlof op, maar stelt vast dat hij plots minder loon krijgt. Meer bepaald zijn "arbeidsmarkttoelage" wordt niet meer betaald.

Het Vlaams Personeelsstatuut (VPS) stipuleert dat de arbeidsmarkttoelage niet meer betaald wordt als men 35 dagen of langer aanwezig is en de functie niet uitoefent. Het VPS is gepubliceerd en betrokkene had er kennis van moeten nemen.

N.a.v. deze klacht werd de communicatie op de website verduidelijkt om personeelsleden met bijkomende toelagen en vergoedingen nog proactiever te informeren.

- **Klacht m.b.t. inwerkingtreding topsportcontract**

Een topsporter kreeg pas laat de informatie door dat hij zijn buitenlands diploma moest laten erkennen via NARIC (National Academic Recognition Information Center) om in de weddeschaal conform zijn diploma betaald te kunnen worden, gekoppeld aan een topsportcontract. Daarbij werd hij ook verkeerd geïnformeerd dat hij met terugwerkende kracht een hoger loon zou kunnen ontvangen eenmaal zijn diploma erkend was.

Toen hij zijn NARIC-erkenning voorlegde, bleek retroactiviteit uiteindelijk niet mogelijk omdat het Vlaams Personeelsstatuut dat niet toelaat.

Met oog op de toekomst werden de afspraken tussen het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) van AgO met Sport Vlaanderen verder op punt gezet.

- **Klacht m.b.t. de wachttijd voor een bevordering**

Betrokkene is misnoegd omdat hij naar zijn aanvoelen te lang moet wachten vooraleer zijn bevordering ingaat voor een functie die hij al uitoefent. Ondertussen kan hij geen hoger loon ontvangen. De vacature is uitgeschreven in mei en kan pas 5 maand later ingaan.

Hij kreeg als duiding dat het Selectiecentrum de procedure bij aanmelding niet meteen kon opnemen wegens de toevloed aan procedures n.a.v. de vernieuwing van het personeelsbeleid: het zgn. Vijfsporenbeleid. De uiteindelijke startdatum van de bevordering werd na afloop van de selectieprocedure door het DCPA in overleg met de entiteit bepaald. Hierbij werd er onder andere rekening gehouden met afspraken binnen de interne bevorderingsrondes en een redelijke termijn voor de afhandeling van selectieprocedures en administratieve wijzigingen in personeelsdossiers.

- **Klacht m.b.t. de inhouding op loon zonder duiding n.a.v. tijdelijke functieverzwarening**

Een waarnemend afdelingshoofd stelt bij de uitbetaling van haar loon vast dat ze opnieuw wordt betaald in de graad van adviseur in plaats van in de graad van afdelingshoofd.

In de loonberekeningsfiche is vermeld dat er een regularisatie komt met een terug te vorderen bedrag en dat een dossierbehandelaar van het Dienstencentrum Personeelsadministratie haar zal contacteren.

Ze is verontwaardigd dat ze hiervan vooraf niet op de hoogte is gesteld. Ook HR van haar eigen agentschap was vooraf niet op de hoogte van de inhouding.

Het DCPA bood aan betrokkene verontschuldigen aan voor de gebrekkige communicatie. Op de dag van de loonafsluiting zag het Dienstencentrum Personeelsadministratie dat de schaal verkeerd was toegewezen. Om verdere terugvorderingen te vermijden, werd ze meteen in de correcte schaal teruggeplaatst maar zonder onmiddellijke verdere duiding.

Er kwam een oplossing uit de bus waarbij betrokkene een toelage tijdelijke functieverzwarening kreeg als financiële tegemoetkoming.

- **Klacht m.b.t. de inhouding van een toelage zonder duiding n.a.v. ziekte**

Een afdelingshoofd meldt dat een ziek personeelslid, dat thuis is wegens kankerbehandeling, ontzet is omdat er zonder verdere uitleg ingehouden werd op het loon van betrokkene. Ze vraagt dat het Dienstencentrum Personeelsadministratie het personeelslid zou contacteren voor toelichting.

Het DCPA geeft aan dat het wel HR van de entiteit reeds informeerde. Op vraag van het afdelingshoofd nam het DCPA verder telefonisch contact op met het zieke personeelslid.

De reden voor de inhouding is omdat het personeelslid dat in het loodswezen werkt een aantal bijkomende vergoedingen en toelagen kreeg die (conform het VPS) niet verschuldigd zijn bij een afwezigheid die langer dan 35 werkdagen duurt. Dit werd administratief verwerkt in het personeelssysteem Vlimpers. Bovendien werd een aantal maanden teveel loon uitbetaald, waarover terugbetalingsafspraken moesten worden gemaakt.

- **Klacht m.b.t. het nieuw salarissysteem**

Een personeelslid van de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) dient klacht in bij de minister van Bestuurszaken omdat het Dienstencentrum Personeelsadministratie van AgO hem liet weten dat hij niet kan overstappen naar het nieuw salarissysteem. De klacht wordt overgemaakt aan AgO dat verdere verduidelijking bezorgt.

Betrokkene kwam in 2011 over vanuit federaal naar de diensten van de Vlaamse overheid ingevolge de overheveling van de bevoegdheid tot het innen van de verkeersbelasting. Hij werd toen ingeschaald als adjunct van de directeur, maar betaald in een overgangsschaal om zijn verworven rechten te behouden. Het maximum in de overgangsschaal waar betrokkene in zit, ligt hoger dan het maximum in de salarisschaal voor adjunct van de directeur. Overstappen naar het nieuw salarissysteem is voor betrokkene dan ook niet aangewezen.

- **M.b.t. een externe dienstverlener: de hospitalisatieverzekeraar (1)**

- **Klacht m.b.t. weigering van terugbetaling van incontinentiemateriaal**

Een gepensioneerde klaagt dat de nieuwe hospitalisatieverzekeraar incontinentiemateriaal na zijn operatie niet terugbetaalt. Dit blijkt een technische (scankwestie), en geen inhoudelijke discussie m.b.t. de producten, zodat de uitbetaling toch kan gebeuren.

De hospitalisatieverzekeraar bekeek verder een oplossing ten gronde opdat deze kosten die via de barcode worden ingescand niet meer zouden worden geweigerd in het systeem van de verzekeraar.

- **Voor AgO niet ontvankelijke klachten**

- ✓ **M.b.t. vroegere personeelsdiensten (2)**

Er kwamen bij de klachtencoördinator ook 2 niet ontvankelijke klachten m.b.t. het personeelsbeheer door vroegere personeelsdiensten die bestonden voor het Dienstencentrum Personeelsadministratie van AgO werd opgericht.

- **Klacht m.b.t. een oud arbeidsongeval**

Een Sociaal Inspecteur van Fedris neemt contact op voor een betrokkene die nog geen enkele betaling van een BAO (blijvende arbeidsongeschiktheid) van 5% ontving, hoewel de Arbeidsrechtbank in 2019 een vonnis daarover velde.

Het dossier kwam aan bod op het overleg tussen het Dienstencentrum Personeelsadministratie van het Agentschap Overheidspersoneel (DCPA) en AGODI (dat instaat voor de erkenning van arbeidsongevallen).

Het probleem is dat de gebeurtenissen dateren van voor dat AgO de personeelsdienst opnam voor de betrokken werkgever, en het overgedragen personeelsdossier niet volledig is.

AGODI werkte ondanks ontbrekende elementen uiteindelijk een voorstel van rente uit. Het DCPA maakte dit rentevoorstel en een rentebesluit op voor ondertekening door de leidinggevende van het betreffende departement Mobiliteit en Openbare Werken.

- **Klacht over ontbrekende pensioengegevens**

De federale Pensioendienst wacht al maanden op de nodige gegevens van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) om een pensioendossier te kunnen afwerken. De personeelsadministratie is overgedragen naar het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) sinds 1 januari 2023, maar de oude personeelsdossiers nog niet.

AgO kan hier geen verdere oplossing bieden, aangezien het geen zicht heeft op de dossiers uit het verleden. De loongegevens die aan de pensioendienst werden doorgestuurd, zijn ingevuld door de voormalige personeelsdienst van VMSW, naar waar werd doorverwezen.

- ✓ **M.b.t. het personeelsbeheer van agentschappen onder eigen bevoegdheid van de leidend ambtenaar in de entiteit (3)**

- **Klacht over verkregen anciënniteit**

Een verpleegkundige voelt zich onheus bejegend omdat ze bij de overstap van haar vorige werkgever, een ziekenhuis, niet haar volledige jaren anciënniteit kreeg bij haar nieuwe werkgever.

Bij ervaring erkennen uit private tewerkstelling beslist de lijnmanager van de entiteit conform het Vlaams Personeelsstatuut (VPS) autonoom of deze werkervaring functierelevant is en of periodes waarin geen arbeidsprestaties verricht werden als relevant kunnen worden beschouwd of niet.

Enkel periodes waarin effectief beroepservaring werd opgedaan, zijn hier als functierelevant beschouwd. Periodes die niet voltijds waren omwille van opname ouderschapsverlof of een contract van minder dan 100 procent zijn pro-rata gevaloriseerd. Overeenkomstig het VPS werden bij de uiteindelijke valorisatie de onvolledige maanden weggelaten.

- **Klacht over het uitblijven van een bevorderingsexamen**

Betrokkene klaagt dat meerdere van haar collega's recent de kans kregen om statutair te worden. Zij is misnoegd over het feit dat er geen bevorderingsexamen is in haar entiteit zodat ze niveau C zou kunnen worden, wat overeen stemt met haar diploma secundair onderwijs.

Als duiding kan worden gegeven dat er voor betrokkene die vastbenoemd is in niveau D nog mogelijkheden in de toekomst zijn om te bevorderen naar niveau C met behoud van haar statutaire benoeming, aangezien zij voor 1 juni 2024 vastbenoemd was.

Wat statutaire wervingen betreft: tot 31 mei 2024 was statutaire tewerkstelling de norm, maar dit is afgeschaft voor nieuwe wervingen. Tot en met 31 mei 2024 konden statutaire vacatures gepubliceerd worden. De invulling gebeurde door de toepassing van een objectief wervingssysteem. Als een contractueel personeelslid als laureaat uit de procedure kwam, dan werd deze nog toegelaten tot de statutaire proeftijd.

- **Klacht over het niet kunnen deelnemen aan selecties in de entiteit**

Betrokkene is sedert anderhalf jaar als C1-medewerker – waarvoor een diploma secundair onderwijs vereist is – tewerkgesteld bij een agentschap. Maar hij beschikt over een masterdiploma en wil graag in niveau A tewerkgesteld worden.

Binnen het betreffende agentschap waren er het afgelopen jaar twee A1-vacatures waarvoor betrokkene zich graag kandidaat had gesteld, maar waarvoor hij niet in aanmerking kwam door de deelnemingsvoorwaarden die werden gesteld.

Als antwoord kon worden gegeven dat er in de toekomst in het geval van betrokkene nog mogelijkheden open liggen om binnen de Vlaamse overheid een functie op niveau A op te nemen, hetzij via een bevorderingsprocedure binnen de Vlaamse overheid (waarvoor 4 jaar vereiste relevante ervaring nodig is), hetzij via een werving externe arbeidsmarkt, in combinatie met de horizontale mobiliteit, bevordering in externe mobiliteit.

Deze procedures moeten ook steeds voor het geheel van de diensten van de Vlaamse overheid worden opgesteld en kunnen niet beperkt worden tot de eigen entiteit.

- ✓ **M.b.t. de dienstverlening van andere overheidsinstellingen (1)**

- **Klacht over een fout gelopen postzending van NMBS-vrijkaarten**

Een gepensioneerde die recht heeft op NMBS-vrijkaarten klaagt dat hij die bij het jaarbegin nog niet heeft ontvangen.

Het DCPA van AgO houdt in dit proces enkel de administratieve gegevens bij van alle rechthebbenden en wijzigt deze (bijvoorbeeld bij een adreswijziging) waar nodig. Het DCPA bezorgde op 7 december 2023 de bestelling aan de NMBS.

De NMBS bezorgde de tickets aan B-Post, maar er liep iets mis met de verzending. Volgens B-post werd alles verzonden op 22 december 2023.

Er werd voorzien in een tijdelijke oplossing van zelf een ticket kopen en terugvorderen bij de dienst na verkoop van de NMBS.

1.2.2 REKRUTERING EN SELECTIE

Er waren in 2024 28.932 sollicitaties (ter vergelijking: 22.956 in 2023) bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er zijn 8.318 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie (ter vergelijking: 7.110 in 2023) en in totaal zijn 4.554 vacatures ingevuld (ter vergelijking: 3.943 in 2023).

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 leidinggevenden ook coaching in het geven van feedback en iedere twee weken bespreken ze samen de lopende procedures om bepaalde verbeterpunten naar boven te halen. Indien kandidaten niet akkoord zijn met de verkregen feedback van de selectieverantwoordelijke, kunnen zij ook contact opnemen met de directeur van het Selectiecentrum. Die heeft maandelijks 1 à 2 kandidaten die een gesprek met hem wensen.

Sinds 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. Er was in 2024 een respons op deze online enquête van 2.800 kandidaten, 77% 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 tevens verwezen naar de klachtcoördinatoren van alle entiteiten, waar men ook bij terecht kan voor entiteitsgerichte klachten omtrent selecties.

Hierna een oplijsting van de klachten in 2024 die de klachtcoördinator ontving in dit domein:

➤ **M.b.t. het Selectiecentrum van AgO (12)**

▪ **Klacht over de feedback na een selectieprocedure**

Betrokkene die ook al in 2019 meedeed aan een selectieprocedure bij Opgroeien, slaagde opnieuw niet. Ze is misnoegd omdat de selectieverantwoordelijke na afloop van de procedure niet reageerde op haar vraagstelling voor feedback.

Het Selectiecentrum geeft aan dat de feedback na afloop inderdaad beter had gekund. Een collega selectieverantwoordelijke heeft de case en de resultaten ook nog eens onder de loep genomen. Hij kan er zich in vinden dat de jury diepgang miste in de case en dat enkele persoonsgebonden competenties niet volledig tot uiting kwamen. Tijdens de toelichting miste de jury fundamenteel een grondige analyse waarbij verschillende invalshoeken in kaart gebracht werden en er zo tot een standpunt werd gekomen. Ook de vaktechnische expertise over het domein kinderopvang bleek beperkt.

▪ **Klacht over een bevorderingsexamen**

Betrokkene is tewerkgesteld als afdelingsmanagementassistente B1 maar slaagde niet voor het bevorderingsexamen B2 in het departement.

Naar aanleiding van de klacht heeft de jury de sollicitatie opnieuw bekeken. De jury concludeert dat het wel degelijk het selectiereglement heeft gerespecteerd en een objectieve en onderbouwde beslissing heeft genomen.

De kandidate heeft geen antwoorden kunnen formuleren op heel wat vragen van de jury waardoor ze onvoldoende aantoont dat ze beschikt over de nodige technische competenties, een gedegen motivatie en het nodige inzicht in de functie. Er werd volgens de jury teveel gefocust op de huidige B1-functie i.p.v. op het bevorderingsniveau.

▪ Klacht m.b.t. de diplomavorwaarde in het selectiereglement

Een kandidaat dient klacht in omdat hij niet mag deelnemen aan de selectieprocedure voor de functie van Technologieattaché in Sao Paulo omdat hij geen wetenschappelijk diploma zou hebben. Hij volgde een master Geschiedenis met aanvullend nog een master in General Management van de Vlerick Business School en heeft veel relevante ervaring met Brazilië en de bio-energiesector in Brazilië en elders in de wereld.

Zijn klacht wordt aanvaard. De intentie was om kandidaten met een diploma in de exacte wetenschappen te krijgen, maar dit stond zo niet geëxpliciteerd in het selectiereglement. Een master in de Geschiedenis is wel degelijk een wetenschappelijk diploma. Om deze reden werd beslist om deze, en andere kandidaten in een soortgelijke situatie te weerhouden voor de volgende selectiefase.

▪ Klacht m.b.t. het taalexamen na selectie

Betrokkene is geslaagd in een expertfunctie en er wordt haar ook een job aangeboden. Maar ze heeft een architectuurdiplooma van een Turkse universiteit en slaagt ultiem niet in de taaltest van Selor. Er wordt haar als oplossing voorlopig een contract van bepaalde duur aangeboden, in afwachting dat ze slaagt voor de taaltest.

Betrokkene had uit het oog verloren dat in het examenreglement stond dat men bij aanwerving moest geslaagd zijn in een taalexamen 'artikel 7' van Selor, en tijdens de procedure werd daar ook niet meteen verder naar gevraagd.

Beleidsmatig wordt deze problematiek ook opgevolgd omdat de taalvereisten vanuit federale wetgeving een drempel kunnen vormen om medewerkers te werven. Probleempunten kunnen zijn:

- Een lange wachttijd om het Selor taalexamen te kunnen afleggen;
- Een moeilijk examen; de taalvereisten zijn soms hoger dan wat het uitoefenen van de job vraagt;
- Nederlandstalige kandidaten die hun masterdiploma in het Engels behalen, dienen ook een taalexamen af te leggen.

▪ Klachten m.b.t. de geformuleerde vereisten in het selectiereglement (2)

Betrokkene solliciteerde voor de vacature van schatter/onderhandelaar bij de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel). Er werd een masterdiploma en minstens 3 jaar ervaring in het schatten en/of onderhandelen gevraagd. Verzoeker geeft aan dat het onduidelijk was in het selectiereglement dat het gaat over 'onderhandelen over de waarde van vastgoed'. Het Selectiecentrum geeft aan dat er verderop in het selectiereglement, bij het onderdeel "kennis en vaardigheden van een schatter/onderhandelaar", wordt verwezen naar kennis en vaardigheden met betrekking tot vastgoed. Maar het Selectiecentrum erkent dat vereisten in de toekomst beter nog duidelijker in het Selectiereglement gestipuleerd worden.

Een andere kandidaat solliciteerde in een andere procedure bij Vlabel voor de functie van schatter/onderhandelaar op bachelor- of gelijkgesteld niveau. Betrokkene heeft een diploma van vastgoedmakelaar en 13 jaar ervaring in die sector. Maar zijn diploma wordt niet als 'gelijkgesteld niveau' aanvaard. Standaard staat in de selectiereglementen een passage over 'gelijkgesteld niveau' m.b.t. het mogelijks toegang krijgen met attesten/erkenning van elders verworven competenties via erkende instellingen. Dit moet dan telkens specifiek nagegaan worden, maar was in dit geval niet van toepassing.

- **Klacht m.b.t. het niet aanvaarden van diploma secundair onderwijs uit het volwassenenonderwijs**

De Vlaamse Belastingdienst zocht ook dossierbehandelaars schatting en waardering. Daarvoor werd een diploma hoger algemeen secundair onderwijs (ASO) of een diploma hoger technisch secundair onderwijs (TSO) en minstens 1 jaar beroepservaring in een administratieve functie gevraagd.

Betrokkene is misnoegd omdat haar diploma secundair onderwijs, behaald in het volwassenenonderwijs, niet wordt aanvaard. Het betreft een diploma secundair onderwijs begeleider in de kinderopvang en een certificaat van aanvullende algemene vorming. Dit biedt wel toegang tot niveau C bij de Vlaamse overheid, maar in dit specifieke geval viel de behaalde opleiding onder een ander onderwijsniveau dan wat gevraagd werd in de vacature (ASO of TSO).

Het Selectiecentrum sluit niet uit dat andere kandidaten zoals betrokkene beschikken over de vereiste capaciteiten en gaf aan dat de bezorgdheden die betrokkene uitte verder zullen worden meegenomen naar de toekomst toe.

- **Klachten in de procedure voor visserijcontroleur (2)**

Er waren twee klachten in de procedure voor visserijcontroleur bij het Agentschap Landbouw en Zeevisserij.

Er werd t.a.v. betrokkenen voorzien in uitgebreide antwoorden op specifieke vragen rond de motivering van de jury om hen in deze selectieprocedure procedure als niet geschikt te verklaren. De Vlaamse Ombudsdienst bekeek het ook in de tweede lijn.

- **Klacht over het onvoldoende screenen van het cv**

Betrokkene dient klacht in omdat zijn sollicitatie voor de functie van afdelingshoofd Data Platform bij Digitaal Vlaanderen niet werd weerhouden op basis van de cv-screening.

Op basis van het ingevulde sollicitatieformulier kon de selectieverantwoordelijke niet afleiden of verzoeker over minstens 6 jaar relevante beroepservaring beschikte in het hiërarchisch leidinggeven aan een groep van minstens 5 medewerkers. Maar dit stond wel vermeld in zijn cv. Hij werd daarom alsnog toegelaten tot de procedure.

Verderop in de procedure was betrokkene misnoegd over de bevindingen in het assessment. Er werd hem voorgesteld om uitgebreide feedback over het resultaat van het assessment center te vragen bij de consultant .

- **Klachten over het statutair examen voor consulent in de jeugdzorg (2)**

Er kwamen twee klachten over de procedure voor statutair consulent in de jeugdzorg.

Betrokkene die deze job via een tijdelijk contact doet, haalt aan dat ze de mondelinge proef voor het statutair examen moest doen op de eerste dag van een reeks selectiedagen. Ze kreeg een casus die verder gedurende twee maanden werd gebruikt. Aangezien veel deelnemers collega's zijn, elkaar goed kennen en elkaar over de casus brieften, konden deze verdere deelnemers aan de examenreeks zich zeer gedegen

voorbereiden op dezelfde casus. Verzoekster ziet hier een schending van gelijke behandeling in. Er werd niet meegedeeld dat ze de inhoud van haar examen niet kon bespreken met andere kandidaten.

Voor selectieronde drie staat in het Selectiereglement ook duidelijk aangegeven dat “afgevaardigden van de wervende entiteit in de jury zouden zitten, wat bij de verzoekster niet het geval was. Er was slechts 1 afgevaardigde van Opgroeien aanwezig. Sommige kandidaten hadden bij deze screening wél meerdere afgevaardigden of zelfs de aanwezigheid van hun eigen regioverantwoordelijke. Ook hier ziet de verzoekster een schending van gelijke behandeling.

De Vlaamse Ombudsdienst werd door betrokkene voor bemiddeling gecontacteerd. De Ombudsdienst vroeg naar de mogelijkheid dat betrokkene in de toekomst, voor het aflopen van haar tijdelijk contract, nog een contract van onbepaalde duur zou kunnen verwerven. Daar wordt aan tegemoet gekomen. In 2025 zal er een nieuwe procedure komen voor objectieve werving voor contracten van onbepaalde duur. De aandachtspunten rond de juryleden en de aanpak van de case worden ook meegenomen.

Een andere kandidaat vindt dat er tijdens het selectiegesprek onvoldoende de moeite is genomen om bijkomende vragen te stellen of om dieper in te gaan op de casus. Hij kreeg na zijn klacht toelichting m.b.t. de beoordeling.

➤ **M.b.t. externe dienstverleners (2)**

▪ **Klacht n.a.v. mondeling gemaakte afspraken**

Betrokkene werd uitgesloten in de procedure voor administratief ondersteuner dierenwelzijn.

Het oplossen van een case study zou oorspronkelijk fysiek in Brussel plaatsvinden, maar werd veranderd naar een online thuisopdracht. Deze wijziging werd meegedeeld aan de kandidaten tijdens een assessmentgesprek.

Betrokkene valt uit de lucht als ze de casestudy via mail krijgt en net ook een afspraak heeft bij de controledokter. Ze was zich er niet van bewust dat de oefening gekoppeld was aan een beperkt tijdsbestek. Ze neemt contact op met het externe kantoor dat de proef afneemt en er wordt afgesproken dat ze de case study kan maken als ze terug thuis is.

Nadien krijgt ze bericht dat ze is uitgesloten omdat ze meer tijd heeft gekregen dan de andere kandidaten. Ze dient klacht in en beweert dat het tijdstip en de duur van de case study haar niet is meegedeeld tijdens haar eerdere assessmentgesprek. Dat wordt niet weerhouden als argument omdat de drie aanwezige juryleden bevestigen dat de wijziging van een fysieke naar een online thuisopdracht werd meegedeeld aan alle kandidaten, evenals de datum, het tijdstip en dat de proef anderhalf uur in beslag kon nemen. Dit was expliciet opgenomen in hun interviewleidraad zodat alle kandidaten dezelfde boodschap zouden krijgen.

In de toekomst zal het Selectiecentrum van AgO aan de externe kantoren die testen afnemen, doorgeven dat ze dergelijke afspraken ook nog eens op mail moeten bevestigen.

▪ **Klacht over niet aangepaste test bij een arbeidshandicap**

Betrokkene solliciteerde voor de functie van Medewerker infopunt bij Onroerend Erfgoed en wordt afgeschreven na de standaardvragenlijst en de computergestuurde test. Hij dient klacht in omdat hij een aanpassing had gevraagd voor zijn arbeidshandicap, maar er geen rekening mee werd gehouden. Op het sollicitatieformulier vroeg hij extra tijd voor de testen. Het externe selectiebureau heeft dit niet toegepast.

Het Selectiecentrum van AgO nam dit op met de testprovider en de testtijd werd aangepast. Betrokkene mocht de computergestuurde test opnieuw doen.

1.2.3 VZW SOCIALE DIENST

De vzw Sociale Dienst, organisatorisch aangehecht aan het Agentschap Overheidspersoneel, heeft als doel het welzijn te bevorderen van actieve en gepensioneerde personeelsleden binnen de diensten van de Vlaamse overheid en hun gezinsleden. Dit omvat individuele hulpverlening, sociale dienstverlening en allerlei sociale voordelen. Er waren volgende klachten:

- **M.b.t. de dienstverlening van de Sociale Dienst (1)**
 - **Klacht m.b.t. de berekening en terugvordering van medische kosten**

Na een controle van de door gerechtigde ingediende medische kosten, bleek dat er de afgelopen 3 jaar een te hoog bedrag werd ingediend. Er werd aan de gerechtigde een terugvordering gevraagd, waarop die klacht indiende. De terugvordering verliep evenwel conform de reglementering van de berekening van medische kosten zoals ook gepubliceerd op de website van de vzw Sociale Dienst.

- **M.b.t. externe dienstverlener (1)**
 - **Klacht m.b.t. de eerstelijns juridische adviesverlening**

Een gerechtigde deed beroep op het aanbod om juridisch advies te kunnen krijgen, maar kreeg geen antwoord tijdens de consultatie met de externe juridische dienstverlener. Na contactname met de dienstverlener werd ook geen opvolging gegeven. Vermits het raamcontract met de juridische dienstverlener eindigde, werd aan de gerechtigde gevraagd om een nieuwe consultatie aan te vragen bij de huidige dienstverlener. Op die manier kreeg gerechtigde toch een duidelijk antwoord op zijn juridische vraag.

1.2.4 Vlaams Pensioenfonds

Het Vlaams Pensioenfonds, een organisme voor de financiering van pensioenen (OFP), treedt op ten gunste van de huidige en voormalige werknemers die kunnen genieten van een publieke pensioentoezegging van een aantal Vlaamse openbare werkgevers. Het organisme is een privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, opgericht op basis van het decreet van 23 november 2018 betreffende het Vlaams Pensioenfonds en het publieke pensioenstelsel voor de werknemers van de diensten van de Vlaamse overheid en andere besturen.

De klachtenbehandeling is toegewezen aan de klachtencoördinator bij het Agentschap Overheidspersoneel. Die ontving geen klachten.

2 HET FACILITAIR BEDRIJF

2.1 INLEIDING

Het Agentschap Facilitair Bedrijf heeft als missie om een inspirerende en duurzame werkomgeving te creëren, opdat onze collega's van de Vlaamse overheid kunnen uitblinken. 'Samen bouwen aan de overheid van de toekomst' is hierbij de aansluitende visie. De dienstverlening die Het Facilitair Bedrijf biedt is geclusterd volgens 4 domeinen, zijnde vastgoed, facilities, overheidsopdrachten en documentbeheer. De klanten van Het Facilitair Bedrijf zijn de kabinetten, de departementen, de agentschappen, de strategische adviesraden, de gouverneurs, de gewestelijke ontvangers, de arrondissementscommissarissen, de Vlaamse openbare instellingen en voor raamcontracten ook de lokale besturen.

Het Facilitair Bedrijf hecht veel belang aan klachten omdat het structureel oplossen van klachten leidt tot een hogere klantentevredenheid. Het Facilitair Bedrijf gebruikt verschillende methoden om klachten te capteren.

Allereerst beschikt Het Facilitair Bedrijf over een team Klantenbeheerders. Dit team gaat op regelmatige basis langs bij de klant. Tijdens dit bezoek wordt de volledige dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf voorgesteld en capteren de klantenbeheerders de noden, wensen en tevredenheid van de klant. Klantenbeheerders maken geen algemeen tevredenheids-/klachtenrapport op, maar bespreken de noden, wensen, klachten en complimenten van de klant rechtstreeks met de betrokken productmanagers. Tegelijk worden de klanten gestimuleerd om formele klachten steeds te melden via het centrale webportaal 'Facilipunt'. Via dit webportaal kunnen de klanten van Het Facilitair Bedrijf ook vragen stellen over haar dienstverlening. Met dit systeem capteert Het Facilitair Bedrijf de dagdagelijkse problemen van de klant en worden deze klachten opgevolgd.

Naast de klachten die gemeld worden door klanten, worden ook cijfers bijgehouden rond issues bij leveringen die niet als klacht worden beschouwd. Bij elke bestelling die geplaatst werd door ons dienstencentrum vragen we proactief bij onze klanten na of alles goed verlopen is, en of de levering volgens verwachting en volledig is. Deze cijfers worden apart besproken bij punt 7 'Opvolging van de leverancier' en zijn niet verwerkt in het algemeen klachtenrapport.

In 2022 heeft Het Facilitair Bedrijf op basis van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en de omzendbrief VR/2020/20 van 27 november 2020 de procedures uitgewerkt voor gebruik door de medewerkers van Het Facilitair Bedrijf (intern) en voor gebruik door de klanten (extern). Een verschil tussen de procedures is bijvoorbeeld dat er in de interne procedure voor de medewerkers van Het Facilitair Bedrijf wordt aangeraden om bij een mondelinge klacht de LEO-techniek toe te passen én te registreren in Facilipunt:

- Luisteren: geef je volle aandacht aan de klant. Stel vragen. Herhaal wat je begrepen hebt.
- Erkennen: geef de klant altijd gelijk op het gebied van emoties (look al ben je het niet eens met de inhoud). Hij heeft immers last van het probleem. Pas daarna werken we aan een oplossing.
- Oplossen: bied een oplossing aan en communiceer die op een duidelijke en verstaanbare manier.

Voor de externe procedure is er een webpagina gemaakt waarin de klant geduid wordt hoe een klacht kan worden ingediend, wat de stappen zijn, wat de doorlooptijden zijn,... Deze webpagina op Vlaanderen Intern is <https://www.vlaanderen.be/intern/klachten>.

De procedures zijn op het directieoverleg van 7 juni 2022 goedgekeurd, op het uitgebreid directieoverleg met alle teamhoofden toegelicht en verder verspreid binnen Het Facilitair Bedrijf.

Elke klacht die we ontvangen wordt onderzocht door het desbetreffende team/teamhoofd en in de mate van het mogelijke zo gauw mogelijk opgelost. De aanpak is daarom erg divers.

2.2 AANTAL KLACHTEN 2024

In 2024 ontving het Facilitair Bedrijf 56 916 werkbonden. Een werkbond is een vraag tot actie die uitgevoerd dient te worden door een medewerker van Het Facilitair Bedrijf. Deze digitale werkbond bevat de nodige informatie om de melding gemaakt door de klant goed op te lossen.

Het aantal werkbonden voor 2024 is 8% lager dan in 2023. Dit is deels te verklaren door de graduele uitrol van een nieuwe bestelomgeving (Yucopia) in 2024 waardoor bestellingen steeds minder via Facilipunt geregistreerd zullen worden. In 2024 zijn nl. reeds 1777 bestellingen geplaatst via Yucopia.

Van alle ontvangen werkbonden via Facilipunt zijn er 183 geregistreerd als klacht.

Jaar	Aantal werkbonden	Aantal klachten	Percentage klachten
2024	56 916	183	0,32%
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	1664	2.45%

Het klachtenpercentage blijft sinds 2021 consistent op een laag niveau: in 2024 waren slechts 3 werkbonden op de 1000 een klacht.

2.3 AARD EN AANPAK KLACHTEN 2024

Het Facilitair Bedrijf ontving in 2024 van haar klanten 183 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	49	27%
Schoonmaak	25	14%
Bedrijfsrestaurant	23	13%
Post en verzending	8	4%
Toegangsbeveiliging	7	4%
Dranken op de werkplek	6	3%
Sanitair	5	3%
Overige catering op de werkplek	5	3%
Koffiebar	5	3%
FMIS (Facility Management Informatie Systeem)	4	2%

Afgelopen jaar (2024) ontvingen we net als in 2023 en 2022 de meeste klachten over het Binnenklimaat, de Schoonmaak en de Catering.

Waar in 2023 meer dan 1 op 3 klachten over het Binnenklimaat ging, is dit aandeel afgelopen jaar teruggezakt tot 1 op 4. De oorzaak van deze terugval is voor een groot deel toe te wijzen aan de centralisatie-operatie waarbij +- 5000 ambtenaren uit een twaalfstal gebouwen ingehuisd zijn in het

nieuwe Marie-Elisabeth Belpairegebouw. Dit gebouw is uitgerust met hedendaagse hoogtechnologische klimaatsystemen waardoor het binnenklimaat veel nauwkeuriger te regelen valt. Minder gebouwlocaties en meer gedeelde infrastructuur leiden bovendien tot minder single points of failure.

Gedurende de periode februari-oktober 2024 is dit gebouw gradueel in gebruik genomen en zijn er verschillende meldingen binnengekomen rond afwijkingen in het binnenklimaat waarna telkens bijstellingen in de regeltechniek gebeurt zijn. Ook de zelflerende werking van de systemen in het gebouw zorgt er tijdens de initiële opstartperiode soms voor dat het binnenklimaat niet optimaal is. De verwachting is dat de komende jaren deze zelflerende werking net een voordeel zal zijn en een veel stabielere binnenklimaat zal kunnen garanderen op basis van de finetuning van het gedrag van het gebouw.

De meeste klachten over het binnenklimaat kwamen uit het Belpairegebouw, VAC Gent en VAC Brugge. Deze laatste twee scoren traditioneel hoger qua klachten omdat het binnenklimaat daar moeilijker in te regelen blijkt.

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.

Het aantal klachten over **Schoonmaak** is exact hetzelfde als in 2023, namelijk 25. Onder schoonmaak verstaan we de periodieke schoonmaak in kantoorgebouwen inclusief niet-administratieve ruimtes zoals kledkamers, sanitaire ruimtes, refters, keukens, educatieve centra, archief ruimtes, parking, We voorzien bovendien in de sanitaire ruimtes voldoende benodigdheden zoals handzeep, tissues, handblazers, toiletpapier, afvalbakken, ...

Deze klachten hebben vaak betrekking op het feit dat de schoonmaak niet of niet volgens verwachting uitgevoerd is, bv. niet proper genoeg, zeep of tissues niet aangevuld, op een ander tijdstip dan verwacht uitgevoerd, ... Een andere veelvoorkomende klacht is dat het toiletpapier of de vaatwastabletten op zijn. Deze meldingen blijken echter moeilijk te vermijden omdat we merken dat beide items vaak onderhevig zijn aan ontvreemding voor persoonlijke doeleinden. Desondanks besteden we extra aandacht in het maximaal aanvullen van de lokale voorraad. Elke klacht wordt individueel behandeld door de schoonmaakverantwoordelijke van het desbetreffende gebouw.

Betreffende de **catering** hebben we in 2024 in totaal 33 klachten ontvangen (Bedrijfsrestaurant, Overige catering op de werkvloer en Koffiebar samen). De teneur van deze klachten is breed en grotendeels analoog aan voorgaande jaren: leveringen die afwijken van de bestelling, het aanbod dat niet uitgebreid genoeg wordt bevonden, 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.

Een ander deel van de klachten gaat rechtstreeks over de catering in het Belpairegebouw: koude of lauwe maaltijden, lange wachtrijen bij koffiebar, onduidelijke organisatie bedrijfsrestaurant, ... Deze klachten zijn bijna altijd gerelateerd aan de verhuisoperaties naar het Belpairegebouw waarbij gedurende een zestal maanden een beperkt cateringteam ook een (basis)aanbod moest blijven voorzien in het Ellips- en Ferrarisgebouw terwijl parallel de catering in het nieuwe Belpairegebouw moest opgeschaald worden. Intussen is al het cateringpersoneel ingehuisd, zijn extra aanwervingen gebeurt en draait de catering in Belpaire op volle toeren.

Een klein maar substantieel aandeel van de klachten gaat over de allergenen: ontbrekende en foutieve allergenenlijsten of foutieve bereidingen met allergenen. Foutieve bereidingen (bv. glutenvrij broodje bevat saus met gluten) proberen we te vermijden door in te zetten op opleiding en bijsturing van het cateringpersoneel. Betreffende de allergenenlijsten wordt in 2025 het proces volledig herbekeken om onze klanten beter en correcter te kunnen informeren rond de aanwezige allergenen in onze maaltijden.

2.4 VERDELING KLACHTEN 2024 PER GEBOUW

In onderstaande tabel bekijken we de klachten per groot gebouw. We ontvingen dit jaar 27 meldingen die niet gebouwgebonden zijn.

Klachten per gebouw 2024 (aantal):

Gebouw	2023	%
Brussel Marie-Elisabeth Belpaire	56	31
Brussel Herman Teirlinck	24	13
VAC Gent	21	11
VAC Leuven	10	5
VAC Brugge	10	5
Brussel Hendrik Conscience	8	4
VAC Antwerpen	8	4
Brussel Graaf de Ferraris	7	4
Brussel Ellips	7	4
VAC Hasselt	4	2
<i>Andere gebouwen</i>	<i>13</i>	<i>7</i>
<i>Klachten zonder opgegeven locatie</i>	<i>15</i>	<i>8</i>

Klachten per gebouw 2023 (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>

Het Belpairegebouw staat voor 2024 afgetekend bovenaan wat betreft het aantal klachten (56). Om de vergelijking te kunnen maken met 2023 moeten we ook rekening houden met de klachten in Ellips,

Ferraris en Arenberg (zijn in 2024 alle drie verlaten en in Belpaire ingehuisd). Zo komen we aan een totaal klachtenaantal van 70 in 2024 vs. 43 in 2023 (Ellips, Arenberg en Ferraris samen)

Belpaire is een nieuw kantoorgebouw dat enkele weken na de voorlopige oplevering in gebruik genomen is en waar alle facilitaire dienstverlening gradueel opgestart is in de loop van het jaar. De klachtenpiek komt dan ook niet onverwacht Het Facilitair Bedrijf heeft van bij de start van de verhuisoperaties een aantal acties genomen om snel en adequaat te kunnen omgaan met de vele meldingen en klachten.

Elke entiteit is in de weken voor en na de verhuisoperatie meerdere keren proactief benaderd door een klantenbeheerder en het gebouwteam om de vragen en problemen te kunnen opvangen. Hierdoor zitten we als gebouwbeheerder kort op de vragen en problemen en investeren we actief in korte communicatielijnen. Bijkomend hebben we voor elke inhuizende entiteit een apart ontvangstmoment gehouden waarbij de ambtenaren actief geïnformeerd en opgeleid zijn over de werking van het gebouw. Deze momenten waren ook stevast gekoppeld aan een uitgebreide rondleiding doorheen het gebouw.

Om snel te kunnen reageren op de meldingen en klachten vanuit Belpaire is ook een specifieke taskforce opgezet met de betrokken regiomanager, een klantenbeheerder en een coördinator van Facilipunt. Zij screenden actief alle meldingen die op het Belpairegebouw betrekking hadden en konden zo sneller en gecoördineerder ingrijpen en ondersteunende communicatie voorzien. Zonder deze taskforce was het aantal klachten ongetwijfeld een veelvoud geweest van het huidige aantal.

2.5 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

Er wordt nagestreefd om klachten binnen twee werkdagen 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 53% 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 werkbbon) in 2024



0-2 werkdagen	3-14 werkdagen	15-45 werkdagen	> 45 werkdagen
98	66	14	5
53%	36%	8%	3%

Doorlooptijd klachten 2023

0-2 werkdagen	3-14 werkdagen	15-45 werkdagen	> 45 werkdagen
103	43	15	9
62%	26%	9%	4%

Doorlooptijd klachten 2022

0-2 dagen	3-15 dagen	16-45 dagen	> 45 dagen
182	52	17	9
70%	20%	7%	3%

In 2024 is Het Facilitair Bedrijf erin geslaagd om 9 van de 10 klachten af te handelen binnen de 14 dagen. Er is voor het 2^e jaar op rij een negatieve verschuiving merkbaar waarbij in 2024 minder klachten binnen de 2 dagen afgehandeld zijn en meer klachten een doorlooptijd van 3-14 dagen hebben.

Klachten die langer dan 45 dagen openstaan zijn gelukkig een kleine minderheid (5 stuks). Het betreft 4 klachten waar een technische interventie nodig was door de onderhoudsfirmas en 1 klacht over de dienstregeling van het busvervoer tussen Brussel-Noord en Tour en Taxis. Hiervoor is extra info opgevraagd bij Tour en Taxis en aan de klant verstrekt.

2.6 WEERGAVE KLACHTEN 2024 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	24
Departement Omgeving	15
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding	13
Departement Mobiliteit en Openbare Werken	12
Departement Zorg	10
Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken	9
Agentschap Landbouw en Zeevisserij	8
Agentschap Wegen en Verkeer	7
Agentschap voor Natuur en Bos	6
Opgroeien	5
Departement Cultuur, Jeugd en Media	5
Agentschap Justitie en Handhaving	5
Wonen in Vlaanderen	4
Onroerend Erfgoed	4
Departement Werk en Sociale Economie	4
Vlaamse Belastingdienst	3
De Vlaamse Waterweg	3
Agentschap Integratie en Inburgering	3
Agentschap Innoveren en Ondernemen	3
Sport Vlaanderen	3
Agentschap voor Onderwijsdiensten	3
Vlaamse Landmaatschappij	3
Dienst van de Bestuursrechtscollages	3

Agentschap Overheidspersoneel	3
Departement Economie, Wetenschap en Innovatie	2
Vlaamse Milieumaatschappij	2
Agentschap Digitaal Vlaanderen	2
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	2
Departement Financiën en Begroting	2
Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij	2
Vlaams Mensenrechteninstituut	2
Vlaamse ombudsdienst	1
Agentschap Binnenlands Bestuur	1
Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek	1
Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust	1
Opgroeien Regie	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.

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.

2.7 OPVOLGING VAN LEVERANCIERS

Het Facilitair Bedrijf wacht niet altijd op een klacht van een klant om een probleem te detecteren. In het geval van bestellingen en leveringen worden klanten bevraagd om na te gaan of de levering en leveringstermijn goed is gelopen. Bij issues met de levering neemt Het Facilitair Bedrijf actief contact op met de leverancier en de klant wordt meteen op de hoogte gebracht over de aanpak van het issue.

Hieronder staan per aankooptype de aantallen door de collega's geregistreerde issues bij leveranciers.

Aankooptype	Aantal leveringsproblemen	Percentage van het totaal aantal werkbonden behandeld per aankooptype
Bureelbenodigdheden	140	30%
Machines, Meubilair en ad hoc bestellingen	121	26%
Kledij	111	24%
IT-eindgebruikers	38	8%
Mobiele telefonie	36	8%
Documentatie	12	3%
Vlootbeheer	2	<1%
Digitale drukkerij	1	<1%
TOTAAL	461	

In 2024 zijn er 461 issues genoteerd op een totaal aantal bestellingen van 14563.

We spreken over issues en niet over klachten omdat deze een indicator zijn in de kwaliteitsopvolging van de end-to-end dienstverlening van het Facilitair Bedrijf. Door elke melding van afwijking van de leveringscondities actief op te volgen slagen we erin om 97% van de leveringen volgens afspraak te laten verlopen. Zo zijn we snel op de hoogte van grotere problemen bij leveranciers rond voorraden en het respecteren van leverafspraken en kunnen we remediëren waar nodig.

Het grootste aandeel leveringsissues heeft betrekking op het thema Bureelbenodigdheden (30%). Na het faillissement van de leverancier Staples is er een doorstart gemaakt met de overnemer. Hier zijn wel wat issues in geweest rond onbeschikbaarheid van materialen, deelleveringen en leverdata die overschreden werden.

De categorie Machines, meubilair en ad hoc bestellingen scoort traditioneel hoog omwille van de problematiek van ad hoc bestellingen. Het gaat hier specifiek om heel diverse producten bij heel diverse leveranciers waar vaak geen raamovereenkomst mee afgesloten is.

Voor kledij hebben we regelmatig stukken die niet de correct (maat/kleur/model) zijn en daardoor teruggestuurd moeten worden. Ook hebben de leveranciers vaak problemen met hun voorraden waardoor ze werken met deelleveringen.

3 AUDIT VLAANDEREN

Audit Vlaanderen heeft een nihilaangifte voor klachten in 2024.

4 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BUITENLANDSE ZAKEN

Het Departement Kanselarij en Buitenlandse zaken registreerde in 2024 nul klachten.

5 AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Klachtenrapport Agentschap Binnenlands Bestuur 2024

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) beschikt over een onafhankelijke klachtendienst die ingebed is binnen de afdeling Personeel en Organisatie (P&O). Burgers kunnen bij deze dienst een klacht indienen tegen de dienstverlening van ABB via een specifiek e-mailadres klacht.abb@vlaanderen.be. De contactgegevens van de klachtendienst staan online (website).

5.1 OVERZICHT VAN HET AANTAL KLACHTEN BEHANDELD OF VERDER OPGEVOLGD DOOR DE KLACHTDIENST VAN ABB IN DE PERIODE 2020-2024 1

2020: 4
2021: 7
2022: 5
2023: 2
2024: 2

Met uitzondering van het jaar 2021 is het aantal formele klachten gedurende de voorbije vijf jaren vrij stabiel en gering gebleven. Drie jaar geleden 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 2024 BEHANDELD OF VERDER OPGEVOLGD DOOR DE KLACHTDIENST VAN ABB

In 2024 werden slechts twee formele klachten gericht tegen het agentschap, behandeld of verder opgevolgd door de klachtendienst. Hierna volgen een korte analyse van deze klachten en de eventuele aandachts- en/of leerpunten en voor de organisatie:

1. Een lokale partijvoorzitter diende klacht in tegen ABB, omdat hij geen enkele reactie van de toezichthoudende overheid (buiten de automatische 'noreply' ontvangstmelding) had ontvangen op een door hem ingediende klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht, terwijl hij vaststelde dat het standpunt van de toezichthoudende overheid over deze klacht op de agenda stond van de volgende gemeenteraad.

¹ Sinds 1 januari 2019 is de klachtenbehandeling geregeld in het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (artikel II.75 t.e.m. II.87).

Omdat de klager intussen inzage kreeg van het standpunt van de toezichthoudende overheid over zijn klacht ingediend in het kader van het bestuurlijk toezicht en dit standpunt gunstig was voor hem, trok hij zijn klacht tegen ABB de dag nadien weer in. Enkele dagen later liet hij de klachtendienst nog weten dat hij het aangetekend schrijven van de toezichthoudende overheid met het standpunt over zijn klacht ook zelf ontvangen had.

Aandachtspunt voor de organisatie: het feit dat het lokaal bestuur het standpunt van de toezichthoudende overheid eerder ontvangen heeft, is toe te schrijven aan het verschil tussen digitaal en analoog verzenden van dit standpunt. Het bestuur ontvangt het standpunt via het digitaal loket (dus onmiddellijk na verzending) en de klager via een aangetekend schrijven (zoals wettelijk voorgeschreven, maar dat wat langer onderweg is).

2. De algemeen directeur van een gemeente diende een klacht in namens het college van burgemeester en schepenen van deze gemeente over de behandeling door ABB van een subsidieaanvraag voor de herbestemming van een kerk. ABB had aan het betrokken gemeentebestuur laten weten dat er aan de gemeente geen subsidie kan worden uitbetaald voor de herbestemming van de kerk, aangezien de gemeente de opdracht tot uitvoering van de nodige werken tot herbestemming al had gesloten voordat de bevoegde minister de vaste belofte tot subsidie had verleend. De gemeente zou hiertegen wel nog beroep kunnen aantekenen, nadat de ministeriële beslissing in die zin zou zijn betekend. Maar het betrokken gemeentebestuur verklaarde deze ministeriële beslissing nooit te hebben ontvangen, waardoor het ook geen beroep kan aantekenen. Er wordt gezocht naar een gepaste oplossing voor het probleem.

ABB wordt de laatste jaren ook geconfronteerd met klagers die zich niet kunnen/willen neerleggen bij 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 2024 12 personen (> 16 in 2022 en 7 in 2023) 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 telkens viermaal en tweemaal in 2024, 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.

ABB werd zo ook jarenlang gestalkt: een klager stuurde sinds 2011 met de regelmaat van de klok klachtmails naar ABB en andere overheidsinstanties met betrekking tot steeds dezelfde problematiek, namelijk vermeende onregelmatigheden bij de opmaak van een gemeentelijk ruimtelijk structuurplan. Ten overvloede werd hem meegedeeld dat zijn klacht ten gronde werd onderzocht, dat het dossier binnen het agentschap afgesloten werd en dat hij zich eventueel nog tot de bevoegde rechtbank kon wenden. Maar dit mocht niet baten. Ten einde raad besliste ABB in samenspraak met de Vlaamse Ombudsdienst in 2021 om een rechtszaak aan te spannen tegen de klager. Op 21 juni 2024 sprak de correctionele rechtbank het vonnis uit. De rechtbank achtte beklaagde schuldig aan de ten laste gelegde feiten, maar verleende hem opschorting van straf voor een proefperiode van vijf jaar wegens zijn blanco strafregister. De belaging is sindsdien wel gestopt.

Gelukkig ontvangt het agentschap soms ook mails van burgers die hun dankbaarheid uiten over de afhandeling van hun klacht door ABB.

Eveneens stelt ABB de voorbije jaren een sterke stijging vast van het aantal klachten waarvoor het agentschap niet bevoegd is (211 in 2020, 320 in 2021, 334 in 2022, 351 in 2023 en 392 in 2024). 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 8 mei 2024 keurde het directiecomité een concreet plan van aanpak voor deze klachten goed. Voor meer informatie wordt verwezen naar de afzonderlijke rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst over het bestuurlijk toezicht (*cf. infra*). De klachtendienst van ABB ontvangt zelf soms ook klachten over aangelegenheden of entiteiten waarvoor de klachtendienst niet bevoegd is. Indien dit het geval is, stuurt de klachtendienst 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 2024 ontving de klachtendienst 6 van dergelijke klachten (>< 9 in 2022 en 7 in 2023).

In het verkiezingsjaar 2024 ontving de klachtendienst ook een tiental klachten in het kader van de organisatie of over het verloop van de lokale verkiezingen. Deze werden steeds voor verdere behandeling bezorgd aan de daartoe bevoegde medewerkers van ABB.

5.3 KLACHTEN IN 2024 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 2024 behandelde ABB 1051 dergelijke klachten (1063 in 2022 en 1178 in 2023) (aantal gebaseerd op de registratiedatum van ontvangst).

Zoals afgesproken met de Vlaamse Ombudsdienst, streeft ABB ernaar om ieder jaar ook 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 2024 ontving omwille van:

- het uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (4 herinneringen in 2024 >< 20 in 2023) op een totaal van 5285 ontvangen adviesvragen;
- het uitblijven (> 2 weken) van een ontvangstmelding n.a.v. een klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht (3 herinneringen in 2024 >< 2 in 2023) of (> 3 maanden) van een antwoord op een dergelijke klacht (1 herinnering in 2024 >< 2 in 2023) op een totaal van 1051 ontvangen klachten.

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 ontvangt de financiële cel van het agentschap via de algemene mailbox 'binnenland' van ABB ook regelmatig (25 keer in 2024) herinneringen aan nog openstaande facturen waarvan de betalingstermijn overschreden was. Sommige van deze facturen moesten evenwel door Het Facilitair Bedrijf of door het Agentschap Overheidspersoneel worden vereffend. ABB betaalde de andere facturen zodra de financiële dienst alle nodige bewijsstukken in zijn bezit had.

Tot slot vermelden we nog dat ABB in totaal 15 websites beheert naast meerdere andere digitale toepassingen (ABB-koepelsite en deelwebsites, digitale nieuwsbrief, digitale telefonie, digitaal klachtenformulier, Digitaal Loket voor de lokale besturen, Gemeente- en Stadsmonitor, Lokale Besluiten en geLinkte Open Data, BBC-data & analyses, Mandatendatabank, Lokaal Beslist, ...). Ook in de mailboxen verbonden aan deze kanalen, worden regelmatig mails gepost (zowel in 2023 als in 2024 een 70-tal) over vooral technische problemen, foutmeldingen, ontbrekende, verkeerde of niet werkende links, niet ontvangen gegevens, onduidelijkheden, achterhaalde, foutieve of ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, GDPR-issues, naast soms ook kritische vragen of bemerkingen (4 in 2024 >> 10 in 2023) en suggesties tot aanpassing van de site of toepassing (8 in 2024 >> 9 in 2023).² 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.

5.5 TEVREDENHEIDSMETING ADVIESVRAGEN

In april 2023 startte ABB met het proefproject 'tevredenheidsmeting adviesvragen'. ABB heeft zich binnen het beleidsdomein binnenland de afgelopen jaren steeds meer georiënteerd naar advisering en coaching, mede ingegeven door de gestage afbouw van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen. Het beantwoorden van adviesvragen is hiermee dan ook één van de kerntaken van ABB geworden.

Met deze tevredenheidsmeting vraagt het agentschap rechtstreeks aan zijn stakeholders hoe tevreden ze zijn met het antwoord dat ze ontvangen hebben op hun adviesvraag. Dit is een belangrijke stap in het continue streven naar het verbeteren van de dienstverlening van ABB.

In april 2024 nam het directiecomité van ABB kennis van de tussentijdse resultaten van het proefproject. Over het geheel genomen zijn de respondenten zeer tevreden; de algemene tevredenheidsscore bedraagt 4,36 op een schaal van 5. Daarnaast is de algemene responsgraad hoog, te weten 30,1%. Er werd echter een ondervertegenwoordiging bij de respondenten van de lokale besturen vastgesteld. De oorzaken hiervan zijn gekend en werden aangepakt. Het proefproject werd alvast verlengd tot eind december 2024. De resultaten van de eindrapportering over het jaar 2024, waarvan het directiecomité kennis nam op 29 januari 2025, liggen in dezelfde lijn als die van de tussentijdse rapportering: de algemene tevredenheidsscore bedraagt 4,47 op een schaal van 5; wel is de responsgraad licht gedaald naar 27,5%. De volgende rapportering aan het directiecomité wordt voorzien in januari 2026 en zal nadien telkens jaarlijks gebeuren, tenzij omstandigheden een tussentijdse rapportering noodzakelijk maken.

² Zo deed een gemeenteraadslid zelf voorstellen tot aanpassing van het digitaal klachtenformulier i.k.v. het bestuurlijk toezicht op de website van ABB omdat een klachtindiener minder mogelijkheden tot verweer zou hebben dan het lokaal bestuur tegen wie klacht is ingediend. Vier andere suggesties betroffen de Gemeente- en Stadsmonitor. In het vermelde cijfer is het aantal meldingen ontvangen via de site 'Vlaanderenkiest.be' niet inbegrepen. Tijdens het verkiezingsjaar 2024 kwamen hier tal van meldingen van allerlei aard terecht in tegenstelling tot andere jaren.

Het Agentschap Binnenlands bestuur streeft ernaar om de eigen werking en dienstverlening continu te verbeteren.

Contactpersoon Klachtendienst ABB:

Erwin Das

Adjunct van de directeur

Agentschap Binnenlands Bestuur - Afdeling Personeel & Organisatie

6 AGENTSCHAP DIGITAAL VLAANDEREN

6.1 INLEIDING

DIGITAAL VLAANDEREN

Digitaal Vlaanderen kreeg ook binnen het Regeerakkoord 2024-2029 de opdracht in partnerschap te werken 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 de digitale strategie, 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 beheert de raamovereenkomsten voor ICT-dienstverlening die voor overheidsdiensten in Vlaanderen ter beschikking staan.

Digitaal Vlaanderen bestaat uit de volgende diensten:

- Afdeling Vlaamse Digitale Strategie
- Afdeling Digitale Transformatie
- Afdeling Partnerdiensten
- Afdeling Dataplatform
- Afdeling Loketplatform
- Afdeling IT-platform
- Afdeling Portfolio- en Accountmanagement & Organisatie

6.1.1 Klachtenpatroon binnen Digitaal Vlaanderen

Op het e-mailadres klachten.digitaal@vlaanderen.be kan gelijk wie klachten naar Digitaal Vlaanderen versturen. De Helpdesk Digitaal Vlaanderen beheert deze mailbox.

De Helpdesk Digitaal Vlaanderen stuurt de klachten over:

- **de afdeling Loketplatform** ter registratie naar Suzan Vangossum die de klacht inhoudelijk opvolgt samen met de betrokken redacteur of operationeel beheerder. Suzan Vangossum registreert, behandelt of 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, Mijn Burgerprofiel en Contactcenter 1700 zijn voor burgers, bedrijven en organisaties het meest zichtbaar. Deze kanalen, in centraal beheer bij de afdeling Loketplatform 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.

6.2 CIJFERS KLACHTEN 2024

Digitaal Vlaanderen ontving 62 klachten in totaal.

6.3 KLACHTEN AFDELING LOKETPLATFORM

In 2024 kwamen ongeveer 1 miljoen contacten op de 1700 kanalen binnen, iets minder dan in 2023. Binnen deze werking worden ook een aantal thema 's ondersteund op aparte fonummers die voor specifieke doelgroepen worden aangeboden, zoals bv. voor jobbonus, arbeidsvergunningen, MyBike, ... ook klachten over deze contacten worden centraal geregistreerd en behandeld.

Sectorlijnen (aparte infolijnen) die rechtstreeks gebruik maken van de raamovereenkomst registreren en behandelen de klachten over de eigen contactcenterwerking binnen de bevoegde entiteit.

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 Loketplatform ontving 52 klachten. Dit is een daling met 29 % t.o.v. 2023. We noteerden toen 73 klachten.

6.3.1 Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
Totaal aantal klachten:		52
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	25
	via de Helpdesk Digitaal Vlaanderen	9
	via de Vlaamse Ombudsdienst	5
	via een andere dienst	13

De **behandeltijd** van de klachten in 2024 was **gemiddeld 7,2 dagen**.

- 31% van de klachten werd dezelfde dag of de dag erna al behandeld
- 19 % van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 50 % van de klachten had meer (technisch) onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 45 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 duidelijke

taal, persoonlijke, empathische toon).

Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

Van de 52 klachten die de afdeling Loketplatform ontving, werden 39 klachten beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid. 6 klachten die ontvankelijk waren, konden evenwel niet ten gronde beoordeeld worden. Enerzijds kwam dit omdat de bewaartermijn van het gesprek overschreden was. Door de GDPR- regelgeving is het nl. niet meer mogelijk op 1700 opgenomen gesprekken langer dan 1 maand te bewaren. Klachten die pas later worden geuit, over bv. 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. Zo ontvingen we 3 klachten.

Anderzijds zorgde het uitblijven van feedback van de burger ervoor dat het voor 3 andere ontvankelijke klachten niet duidelijk was of Digitaal Vlaanderen in se verantwoordelijk was voor het gemelde probleem van de burger.

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	20
Ontvankelijk en deels gegrond	5
Ontvankelijk en niet gegrond	8
Ontvankelijk en niet ten gronde beoordeeld	6
Onontvankelijk	13
Totaal	52

Ontvankelijk

Van de **39 klachten** die voor de afdeling Loketplatform **ontvankelijk** waren, bleken:

- 20 klachten gegrond
- 5 klachten deels gegrond
- 8 klachten ongegrond
- 6 klachten niet ten gronde te beoordelen

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

Onontvankelijke klachten

13 klachten gericht aan de afdeling Loketplatform bleken na onderzoek onontvankelijk.

Deze 13 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 overheidsdienst die de klachten verder onderzocht en behandelde.

Dienst	Aantal klachten
--------	-----------------

Vlabel-Onroerende voorheffing	1
Vlabel-Verkeersbelasting	7
Vlabel	1
Wonen in Vlaanderen	2
Departement Werk en Sociale Economie	1
Departement Onderwijs en Vorming	1
Totaal	13

6.3.2 *Beoordeling van de 39 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm*

Ombudsnormen	
	Aantal
Correcte bejegening	15
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	12
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Efficiënte coördinatie	4
Vlotte bereikbaarheid	1
Totaal	39

Opmerking:

In 2024 ontvingen we 2 meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit. 1 klacht had te maken met de houding van een 1700-voorlichter t.o.v. allochtone personen; de andere klacht sloeg op de gender discriminerende antwoorden van een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst.

De meerderheid van de klachten die we in 2024 ontvingen op 1700 kunnen ondergebracht worden in de 3 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

1. **Correcte bejegening:** klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.
2. **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** correcte en volledige informatie op maat van de burger verstrekken.
3. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** binnen een redelijke termijn vragen beantwoorden, dossiers behandelen en premies uitkeren en een duidelijke transparante communicatie daarover uitvoeren.

In 2024 ontvingen we 1 **formele klacht over de bereikbaarheid** van het gratis nummer die we als gegronnd beschouwden.

1. Een burger probeerde 1700 op 17 en 18/06/2024 te bereiken om te weten hoeveel verkeersbelasting hij voor zijn oude wagen nog verschuldigd was. Hij kreeg niemand aan de lijn. De burger ging in op de optie een terugbelafsprak te maken, dit gebeurde echter niet. De burger belde op 19/06/2024 opnieuw naar 1700 waarbij hij meteen een voorlichter aan de lijn kreeg. Deze voorlichter verstreekte hem foute informatie. De burger belde op 20/06/2024 nogmaals naar 1700. De burger was erg boos. De voorlichter met wie hij die dag sprak, lichtte hem eveneens verkeerd in. De burger belde opnieuw naar 1700 en uitte nogmaals duidelijk dat er problemen waren bij 1700. Hij vroeg om ervoor te zorgen dat hij enkel nog het bedrag moest betalen dat overbleef nadat de teveel betaalde verkeersbelasting voor zijn oude wagen afgetrokken werd van de belasting op de inverkeerstelling voor zijn nieuwe wagen.

Analyse: Er waren bereikbaarheidsproblemen op 17 en 18/06/2024 én er deed zich een technisch probleem voor i.v.m. de terugbelafsprak.

De gesprekken werden beluisterd: de voorlichters met wie de burger op 19 en 20/06 sprak, gingen in de fout. Enerzijds bezorgden ze de burger te weinig informatie en anderzijds hadden ze hem beter doorgeschakeld naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst.

Acties: We onderzochten het technisch probleem met de terugbelafsprak en troffen passende maatregelen. We keken de bereikbaarheid na: op 17/06/2024 dag was het inderdaad heel druk op verkeersbelasting naar aanleiding van de verzending van herinneringen. Vanaf 11 u tot 15 u bedroeg de gemiddelde wachttijd meer dan 3 minuten. Wegens een technisch probleem was de terugbelafsprak niet doorgestroomd naar het team voorlichters dat de terugbelafspraken afhandelde. We informeerden ons bij het backoffice van de Vlaamse Belastingdienst. We bezorgden hun feedback aan de burger. We gaven mee dat de voorlichters hem niet naar behoren informeerden, dat ze hem hadden moeten doorschakelen naar de dossierbehandelaars bij de Vlaamse Belastingdienst die hem het exacte bedrag hadden kunnen meedelen. We verontschuldigen ons voor het handelen van de voorlichters; lieten weten dat de voorlichters in kwestie hierop aangesproken én bijgestuurd gingen worden zodat dit zich in de toekomst niet meer zou voordoen.

In 2024 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 91,60%. Ook bij chat (bereikbaarheid gemiddeld 94,26%) en e-mail (slechts gemiddeld 94,53% 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 2024 haalde in totaal 92,12%.

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. In 2024 werden 14.025 terugbelafspraken op 1700 door de voorlichters afgehandeld.

6.3.3 Overzicht van de 31 gegronde, deels gegronde en niet ten gronde beoordeelde klachten

1700-ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 10 klachten

- 4 klachten over de verkeersbelasting (VKB)

- o Een burger werd tegengehouden op de weg omdat hij de verkeersbelasting niet betaalde. De burger kreeg geen bericht in de eBox, ook geen aanslagbiljet. Diezelfde dag ontving hij een betalingsherinnering. Hij belde naar 1700.

De burger vond het echt spijtig dat hij nu € 125 boete betalen moest. De voorlichter noteerde alles en de burger zou normaal binnen de 5 dagen een antwoord krijgen. Omdat de burger na 3 weken nog steeds geen antwoord ontving, contacteerde hij de Klachtendienst Financiën.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De voorlichter noteerde de vraag en de contactgegevens van de burger om te escaleren naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst, maar stuurde de vraag niet door.

Acties: We contacteerden het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst. We vernamen enerzijds dat het aanslagbiljet op 24/10/2023 via de post naar het KBO-nummer verzonden werd, ook de herinnering werd op 09/02/2024 via post naar hetzelfde adres verstuurd. Volgens de KBO was dit adres correct. Noch het aanslagbiljet noch de herinnering waren retour gekomen door de post zodat mocht worden aangenomen dat de burger de brieven ontvangen had. We bezorgden deze feedback aan de Klachtendienst Financiën. We lieten ons verontschuldigen voor het niet-doorsturen van de burger zijn vraag.

We vermeldden dat de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter hiervan op de hoogte gebracht waren. We gaven nog mee dat de burger toch bezwaar tegen de boete indienen kon op grond van het feit dat hij het oorspronkelijke aanslagbiljet niet ontvangen had.

- Een burger probeerde 1700 op 17 en 18/06/2024 te bereiken om te weten hoeveel verkeersbelasting hij nog verschuldigd was. Hij kreeg niemand aan de lijn. De burger sprak een boodschap in waarin hij vroeg om teruggebeld te worden, dit gebeurde echter niet.
> We vermeldden deze klacht eerder bij de rubriek formele klachten over de bereikbaarheid van 1700.
- Een burger wilde weten wanneer hij een herberekening van de verkeersbelasting krijgen zou. Hij belde naar 1700 en vernam dat hij tot 31/10/2024 wachten moest. Dit was volgens de burger geen correcte informatie. De herberekening gebeurde al in september en de brief i.v.m. de herberekening werd eind september 2024 verstuurd. De burger contacteerde de Klachtendienst Financiën.
Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De burger was heel onduidelijk, misschien zelfs opzettelijk, in zijn vraagstelling. De VKB-voorlichter was in se niet echt in de fout gegaan. De VKB-voorlichter was op basis van de info van de burger uitgegaan van het klassieke scenario dat bij de vervanging van een voertuig de nummerplaat behouden bleef. Een aandachtspunt voor de betrokken VKB-voorlichter was dat de herberekening nooit precies op een bepaalde datum kwam, maar vanaf een bepaalde datum (rekening houdend met de postbedeling). We besloten dat alle VKB-voorlichters beter meer bijvragen zouden stellen als de burgers hun vragen vaag hielden / deze vragen van de burgers zo nodig doorsturen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst.
Acties: We verzochten de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om alle VKB-voorlichters te brieven. We lichtten de Klachtendienst Financiën in.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
- Een burger belde naar 1700 voor een anderstalige andere persoon. Hij wilde meer weten over de verzending van een aanslagbiljet/herinnering/ontheftingsbrief n.a.v. het overlijden van de belastingplichtige. De burger nam vervolgens contact op met de Klachtendienst Financiën omdat de voorlichter heel onbeleefd was.
Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De VKB-voorlichter handelde fout enerzijds door niet te vragen over welke brief het ging én anderzijds schermde hij aldoor met de GDPR-wetgeving. Deze VKB-voorlichter had de burger bovendien moeten doorschakelen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst.
Acties: We contacteerden de burger voor meer informatie; boden de burger onze verontschuldiging voor het handelen van de VKB- voorlichter aan.

We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken voorlichter aan te spreken. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.

- 4 klachten over de onroerende voorheffing (OV)

- Een burger had een vraag over opsplitsing van onroerende voorheffing, Hij had zijn aandeel betaald en wenste te weten of de Vlaamse Belastingdienst dit bedrag ontvangen had. De burger belde opnieuw naar 1700 omdat de voorlichter heel onvriendelijk was.
Analyse: Het gesprek werd beluisterd. OV-De voorlichter ging verschillende keren in de fout. De toon waarop hij de burger aansprak was heel ongepast. Hij verbrak tenslotte het gesprek.
Acties: We verstuurd een e-mail naar de burger waarin we mededeelden dat de voorlichter verschillende keren in de fout ging, de voorlichter beweerde o.a. dat de burger niet luisterde, wilde het gesprek plots beëindigen. De OV-voorlichter verbrak uiteindelijk toch het gesprek. We boden de burger onze verontschuldiging voor de houding van de voorlichter aan, gaven mee dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter gevraagd hadden om de betrokken voorlichter aan te spreken. De OV-voorlichter kreeg een actieplan.
- Een burger wilde weten hoe een huurder de vermindering voor gezinsbijslaggerechtigde kinderen aanvragen kon. Hij belde naar 1700. De OV-voorlichter zou in een uitspraak geïnsinueerd hebben dat buitenlanders beter de weg wisten naar het OCMW. De burger contacteerde inmiddels o.a. het Vlaams Mensenrechteninstituut en Unia. De burger belde 2 weken later opnieuw naar 1700 om klacht in te dienen tegen de OV-voorlichter.
Analyse: Het gesprek werd beluisterd. Het was écht geen goed gesprek. Uit dit gesprek bleek duidelijk dat de OV-voorlichter en paar keer totaal ongepaste uitspraken deed. Hij beledigde de burger zelfs.
Acties: We contacteerden de burger eerst via e-mail. We lichtten hem in over onze analyse van het gesprek. We gaven hem mee dat we ten eerste deze houding van onze OV-voorlichter betreurden. We boden hem onze verontschuldiging aan voor de manier waarop onze OV-voorlichter hem te woord stond. We lieten ook weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken OV-voorlichter op zijn gedrag aan te spreken. De voorlichter kreeg een actieplan. We spraken nadien met de burger, gaven mee dat de betrokken OV-voorlichter een kans kreeg om zich te herpakken. De burger uitte o.a. nogmaals zijn bezorgdheid over de houding van de betrokken OV-voorlichter. Hij kon zich wel vinden in de maatregel van de 1700-kwaliteitsverantwoordelijken.
- Een burger was al 3 jaar mindervalide; de partner van de burger had dit in 2024 aangegeven via itsme. Hij had nu gehoord dat hij dat als mindervalide minder of geen onroerende voorheffing moest betalen, hij zou in 2024 geld terugkrijgen. Hij ontving echter een herinneringsbrief. De burger was zeer bezorgd, dacht dat er iets fout gelopen was bij de Vlaamse Belastingdienst. Hij belde 2 keer naar 1700 voor hulp. Hij contacteerde nadien de Klachtendienst Financiën omdat de voorlichters hem onvriendelijk te woord stonden.
Analyse: De gesprekken werden beluisterd. Beide VKB-voorlichters gingen in de fout: ze hadden de burger moeten doorschakelen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst en via bijvragen het probleem proberen scherp te krijgen. De 2^{de} OV-legde bovendien heel weinig empathie aan de dag voor een anderstalige burger die zijn best deed om zich in het Nederlands uit te drukken.
Acties: We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om beide OV-voorlichters aan te spreken. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën, vroegen om ons bij de burger te verontschuldigen.

- Een burger betaalde het aanslagbiljet onroerende voorheffing, maar stelde nadien vast dat de vermindering voor onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwen net zoals in 2023 niet op het aanslagbiljet stond. De burger kon de betaling niet annuleren. Hij belde naar 1700 om te weten wat hij nu kon doen. Na het gesprek nam de burger contact op met de Klachtendienst Financiën omdat de burger vond dat hij overdonderd was door het gesprek: de OV-voorlichter liet de burger niet uitspreken; hij ratelde de procedures van bezwaar indienen af en meldde aan de burger dat de bezwaarbehandeling een jaar duren kon.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De OV-voorlichter had de burger enerzijds moeten doorschakelen naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst en anderzijds hield hij zich niet aan de scripting over de behandeltermijn van bezwaren en verstreekte hij onjuiste info over een interest.

Acties: We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken voorlichter aan te spreken. We brachten de Klachtendienst Financiën op de hoogte.

- 1 klacht over de erfbelasting (ERF)

- Een burger vroeg zich af of het opvragen van een saldo op de bankrekening van een overledene een aanvaarding van de nalatenschap inhield. Zijn partner was nl. van plan om een nalatenschap te aanvaarden onder voorrecht van boedelbeschrijving. Hij had zijn vraag voorgelegd aan 2 banken en aan een notaris, maar ontving geen eenduidig antwoord. Hij nam telefonisch contact op met 1700. De burger diende nadien een klacht in bij de Klachtendienst Financiën omdat de ERF-voorlichter onvriendelijk was en omdat zijn vraag onbeantwoord bleef.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De ERF-voorlichter ging zwaar in de fout. Het gesprek begon goed, maar liep uiteindelijk helemaal fout af. De toon van de ERF-voorlichter was niet echt klantvriendelijk. Hij onderbrak de burger ook geregeld. De ERF-voorlichter zocht bovendien informatie op Google, wat duidelijk tegen de instructies inging. Toen de burger belde, kon de ERF-voorlichter hem niet doorschakelen, maar hij had de burger zijn vraag van in het begin schriftelijk moeten escaleren naar het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst.

Acties: We vroegen aan de collega's van de Vlaamse Belastingdienst om de burger te contacteren. We verwittigden de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter. De ERF-voorlichter kreeg een actieplan. We brachten de Klachtendienst Financiën op de hoogte, vroegen om aan de burger onze verontschuldiging aan te bieden.

- 1 Klacht over de registratiebelasting (REG)

- Een burger kreeg een aanmaningsbrief omdat de registratiebelasting niet betaald was. De burger had de belasting echter wél betaald. Hij wilde weten of Vlaamse Belastingdienst de betaling ontving. Hij belde naar 1700, werd doorverbonden, maar de verbinding verbrak. De burger belde opnieuw naar 1700. Hij werd alweer doorverbonden en ook deze keer verbrak de verbinding. De burger diende een klacht in bij de Klachtendienst Financiën.

Analyse: De gesprekken werden beluisterd. De REG-voorlichter noteerde correct het kohierartikel en het RNN met het oog op doorschakelen. Hij schakelde de burger evenwel door naar een algemeen backoffice i.p.v. naar de boekhouding.

Er waren telefonieproblemen bij de Vlaamse Belastingdienst.

Acties: We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken REG-voorlichter aan te spreken zodat hij in de toekomst naar het specifiek backoffice zou doorschakelen. We lichtten de Klachtendienst Financiën in, vroegen om ons te verontschuldigen voor de foute handeling van de REG-voorlichter. We brachten de telefonieverantwoordelijke van de Vlaamse Belastingdienst en op de hoogte.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

- 1700-ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 2 klachten

- o Een burger belde naar 1700 omdat de studietoelage van de dochter afgekeurd was. De STU-voorlichter zei o.a. dat hij zich niet emotioneel wilde laten chanteren. De burger en de STU-voorlichter bespraken samen het studietoelage dossier. De STU-voorlichter maakte zich echter kwaad, beëindigde het gesprek. De partner van de burger belde naar 1700 om een klacht in te dienen.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De STU-voorlichter ging in de fout. Hij vertoonde weinig begrip; verbrak het gesprek.

Acties: We verstuurd een e-mail naar de burger waarin we aanraadden om contact op te nemen met de dienst studentenvoorzieningen of sociale dienst van de onderwijsinstelling om te bespreken wat er mogelijk was zodat de dochter haar studies verder zetten kon. We lieten weten dat STU-voorlichter correcte informatie gaf over de berekening van de studietoelage en over de mogelijkheid van een herziening, een betaling achteraf. We gaven mee dat we evenwel ten zeerste betreunden dat de STU-voorlichter weinig begrip toonde voor de financiële situatie waarin de burgers zich bevonden; dat de uitspraken van de STU-voorlichter helaas ongepast waren. We voegden eraan toe dat de STU-voorlichter bovendien het gesprek voortijdig beëindigde, een actie die tegen de instructies inging. We boden de burger onze verontschuldigingen aan voor de manier waarop de STU-voorlichter zijn partner te woord had gestaan. We lieten nog weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de STU-voorlichter aan te spreken. Deze STU-voorlichter kreeg een actieplan.

- o Een burger en zijn partner hadden co-ouderschap. Het stiefkind ging verder studeren en wilde een studietoelage voor het komende academiejaar aanvragen. De burger was benieuwd of het stiefkind zijn domicilie kon hebben bij de moeder om aan de inkomensvoorwaarden te voldoen. De STU-voorlichter zei dat de student op 1 januari van het aanslagjaar deel moest uitmaken van het gezin. Toen de burger vroeg of dit dan voor 2024 was, bevestigde de STU-voorlichter dit én zei dat het dan te laat was. De burger belde 14 dagen later alweer naar 1700 en ontving toen 2 keer informatie die verschilde van het eerst verkregen antwoord. De burger contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De 3 gesprekken werden beluisterd. De STU-voorlichter uit het 1^{ste} gesprek verstreekte foute informatie. De STU-voorlichters met wie de burger nadien sprak, informeerden de burger correct.

Acties: We bezorgden feedback aan de burger en verontschuldigde ons voor het foute antwoord van de 1^{ste} STU-voorlichter. We gaven mee dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken STU-voorlichter aan te spreken.

- 1700-ondersteuning over Wonen en Energie thema's: 2 klachten

- o Een burger kreeg van noreply@burgerprofiel.vlaanderen.be een melding dat er een nieuw document klaarstond : Beslissingsbrief MijnVerbouwPremie. De burger vertrouwde dit bericht niet en verstuurd een e-mail naar mijnverbouwpremie@vlaanderen.be en naar verdacht@safeonweb.be Hij ontving van 1700 enkel het e-mailantwoord dat dit de beslissing van zijn dossier in beroep was. Hij wilde niet op links klikken, ging manueel naar de website en kwam uiteindelijk op MijnBurgerprofiel terecht. Daar zag hij dat Mijn Burgerprofiel gedateerde info vermeldde. Hij klaagde de 'digitale dienstverlening' van de Vlaamse overheid bij de Vlaamse Ombudsdienst aan.

Analyse: Er waren 2 aspecten: de 1700-voorlichter gaf enerzijds te weinig informatie en

anderzijds stelden er zich problemen bij MBP.

Acties: We lieten aan de burger weten dat de 1700-voorlichter hem o.a. had kunnen toelichten hoe hij een verdacht bericht erkende; hem kon verwijzen naar onze webpagina <https://www.vlaanderen.be/consumentenbescherming/phishing>. We gaven mee dat we betreurden dat onze voorlichter hem niet verder geholpen had. We boden onze verontschuldiging aan. We vermeldden dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om deze voorlichter aan te spreken. We deelden aan de burger mee dat de collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk het probleem onderzochten. Zij lieten aan de burger weten dat er inderdaad een discrepantie in de statussen van een dossier te raadplegen via Mijn Burgerprofiel en via Loket Mijn VerbouwPremie kon zitten. Ze gingen deze fout zo snel mogelijk proberen recht zetten, zodat de burger ook steeds via Mijn Burgerprofiel de meest recente dossierstatus terugvinden kon. Het klopte ook dat de burger voor Mijn VerbouwPremie in Mijn Burgerprofiel enkel de dossierstatussen kon terugvinden, voor verdere details van het dossier moest hij dan naar het loket Mijn VerbouwPremie surfen of doorklikken vanuit Mijn Burgerprofiel. Ze beaamden dat het voor burger verwarrend kon zijn om alle communicatie steeds vanuit het mailadres noreply@burgerprofiel.vlaanderen.be te krijgen. Ze gaven aan dat ze samen met het agentschap Wonen in Vlaanderen en het team van Mijn VerbouwPremie gingen bekijken of ze helderder konden communiceren bij wijzigingen aan een dossier en of het mogelijk was om steeds een bericht in de Brievenbus in Mijn Burgerprofiel achter te laten voor alle mailcommunicatie vanuit noreply@burgerprofiel.be. Dit was dan niet alleen relevant voor Mijn VerbouwPremie maar voor alle dienstverlening die rechtstreeks via Mijn Burgerprofiel aanvraagbaar/opvolgbaar was.

- Een huurder had een probleem met de watermaatschappij: hij ontving nl. facturen van de vorige huurder. De watermaatschappij deelde mee dat de huurder dit zelf moest zien op te lossen met de vorige bewoner; dat de facturen op dat adres betaald moesten worden. De watermeter was ook stuk. De verhuurder wilde weten waar hij terecht kon en nam contact op met 1700.

De burger dacht dat hij bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kwam. De 1700-voorlichter antwoordde dat de burger zich tot de waterleverancier richten moest, maar dat had de burger al tevergeefs gedaan. De 1700-voorlichter gaf aan dat 1700 niet de Vlaamse Ombudsdienst was, verwees opnieuw naar de waterleverancier. De burger nam via e-mail contact op met de Vlaamse Ombudsdienst om zijn ongenoegen over het telefoongesprek te uiten.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter ging in de fout. Hij bleef de burger doorverwijzen naar de watermaatschappij hoewel dit geen optie was. De 1700-voorlichter had de vraag moeten doorgeven aan de Vlaamse Ombudsdienst én hij had de rol (samenwerking) '1700 & de Vlaamse Ombudsdienst' beter moeten kaderen.

Acties: We bezorgden feedback over het gesprek aan de Vlaamse Ombudsdienst. We verontschuldigde ons bij de burger, kaderden de samenwerking tussen 1700 en de Vlaamse Ombudsdienst. We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken voorlichter extra te coachen. de voorlichter aan. We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de klacht met de betrokken voorlichter op te nemen.

- 1700-ondersteuning voor verschillende andere materies: 11 klachten

- Een burger wilde hulp bij het ontkoppelen van zijn eBox; hij belde naar 1700. De voorlichter was erg onbeleefd, riep naar de burger. Deze voorlichter hielp de burger

niet verder. Hij belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht over de voorlichter te uiten.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd: de voorlichter verstreekte foute informatie, stond de burger inderdaad onbeleefd te woord.

Acties: We contacteerden de burger telefonisch. We controleerden samen met hem of zijn eBox gedeactiveerd was. We boden de burger onze verontschuldiging voor het gedrag van de 1^{ste} voorlichter aan; lieten weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken.

- Een burger belde naar 1700 omdat hij meer wilde weten over de verrekening van de jobbonus met de verkeersbelasting. Hij wist dat dit mogelijk was, want hij had hierover een e-mail gekregen. Hij gaf hiervoor evenwel geen toestemming, dit was dus automatisch gegaan. Hij wilde nu al zijn gegevens bij de jobbonus laten verwijderen. De voorlichter kon dit niet doen, maar de burger bleef aandringen.

De voorlichter gaf aan dat hij dit niet kon en beëindigde het gesprek. De burger belde nog meerdere keren, hij sprak ook de collega's van de Vlaamse Belastingdienst aan die hem naar Digitaal Vlaanderen verwezen voor de opnames van de telefoongesprekken. Hij richtte zich vervolgens tot Digitaal Vlaanderen.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De voorlichter uit het 1^{ste} gesprek handelde fout; liet de burger niet uitspreken en verbrak het gesprek voortijdig.

Acties: We contacteerden de DPO: de opnames van de beschikbare gesprekken konden niet vrijgegeven worden omwille van de rechten en vrijheden van de voorlichters, maar de burger kon wel een transcriptie verkrijgen als hij dit wenste. We legden dit DPO-advies voor op het Strategisch Overleg bij het 1700-contactcenter dat instemde met het DPO-advies. We contacteerden de burger en bezorgden hem een transcriptie van de beschikbare gesprekken. We lieten hem weten dat we al zijn gegevens uit onze 1700-database verwijderden, dat we de geregistreerde contacten anonimiseerden en dat de opnames van de 1700-gesprekken verwijderd waren.

- Een burger had een vraag over de procedure bij Naric. De betrokken personen woonden nog in het buitenland. De burger wilde weten of hij in hun plaats de gelijkwaardigheid van hun diploma's kon aanvragen. De burger belde nadien opnieuw naar 1700 om een klacht in te dienen over de voorlichter met wie hij gesproken had. Deze voorlichter was onbeleefd, wou de burger niet helpen en haakte plots in.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De voorlichter ging in de fout.

Deze voorlichter antwoordde nogal kortaf op de burger zijn vragen en was ook weinig behulpzaam. De voorlichter beëindigde bovendien voortijdig het gesprek.

Acties: We lieten aan de burger weten dat we de houding van onze voorlichter betreuren; we boden onze oprechte verontschuldiging aan. We vermeldden dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken. We vernamen achteraf dat de voorlichter beseft had dat het een slecht gesprek geweest was, de voorlichter had de kwaliteitsverantwoordelijken zelf al op de hoogte gebracht.

- Een burger belde naar 1700; de dag erna had hij een afspraak voor het terugkommoment. De burger ontving nl. een e-mail waarin stond dat hij buiten de termijn was, dat hij de toeslag van € 61 zou moeten betalen. De burger had echter medisch uitstel gevraagd, had het attest in handen. Hij wilde weten of dit volstond. De voorlichter antwoordde dat dit in principe wél voldoende was als het attest over de periode van uitstel ging. De burger belde opnieuw naar 1700 omdat hij de toeslag inderdaad betalen moest én omdat de voorlichter de dag ervoor hem toen niet zei dat hij het attest had moeten terugsturen naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De 1700- voorlichter had onvoldoende informatie gegeven, te weinig bijvragen gesteld.

Acties: We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de

voorlichter hierop aan te spreken. We contacteerden de collega's van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. We vernamen dat de burger géén uitstel gekregen had, want hij had het 'Attest van uitstel van het terugkommoment om medische redenen' niet naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken teruggestuurd. Toen hij naar 1700 belde, was zijn termijn reeds volledig verlopen. De informatie om uitstel aan te vragen en de termijn te respecteren, kon de burger o.a. terugvinden op zijn uitnodigingsbrief, onze webpagina [Terugkommoment voor rijbewijs B \(auto\) | Vlaanderen.be](#) en op de webpagina van de instelling bij wie hij een afspraak voor het terugkommoment maakte. We lieten aan de burger weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken zodat hij de burgers steeds voldoende informeerde en correct handelde. We vermeldden ook dat 1700 niet verantwoordelijk was voor het feit dat hij de toeslag van € 61 betalen moest, hij had immers het 'Attest van uitstel van het terugkommoment om medische redenen' niet naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken teruggestuurd.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

- Een burger kon het aanslagbiljet Provinciebelasting 2024 niet openen. Hij zag onder het keuzemenu 'berichten' in Mijn Burgerprofiel dat er een eBox-bericht was, maar vond het document niet. Er verscheen de boodschap dat er een tijdelijk probleem met het ophalen van eBox-berichten was waardoor hij mogelijk maar een deel van zijn berichten zag. Er werd aangeraden om het later opnieuw te proberen. Toen het tijdelijk probleem al 7 dagen aansleepte, verzond hij een e-mail naar klachten.digitaal@vlaanderen.be
Analyse: Er deed zich enerzijds al een week een technisch probleem voor met de koppeling tussen de bron en de eBox. Anderzijds was er op de dag dat de burger zijn klacht verstuurde ook nog een algemene storing op mijn eBox.
Acties: De collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk lichtten de burger in; ze verontschuldigde zich voor de algemene storing. Zij voerden updates uit waardoor de algemene storing opgelost kon zijn. Zij vroegen de burger om feedback. De burger kon alweer op zijn GSM op Mijn Burgerprofiel inloggen om het bericht en formulier Provinciebelasting aanslagbiljet 2024 te openen zodat de betalingsgegevens leesbaar waren.
- Een burger wilde via Mijn Burgerprofiel een attest van hoofdverblijfplaats met volledige historiek aanvragen. Op het aanvraagformulier van zijn gemeente zag hij dat hij zijn telefoonnummer invullen moest. Hij vond dit niet kunnen t.o.v. mensen die om welke reden dan ook geen telefoonnummer hadden.
Analyse: Op het aanvraagformulier was 'telefoonnummer' een verplicht in te vullen veld.
Acties: De collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk checkten de koppeling met de link naar het lokaal bestuur, zij contacteerden het betrokken lokaal bestuur voor de opmaak van het document dat het lokaal bestuur ter beschikking stelde.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
- De zoon van een burger moest het terugkommoment volgen tussen 21/06/2024 en 20/09/2024. Hij had een afspraak gemaakt voor 20/06/2024. De burger belde op 11/06/2024 naar 1700 om te weten of het wel kon dat zijn zoon een dag eerder het terugkommoment volgen zou. Volgens de 1700-voorlichter was dit geen probleem. Toen de zoon zich op 20/06/2024 bij de rijschool aanmeldde, werd hij niet toegelaten. De burger diende diezelfde dag telefonisch een klacht in omdat hij verkeerd ingelicht werd. De burger kon niet nog een keer € 120 betalen. Hij hoopte op een oplossing aangezien hij het bij 1700 nagevraagd had. Als de burger toen correcte informatie gekregen had, dan kon hij de datum nog op tijd aangepast hebben.
Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter verstreekte foute informatie.
Acties: We legden de klacht voor aan de collega's van het Terugkommoment bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Ze antwoordden dat de 1700-voorlichter fout zat door te zeggen dat de (te vroege) inschrijving geen probleem was aangezien de zoon al

ingeschreven werd. Daarnaast had de voorlichter kunnen meegeven dat het terugkoment in samenspraak met de betrokken instelling eventueel (kosteloos) verschoven worden kon. Deze collega's namen zelf contact op met de burger. We lichtten de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter in.

- Een burger was op zoek naar het e-mailadres van een personeelslid bij de Sociale Dienst van de Vlaamse overheid. Toen hij naar 1700 belde, maakte hij eerst gebruik van spraaktechnologie. Hij werd verbonden met een medewerker die niet wist wat de burger ingesproken had. De burger vond dit verloren moeite. Toen hij vroeg hoe hij de Sociale Dienst van de Vlaamse Overheidsadministratie bereiken kon, antwoordde de medewerker dat er 80 sociale diensten waren. De medewerker verbond de burger uiteindelijk door met een collega van het Agentschap Overheidspersoneel, waar hij niet moest zijn. De burger vond het hemeltergend dat de Vlaamse overheid niet wist dat er slechts één Sociale Dienst van de Vlaamse Overheid bestond. Hij verstuurde een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: De gesprekken werden beluisterd. Zowel de 1700-voorlichter als de voorlichter van de sectorlijn Agentschap Overheidspersoneel handelden fout.

Acties: We bezorgden de burger het gevraagde e-mailadres. We lieten hem weten dat hij op basis van de transcriptie van zijn ingesproken vraag correct doorverbonden werd met een voorlichter 1700 andere vragen; dat het doorsturen van ingesproken vragen naar 1700-medewerkers automatisch gebeurde en dat 1700-voorlichters een transcriptie van ingesproken vragen zagen. We gaven hem mee dat de 1700-voorlichter niet de juiste trefwoorden gebruikte om de vzw Sociale Dienst van het Vlaams Overheidspersoneel in ons kennissysteem op te zoeken. We vermeldden dat deze 1700-voorlichter het gesprek ook nodeloos liet aanslepen en dat het geen goede keuze om de burger uiteindelijk intern door te schakelen naar een collega die vragen over het Agentschap Overheidspersoneel beantwoordde, maar de burger evenmin verder hielp. We besloten dat de 1700-voorlichter van in het begin de vraag best meteen doorgestuurd had naar de achterliggende dienst van 1700 die toegang had tot de databank met de contactgegevens van het Vlaams overheidspersoneel. We verontschuldigen ons voor het foute handelen van de 1700-voorlichter.

We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om zowel de betrokken 1700-medewerker als de voorlichter van de sectorlijn Agentschap Overheidspersoneel aan te spreken.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond voor het 1700-luik.

- Een burger belde voor een andere persoon, hij had vragen over deactiveren van die persoon zijn eBox. De burger kreeg een 1700-voorlichter aan de lijn die niet vriendelijk was; heel brutaal de call afhandelde en de lijn verbrak. Hij diende nadien klacht in tegen deze 1700-voorlichter.

Analyse: Het gesprek werd beluisterd. De 1700-voorlichter was onprofessioneel; had de burger beter doorgeschakeld naar de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2^{de} lijn. Hij schakelde de burger te vlug en zonder aankondiging door naar de tevredenheidsenquête.

Acties: We lichtten de burger in, gaven aan dat zijn klacht terecht was.

We gaven mee dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de 1700-voorlichter in kwestie aan te spreken.

- Een burger was ontevreden over zijn poetshulp, hij wilde de prestatie niet valideren. Hij was op zoek naar een e-mailadres om zijn probleem aan te kaarten. Hij contacteerde 1700 via chat. Hij verstuurde nadien een klacht naar 1700 omdat de voorlichter hem niet geholpen had.

Analyse: We zochten het chat-gesprek op. De ACM-voorlichter handelde fout.

hij gaf geen info mee over wat de burger kon doen bij een klacht over zijn poetshulp, vermeldde niet dat Pluxee de nieuwe benaming voor Sodexo was en verwees niet naar het Pluxee-contactformulier.

Acties: We boden de burger verontschuldigen voor de houding van de voorlichter aan, lichtten de burger in over wat hij kon doen als hij niet tevreden was over zijn poetshulp, verwezen ook naar [Consumentenombudsdienst | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/consumentenombudsdienst)
We vroegen aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter om de betrokken voorlichter extra te coachen.

- Een burger ontving in de periode 5-11/10/2024 meerdere notificaties over een verkeersboete in Mijn Burgerprofiel. Dit leidde tot aanzienlijke emotionele stress. De burger vond dit onacceptabel en verzocht om een schadevergoeding.
Analyse: Er was een technisch probleem waardoor burgers een heleboel notificaties in hun mailbox kregen die over hetzelfde document gingen.
Acties: Zodra het technisch probleem aan het licht kwam, troffen de collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk maatregelen om dit probleem op te lossen en hun gebruikers hierover te informeren. De collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk boden de burger verontschuldigen voor het probleem aan. Zij lieten aan de burger ook weten dat het agentschap Digitaal Vlaanderen geen schadevergoeding toekennen kon. Zij baseerden zich hiervoor op de regels van het buitencontractueel aansprakelijkheidsrecht zoals vastgelegd in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

- Klachten over diverse materies die we niet ten gronde konden beoordelen: 6

- Een burger belde naar 1700 voor een klacht over een bedrijf en over het beleid over onderhoudstechniekers die elkaar tegenspraken. Hij ontving nadien geen e-mail van 1700. Hij had een gelijkaardige ervaring met een e-mail die hij in december 2020 naar Wonen in Vlaanderen – Woningkwaliteit Oost verzond en waarop hij geen reactie ontving. Hij begon te vermoeden dat 1700 geen e-mails uitstuurde of dat er ergens een systeemfout moest zijn. Hij verstuurde een e-mail naar klachten.digitaal@vlaanderen.be
Analyse: De reden waarom de burger geen e-mails van 1700 ontving, was niet duidelijk.
Acties: We hadden enkel een e-mailadres van de burger. We contacteerden de burger via e-mail, maar ontvingen er nooit enige reactie op.
> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.
- Een burger had half februari 2023 een aanvraag ingediend voor de Mijn VerbouwPremie - categorie 'vervanging van ramen'. De burger diende bezwaar in tegen de beslissing van Wonen in Vlaanderen waarin een laag premiebedrag vermeld stond. Hij moest alweer bewijsstukken indienen. Wonen in Vlaanderen beleef vasthouden aan het lage premiebedrag. De burger belde op 13/12/2023 naar 1700 voor meer informatie. De voorlichter zou toen aangeraden hebben om muurventilatie te plaatsen zodat de burger een hoge premie ontvangen zou én om opnieuw protest aan te tekenen. De burger verstuurde op 02/02/2024 een e-mail naar de Vlaamse Ombudsdienst om hem te helpen.
Analyse: Het gesprek uit december 2023 kon niet meer beluisterd worden. De informatie die de betrokken voorlichter allicht gaf, was niet correct.
Acties: We lieten aan de burger weten dat we het gesprek omwille van de GDPR-regelgeving slechts 1 maand konden bewaren, dat het niet mogelijk was om dit gesprek te beluisteren / te beoordelen. We gaven aan dat de voorlichter alleszins foute informatie verstreekte. We boden de burger verontschuldigen voor de handeling van de voorlichter aan. We lieten aan de burger ook weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de Mijn VerbouwPremie-voorlichters te briefen zodat zij steeds correct zouden antwoorden.
> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek uit 2023 niet meer beluisterd worden kon.
- Een burger had een zorgvolmacht voor zijn moeder, hij had vragen over de onroerende

voorheffing en de verkeersbelasting. De nummerplaten van zijn moeders auto waren al lang ingediend. Er was een brief van de deurwaarder bij zijn moeder aangekomen. Hij wilde weten over welke periode het dossier van zijn moeders auto ging, wat hij voor de Vlaamse Belastingdienst in orde brengen moest. Hij nam telefonisch contact op met 1700, maar was niet verder geholpen door de medewerker. Hij kreeg als antwoord dat de documenten in de mailbox van zijn moeder zaten en dat in oktober 2023 een herinnering verstuurd was. Hij belde naar 1700 om zijn klacht over de Vlaamse Belastingdienst door te geven.

Analyse: 2 gesprekken met VKB-voorlichters werden beluisterd, de voorlichters antwoordden/ handelden correct. De burger sprak vermoedelijk met collega's van het backoffice bij de Vlaamse Belastingdienst.

Acties: We vroegen enerzijds naar de kohierartikels en het rijksregisternummer van de burger zijn moeder, anderzijds wilden we weten op welk tijdstip hij naar 1700 belde. We verstuurden diverse herinneringsmails. De burger reageerde evenwel niet op onze e-mails.
> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat de burger ons geen feedback meer bezorgde.

- Een burger belde naar 1700 rond 01/06/2023. 1700 zou hem aangeraden hebben om zijn aanvraag voor de Mijn VerbouwPremie te annuleren. Er werd toen ook gezegd dat 1700 hem zou contacteren vanaf het moment dat hij opnieuw een aanvraag voor zijn appartement indienen kon. De burger werd doorgeschakeld naar een dossierbehandelaar. De burger kreeg evenwel nooit telefoon van 1700. Hij vernam dat zijn facturen inmiddels ouder dan 2 jaar waren en dat hij de premie niet meer aanvragen kon. Op 19/06/2024 contacteerde de burger 1700 om het gesprek dat een jaar ervoor plaatsvond op te vragen zodat hij dit als bewijs aanbrengen kon om de Mijn VerbouwPremie alsnog te kunnen aanvragen.

Analyse: Het gesprek uit 2023 kon niet meer beluisterd worden.

1700-voorlichters belden geen burgers op om hen te verwittigen dat ze opnieuw een aanvraag voor de MijnVerbouwPremie konden indienen.

Acties: We vroegen feedback aan de collega's van het Agentschap Wonen in Vlaanderen. Zij antwoordden o.a. dat de burger misschien toch nog een premie-aanvraag indienen kon. We bezorgden hun antwoord aan de burger, lichtten hem in dat het 1700-gesprek niet meer beschikbaar was en dat we zijn klacht ook verstuurden naar de Klachtencoördinator van het agentschap Wonen in Vlaanderen omdat hij in 2023 doorgeschakeld was naar een collega van het MijnVerbouwPremie-backoffice.
> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek uit 2023 niet meer beschikbaar was.

- Een burger meldde dat hij op 20/11/2024 een brief van de gerechtsdeurwaarder ontving hoewel hij naar 1700 meerdere keren gebeld had voor informatie over een afbetalingsplan. Er werd dan aan de burger gecommuniceerd dat er steeds een afbetalingsplan aangevraagd worden kon. Blijkbaar was de uiterste betaaldatum van de verkeersbelasting 23/04/2024. De burger nam pas in september contact op met 1700 om een afbetalingsplan aan te vragen. De burger vroeg toen aan afbetalingsplan aan, maar had sindsdien niets meer vernomen. Hij was zeer ontdaan door de brief van de gerechtsdeurwaarder. Hij belde naar 1700 om klacht in te dienen voor het meedelen van foute informatie.

Analyse: Het gesprek uit september noch de eerdere gesprekken konden nog beluisterd worden. Uit het relaas van de burger konden we afleiden dat de VKB- voorlichter correcte informatie over een afbetalingsplan verstrekke, maar onvoldoende had gewezen op de urgentie van de betaling en hoogstwaarschijnlijk niets had gezegd over het risico bij een controle op de weg.

Acties: We lieten aan de burger weten dat we gesprekken omwille van de GDPR-regelgeving slechts 1 maand konden bewaren. We bezorgden hem onze conclusie die we afgeleid hadden uit de burger zijn relaas. We boden de burger onze verontschuldigheden

aan. We deelden mee dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter gevraagd hadden om alle 1700-medewerkers mee te geven dat ze steeds moesten doorvragen naar de uiterste betaaldatum van het aanslagbiljet als burgers betalingsmoeilijkheden hadden en dat ze burgers ook moesten wijzen op het risico bij controle op de weg. We benadrukten evenwel dat er bij betalingsmoeilijkheden zo snel mogelijk een afbetalingsplan moest worden aangevraagd want de aanvraag van een afbetalingsplan stopte de invorderingsprocedure. We verwezen naar het feit dat de burger nog gewacht tot september om een afbetalingsplan aan te vragen zodat de invorderingsprocedure blijven doorlopen was en het dossier uiteindelijk bij de deurwaarder belandde.

> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat het gesprek uit september / de eerdere gesprekken niet meer beschikbaar waren.

- Een blinde burger was erg boos omdat hij vond dat de Mijn Burgerprofiel-app allesbehalve overzichtelijk en nog veel minder makkelijk te bedienen was. Hij verzocht om een meer toegankelijke app voor blinden en slechtzienden. Hij uitte zijn ongenoegen in een e-mail naar 1700.
Analyse: De collega's van de Mijn Burgerprofiel-Helpdesk wilden de burger zijn bemerkingen wel oppikken, maar ze vonden deze bemerkingen te vaag.
Acties: De collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen 2^{de} lijn vroegen de burger om meer achtergrondinformatie. Ze contacteerden de burger diverse keren via e-mail, maar ontvingen geen reactie.
> We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen omdat de burger ons geen feedback meer bezorgde.

○

Algemeen besluit samenwerkingen bij klachtenbehandeling

Er is op 1700 steeds een nauwe samenwerking met de klachtendienst van o.a. de Vlaamse Belastingdienst en AHOVOKS, die het 1700 als algemeen nummer communiceren op 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 andere ondersteunde e-loketten spelen technische incidenten een belangrijke rol in de ontevredenheid van burgers. Aangezien voorlichters geen inzicht hebben 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. Een goede samenwerking met de Helpdesk Digitaal Vlaanderen en de technische teams van Mijn Burgerprofiel zorgen ervoor de voorlichters snel worden geïnformeerd over gekende incidenten en dat de juiste diagnosevragen worden gesteld om klachten beter te kunnen onderzoeken.

Deze samenwerkingen sluiten nauw aan bij aanbeveling nr. 5 van de Vlaamse Ombudsman:

5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als -rapportage.

6.4 KLACHTEN ANDERE AFDELINGEN VAN DIGITAAL VLAANDEREN

De andere afdelingen ontvingen 10 klachten in totaal. Dit is een stijging met 150 % t.o.v. 2023. We noteerden toen 4 klachten.

De afdeling Dataplatform behandelde 5 klachten.

De afdeling IT-Platform behandelde 4 klachten, waarvan 1 in samenwerking met de afdeling Loketplatform.

De afdeling Partnerdiensten behandelde 1 klacht

De andere afdelingen behandelden geen klachten.

6.4.1 Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
Totaal aantal klachten:		10
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	via klachten.digitaal@vlaanderen.be	4
	via de Vlaamse Ombudsdienst	4
	via Helpdesk Digitaal Vlaanderen	2

De **behandeltijd** van de klachten in 2024 was **gemiddeld 17,6 dagen**.

- 20% van de klachten werd dezelfde dag of de dag erna al behandeld.
- 20% van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 60 % van de klachten had meer onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 79 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 duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).

6.4.2 Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

Van de 10 klachten die de andere afdelingen ontvingen, werden 9 klachten beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid. 5 klachten die ontvankelijk waren, bleken na onderzoek niet gegrond. 1 klacht kwalificeerden we als onontvankelijk.

	Aantal klachten
--	-----------------

Ontvankelijk en gegrond	2
Ontvankelijk en deels gegrond	2
Ontvankelijk en niet gegrond	5
Onontvankelijk	1
Totaal	10

Ontvankelijk

Van de 9 klachten die ontvankelijk waren, bleken:

- 2 klachten gegrond
- 2 klachten deels gegrond
- 5 klachten waren ongegrond

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

Onontvankelijke klacht

1 klacht ging over de dienstverlening van het federale Centrum voor Cybersecurity Belgium.

Beoordeling van de 9 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm

Ombudsnormen	
	Aantal
Efficiënte coördinatie	3
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Redelijke behandeltermijn	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Vlotte bereikbaarheid	1
Totaal	9

Opmerking:

De afdeling IT-platform ontving:

- 1 klacht die verband hield met genderidentiteit. We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
- 1 klacht over vlotte bereikbaarheid. We beschouwden deze klacht als niet gegrond.

6.4.3 Overzicht van de gegronde en deels gegronde klachten

- Een burger klaagde dat zij bij het aanmelden op online applicaties nog de oude naam van haar bedrijf zag. Verder wilde zij dat haar oude naam 'vergeten werd'.
Analyse: De burger had de naam van haar eenmanszaak aangepast in de KBO, maar die naamverandering stroomde niet automatisch door naar IDM.
Acties: Vanuit de Helpdesk Digitaal Vlaanderen kreeg de burger een antwoord op waarom zij de

oude naam van haar bedrijf nog zag staan en kreeg zij informatie doorgestuurd hoe deze naamsverandering door te laten stromen. Maar die acties wou de burger niet uitvoeren. Uiteindelijk zette het Team Veiligheidsbouwstenen dit voor de burger in IDM manueel recht. Het Team veiligheidsbouwstenen plaatste ook een actie op de roadmap 2025 om de naamsveranderingen in de KBO wel automatisch naar IDM te laten stromen.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.

- Een burger klaagde dat hij een schrapping van zijn perceel uit het jachtplan op Geopunt wilde zien verschijnen. Hij had dit reeds op 29/9/23 doorgegeven aan Jacht Vlaanderen, maar dat was nog steeds niet doorgevloeid naar Geopunt.
Analyse: Digitaal Vlaanderen was deels mee verantwoordelijk voor de fout, samen met het Agentschap voor Natuur en Bos en de arrondissementscommissarissen. Het probleem lag niet bij Geopunt, wel bij een ingewikkelde combinatie van problemen in Datapublicatie door de verhuus van het Datacenter te Muizen.
Acties: De burger werd geïnformeerd dat Geopunt sinds 16/4/2024 up-to-date was en dat de vertraging te wijten was aan een technisch probleem dat opgelost werd.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond.
- Een burger klaagde enerzijds over het proces om zijn bedrijf(soplossingen) op Datavindplaats zichtbaar te krijgen en anderzijds over de communicatie tussen Digitaal Vlaanderen en hem.
Analyse: De vorige gepubliceerde toepassingen waren afkomstig van een eerdere campagne omtrent open data. Deze applicaties hadden toen actief bijgedragen tot het promoten en verbeteren van de Vlaamse open data.
De applicatie van de burger bleek geen gebruik te maken van Vlaamse open data dus paste dit initieel niet in de oorspronkelijke geest van de applicaties.
Acties: Aangezien Datavindplaats wel de ambitie had om ook "gesloten" databronnen op te nemen en ook niet-Vlaamse data over het Vlaamse grondgebied, besloot Digitaal Vlaanderen om dit te herevalueren en duidelijkere voorwaarden te publiceren. Deze herevaluatie duurde echter te lang.
De explicietere voorwaarden werden inmiddels wél gepubliceerd op Vlaanderen.be; zo ook de applicatie van de burger op Datavindplaats.
- Een voorlichter van het contactcenter 1700 klaagde over het feit dat zijn persoonlijk telefoonnummer > gsm-nummer zichtbaar was voor zijn collega's.
Analyse: De voorlichter had tijdens de zelfregistratie zelf zijn gsm-nummer in het Gebruikersbeheer ingevoerd. Hierdoor was het gsm-nummer zichtbaar in het CRM van het contactcenter en in de TGV.
Acties: Het gsm-nummer werd uit het Gebruikersbeheer verwijderd.
Het contactcenter 1700 ondernam stappen om voorlichters bij de onboarding te verwittigen om geen telefoonnummer in te vullen in het zelfregistratieformulier.

6.5 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, verbeteringen aan onze informatie, verbeteren van procesafspraken over escaleren of oplossen van technische issues.

6.6 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 (terugbelafspraken) 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 redacteurs van Vlaanderen.be inzicht te geven in welke informatie online werkt of net onduidelijk is.

Bij gebruikers van onlinekanalen 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.

6.7 TOT SLOT

De verdere stijging van het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be (**van 35,7 miljoen bezoeken in 2023 naar 38 miljoen in 2024**) 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 meer geïntegreerd aangeboden aan burgers, wordt de informatie nog beter vindbaar in zoekmachines en kunnen diensten webinformatie beter uitwisselen en hergebruiken, ook bv. op de websites van lokale besturen.

Ook het aantal keer dat een burger zijn persoonlijke Mijn Burgerprofiel (web of mobiele app) bezoekt steeg opnieuw, van 25,7 miljoen keer in 2023 tot 32,5 miljoen in 2024. Een burger kan op Mijn Burgerprofiel aanmelden via de websites van 265 (92%) Vlaamse lokale besturen en 53 Vlaamse overheidsdiensten. Bovendien worden ook steeds meer dienstverleningen daarin centraal aangeboden of ontsloten.

Mensen vinden informatie langs digitale weg en volgen digitaal hun (aan)vragen bij de overheid op. De steeds aanwezige opties om met een medewerker contact op te nemen, zorgen 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 proactief te informeren. Bij elke nieuwe maatregel blijft het cruciaal te zoeken naar de optimale automatisering om burgers makkelijk en proactief 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.

Digitaal Vlaanderen blijft ook verder inzetten op het ontwikkelen en ondersteunen van een niet-digitaal aanbod. Uit dit klachtenrapport blijkt immers de noodzaak van de contactkanalen van het Contactcenter 1700, dat in 2024 de 25^{ste} verjaardag vierde en verder blijft meevolueren met de vragen die gesteld worden. Digitaal Vlaanderen ondersteunt met de contactcenter raamovereenkomst ook 22 specifieke infolijnen van andere Vlaamse overheidsdiensten die in 2024 van de raamovereenkomst gebruik maakten voor een professionele en klantvriendelijke opvang van burgervragen.

Binnen de IT-raamovereenkomst van Digitaal Vlaanderen vindt elke Vlaamse overheidsdienst de mogelijkheid om de bereikbaarheid van de eigen expertteams en diensten klantvriendelijk in te richten via telefonieoplossingen of e-mailinstellingen. 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.

6.8 DE TOEKOMST

Sinds 2023 werkt 1700 ook met spraaktechnologie, waarbij de oproeper geen lang keuzemenu meer moet doorlopen, maar eenvoudig de vraag kan inspreken om bij de juiste medewerker terecht te komen. De komende jaren zullen web- en contactcenterteams samenwerken om Artificial Intelligence in te zetten waar dat nuttig is, met de feedback van onze voorlichters als extra controlemechanisme om de kwaliteit van de technologie te beoordelen.

Digitaal Vlaanderen zet de komende jaren in partnerschap met andere overheidsdiensten verder in op uitbouw van de hoofdlokets en centrale platformen, steeds met als doel de

eindgebruiker eenvoud en centrale, vindbare dienstverlening te bieden, ondersteund door veilige technologie.

Digitaal Vlaanderen wil almaar meer overheden langs digitale weg laten samenwerken, gegevens laten uitwisselen en ter beschikking stellen en daarvoor centraal ontwikkelde online platformen aanbieden. Dezelfde ambitie moet ertoe leiden dat bepaalde rechten automatisch en dus sneller kunnen toegekend en uitbetaald worden en dat burgers meer proactief gewaarschuwd worden wanneer ze zelf iets moeten ondernemen.

7 AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

INLEIDING

Het Agentschap Integratie en Inburgering is een extern verzelfstandigd agentschap (EVA) van de Vlaamse overheid. Het werd op 22 november 2013 opgericht in de vorm van een private stichting 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 hun talenten kan inzetten.

De dienstverlening van het Agentschap Integratie en Inburgering vertrekt vanuit de noden en vragen van zowel **burgers, diensten** als het **beleid**. Zij kunnen in **zesenzestig contactpunten** terecht voor dienstverlening rond de thema's

- **integratie;**
- **inburgering;**
- **sociaal tolken en vertalen;**
- **juridische dienstverlening;**
- **Nederlands leren en oefenen.**

Atlas (voor Stad Antwerpen), Amal (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 2024 en 31 december 2024. Alle klachten worden behandeld binnen een ruimer kwaliteitsbeleid.

Deel 1 beschrijft het klachtenbeleid.

Deel 2 licht de klachtenprocedure toe.

Deel 3 omvat een overzicht met cijfers en een uiteenzetting van de (deels) gegronde klachten.

Deel 4 is een samenvatting van de cijfers en de meest opvallende trends.

7.1 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:

- Bestuursdecreet van 1 januari 2019 (B.S. 19 december 2018).
- Omzendbrief VR/2020/20 betreffende de klachtenbehandeling
(zie [Omszendbrief_2020-20_Eerstelijnsklachtenbehandeling_ar7e2l.pdf \(vlaanderen.be\)](#))

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 meldingen en formele klachten;
- een continue verbetering van de dienstverlening op basis van meldingen en klachten.

Het Agentschap Integratie en Inburgering is actief in zes regio's: Antwerpen (behalve stad Antwerpen), Brussel (behalve Nederlands Ieren), Limburg, Oost-Vlaanderen (behalve stad Gent), Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen. De centrale diensten zijn opgedeeld in vijf afdelingen: de diensten van de algemeen directeur, afdeling Samenleven en Taal, afdeling Inburgering & NT2, afdeling Human Resources en afdeling Financiën en bedrijfsondersteunende diensten.

Team Kwaliteit maakt deel uit van de afdeling Financiën en bedrijfsondersteunende diensten en bestaat uit vier medewerkers die collectief verantwoordelijk zijn voor de klachtenbehandeling. Zij beheren beurtelings de telefoonpermanentie en klachteninbox. Daarnaast bespreken ze regelmatig casussen en voeren procedurele optimalisaties door.

In 2024 zijn er geen formele herzieningen van de klachtenprocedure geweest. Op vraag van het managementcomité werden er wel interne managementdebriefings ingevoerd, om de transparantie en betrokkenheid van de bevoegde directeurs en regiomanagers ten aanzien van klachten en aanbevelingen te verhogen. Tot 2023 bezorgde de klachtenbehandelaar na het afronden van een klacht enkel een adviesnota aan de direct betrokkenen, wanneer er effectief een aanbeveling werd geformuleerd. Sinds begin 2024 worden de betrokken directeur en regiomanager over elke ontvankelijke klacht geïnformeerd. Dit gebeurt steeds geanonimiseerd, zonder de namen van de verzoeker of de betrokken medewerkers te vermelden. Dankzij deze debriefingsnota's is het management sneller op de hoogte van alle klachten. In 2024 zette team Kwaliteit net als de vorige jaren sterk in op de nauwgezette opvolging van aanbevelingen. Maximaal zes maanden na het formuleren van een aanbeveling wordt de betrokken afdeling en/of regio door team Kwaliteit bevestigd over welke bijstellingen er intussen werden doorgevoerd. Ook voor de aanbevelingen die niet werden gevolgd, vraagt team Kwaliteit telkens een gemotiveerd antwoord waarom aanbevolen acties niet werden uitgevoerd.

7.2 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.

7.2.1 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;
4. De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:
 - geeft feedback aan de verzoeker;
 - toetst of de verzoeker nog vragen heeft;
 - vermeldt de mogelijkheid om een klacht in te dienen en gebruikt hiervoor de website: www.integratie-inburgering.be/contact;
 - informeert intern betrokkenen met het oog op verdere (grote of kleine) verbeteracties.

Indien de verzoeker aangeeft een klacht in te willen dienen:

5. De medewerker informeert de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze klachten. Hij gebruikt hiervoor de website www.integratie-inburgering.be/contact.

7.2.2 De klachtenbehandelaar ontvangt een klacht

1. De klachtenbehandelaar maakt een nieuw dossier in het klachtenregister 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'. De klachtenbehandelaar registreert dit in het klachtenregister. De klachtenbehandelaar geeft in de ontvangstbevestiging ook aan of de klacht effectief ontvankelijk dan wel onontvankelijk is. In het geval dat een klacht onontvankelijk is, geeft de klachtenbehandelaar de specifieke reden van onontvankelijkheid op. Die redenen zijn exhaustief vastgelegd in het Bestuursdecreet – zie ook '3.1 Klachtenbehandeling in cijfers';
3. Indien nodig verheldert de klachtenbehandelaar de vraag en registreert die dit in het klachtendossier. Indien nodig contacteert de klachtenbehandelaar de verzoeker om onduidelijkheden op te helderen of om meer specifieke informatie te verkrijgen. Dit kan mondeling of schriftelijk gebeuren, afhankelijk van de wens van de verzoeker en de inschatting van de klachtenbehandelaar. 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;
4. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en registreert elke actie in het klachtendossier. De klachtenbehandelaar bemiddelt waar nodig;
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. De beslissing kan drie mogelijke uitkomsten hebben: gegrond, ongegrond of deels gegrond:
 - Klopt het wat de verzoeker aanklaagt, dan wordt de klacht als gegrond beschouwd.
 - Stemmen de feiten op basis van het onderzoek niet overeen met wat de verzoeker beweert, dan is de klacht ongegrond. Toch kunnen er ook in dat geval oplossingen worden gezocht.
 - Een klacht is 'deels gegrond' wanneer bepaalde elementen uit de klacht gegrond zijn en andere niet. Bijvoorbeeld: de regelgeving werd wel degelijk gevolgd, maar door de betrokkenen anders geïnterpreteerd. Of 'een' klacht bestond feitelijk uit meerdere klachten, waarvan sommige

- onderdelen gegrond zijn en andere onderdelen ongegrond;
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'. De klachtenbehandelaar vervolledigt het register en het klachtendossier en archiveert;
7. De klachtenbehandelaar maakt het geanonimiseerde debriefingsdocument op, op basis van het sjabloon 'klacht debriefing en aanbeveling'. De klachtenbehandelaar bezorgt dit document aan de bevoegde regiomanager, directeur en diens stafmedewerker. Een aanbeveling kan deel zijn van deze debriefing;

7.3 RESULTATEN

7.3.1 Klachtenbehandeling in cijfers

Aantal ontvangen meldingen en klachten	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Meldingen (vragen, suggesties ...)	49	34	27	33	41	21	20	67	50
Klacht	100	65	50	60	49	43	54	29	13
Totaal	149	99	77	93	90	64	74	96	63

Aantal afgesloten klachten	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal onontvankelijke klachten	14	14	11	11	14	14	17	6	4
Waarvan betrekking op andere organisatie	9	11	8	8	10	3	1	2	1
Waarvan behandeld als beroep	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Waarvan betrekking op wetgeving	0	1	0	1	0	2	0	1	1
Waarvan kennelijk ongegrond	0	0	1	1	0	2	1	2	0
Waarvan vraag	0	0	0	0	3	3	13	0	1
Waarvan reeds behandeld	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Waarvan feiten ouder dan 1 jaar	0	0	1	0	0	2	1	0	0
Waarvan adres en/of identiteit verzoeker niet gekend	1	2	0	0	1	1	0	0	0
Waarvan betrekking op dienst HR	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Waarvan geen feitelijke omschrijving voorhanden is.	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Waarvan geen persoonlijk belang wordt aangetoond	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Aantal ontvankelijke klachten	84	50	38	48	34	25	38	16	9
Waarvan gegrond	25	12	14	36	18	19	24	8	1
Waarvan deels gegrond	26	15	5	2	7	2	10	4	1
Waarvan ongegrond	33	22	19	10	9	4	4	4	7
Aantal openstaande klachten op 31/12	2	1	1	1	1	4	3	7	0
Totaal	100	65	50	60	49	43	58	29	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	11	8	8	15	11	8	4	5	1
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	0	1	5	2	3	2	3	3	0
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	13	7	1	3	2	5	10	3	1
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	21	4	5	8	1	0	3	0	0
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	6	7	0	10	8	5	14	1	0

Aantal ontvangen klachten per kanaal	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Brief	0	0	0	1	3	2	1	1
Mail	11	3	6	7	4	4	7	4
Telefoon	25	13	14	6	3	2	1	0
Website	62	49	30	46	39	35	45	24

Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Inburgering	76	44	34	29	39	28	34	21
Integratie	0	0	0	0	0	0	0	1
Nederlands leren (niet inburgeraars)	8	5	6	5	0	4	5	1
Sociaal tolken en vertalen	4	5	1	7	0	3	4	5
Juridische dienstverlening	1	0	1	4	0	5	9	0
Andere	9	10	8	15	10	3	3	1

7.3.2 Klachtenbehandeling in dossiers

47 (deels) gegronde klachten gingen over inburgering & Nederlands leren

- In 26 dossiers was de begeleiding onderwerp van de klachten

2 verzoekers gingen niet akkoord met de prestatie of de beslissing van het Agentschap

Eén verzoeker gaf aan dat het fysiek volgen van de cursus A2 schriftelijk Nederlands niet haalbaar was wegens professionele en persoonlijke omstandigheden. De trajectbegeleider stelde met het zelfstudietraject een oplossing voor die tegemoet kwam aan de precare leersituatie van de klant. De tweede verzoeker ging zich in Diest aanmelden, omdat die niet meer naar het contactpunt van Beringen wou, maar werd in Diest toch opnieuw doorgestuurd naar Beringen. Er werd aan de verzoeker meegedeeld dat die in principe vrije keuze heeft omtrent waar die zich aanmeldt.

1 verzoeker vond de informatieverstrekking van het Agentschap ontoereikend

De verzoeker gaf aan dat de trajectbegeleider onvoldoende duidelijk had gecommuniceerd over het tijdstip waarop de tolk aanwezig zou zijn bij de test maatschappelijke oriëntatie. Er werd met de verzoeker naar een nieuw moment gezocht om de test af te leggen.

21 verzoekers klaagden over de bereikbaarheid van het Agentschap

Deze klachten gingen over de telefonische bereikbaarheid (16 klachten), afspraken die niet zijn doorgegaan (3 klachten), een slechte aanduiding van het loket (1 klacht) en e-mails die niet beantwoord werden (1 klacht).

De klachten en mogelijke oplossingen met betrekking tot de bereikbaarheid werden gecommuniceerd naar de regiomanagers van desbetreffende regio's en besproken op het afdelingsoverleg van de afdeling Financiën en bedrijfsondersteunende diensten. Het Agentschap zet zich in om hiermee aan de slag te gaan en heeft een programma "klantgerichte dienstverlening" in zijn ondernemingsplan opgenomen. Een belangrijk onderdeel van dat programma is de inrichting van een klantgericht, (digitaal) toegankelijk en gebruiksvriendelijk contactmodel. Dat slaat onder andere op hoe klanten met onze diensten in contact kunnen komen in geval van specifieke vragen, voor het maken van een afspraak of bij nood aan informatie over onze diensten en activiteiten in ons aanbod.

3 verzoekers voelden zich onheus bejegend

Deze verzoekers uitten ontevredenheid over de begeleiding van hun traject. De eerste verzoeker gaf aan dat de trajectbegeleider zich onprofessioneel gedroeg en niet op een gepaste manier communiceerde. De verzoeker wou met iemand anders spreken dan met diens trajectbegeleider. Aangezien er sprake was van een vertrouwensbreuk werd voorgesteld om met de leidinggevende van de trajectbegeleider in gesprek te gaan. Uiteindelijk besloot de verzoeker om alsnog rechtstreeks met de trajectbegeleider zelf in gesprek te gaan. De tweede verzoeker gaf aan dat diens afspraak voor het ondertekenen van het inburgeringscontract niet doorgegaan was, maar dat die toch werd ingeschreven in een cursus zonder dat het inburgeringscontract ondertekend was. Daarnaast is het voor de verzoeker lang onduidelijk geweest of die lessen Nederlands moest volgen. Er werden excuses overgemaakt voor de administratieve fout en de verzoeker werd uitgenodigd om

diens situatie te bespreken met de trajectbegeleider en de leidinggevende. De derde verzoeker uitte ontevredenheid over de bereikbaarheid van diens trajectbegeleider tijdens het traject. De verzoeker gaf aan dat de begeleider niet of te laat informatie heeft bezorgd en dat de verzoeker tijdens het intakegesprek het inburgeringscontract moest ondertekenen zonder de mogelijkheid om dit thuis rustig door te nemen. Er werden excuses aangeboden en tegelijkertijd werd toegelicht dat het een drukke periode betrof. Daarnaast werd aanbevolen dat klanten de gelegenheid moeten krijgen om het contract eerst thuis te lezen indien zij hierom vragen.

- **8 (deels) gegronde klachten gingen over de test maatschappelijke oriëntatie en de taaltest**

Zes verzoekers uitten hun ontevredenheid omdat zij niet geslaagd waren en geen inzage kregen in hun testresultaten, waardoor ze niet konden achterhalen welke fouten zij hadden gemaakt. Zij ontvingen een globale analyse van hun testresultaten en werden doorverwezen naar hun trajectbegeleider voor verdere toelichting. Er is een nieuwe werkwijze uitgewerkt om inburgeraars inzage te verlenen in hun test. De vernieuwde werkwijze treedt in 2025 in voege bij de start van een nieuw testplatform.

Een verzoeker wou tegen 2025 taalniveau 4 in het Nederlands behalen om een licentie als taxichauffeur te verkrijgen en beklagde zich over de lange wachttijd voordat die een taaltest kon afleggen. In overleg met de lokale coördinator werd de verzoeker in contact gebracht met een taalconsulent, die extra uitleg gaf over diens persoonlijke taaltraject.

Een andere verzoeker klaagde dat diens partner de resultaten van de test op de vooraf meegedeelde datum niet had ontvangen, terwijl andere cursisten al op de hoogte waren van hun eigen resultaten. Door een technische storing in het cliëntvolgsysteem was het inderdaad mogelijk dat sommige cursisten hun testresultaten via e-mail hadden ontvangen, terwijl anderen deze nog niet hadden gekregen. Daarnaast was het mogelijk dat bepaalde cursisten rechtstreeks contact hadden opgenomen met hun trajectbegeleider om hun resultaten te vernemen. De klant in kwestie had in principe ook die mogelijkheid, maar diens trajectbegeleider was net in die periode tijdelijk afwezig. Er werd een verzoek ingediend bij de systeembeheerder om de resultaten opnieuw te verzenden. De beheerder van het cliëntvolgsysteem heeft de testresultaten manueel aan de verzoeker doorgestuurd en er werden excuses overgemaakt voor de storing.

- **1 gegronde klacht ging over de toeleiding naar de cursus maatschappelijke oriëntatie**

De verzoeker vroeg om vrijstelling van het inschrijvingsgeld. Hoewel de verzoeker zich tijdig had aangemeld, vond de afspraak door administratieve en technische omstandigheden pas plaats nadat inburgering betalend is geworden. Het Agentschap bood excuses aan, maar kon de betaling niet kwijtschelden. De verzoeker ontving de eerste wervingsbrief eind 2021, dus had los van de recente samenloop van omstandigheden reeds voldoende tijd om zich in te schrijven. De retributieregels gelden vanaf september 2023 en er is onvoldoende grond om hier een vrijstelling te verlenen.

- **6 deels gegronde klachten gingen over de toeleiding naar het lesaanbod Nederlands**

Een verzoeker klaagde over de lange wachttijd tijdens een heraanmeldingsmoment. Er is duiding gegeven bij het dagverloop: het ging om een tijdslot met vrije inloop. De klant heeft

de optie gekregen om een nieuwe afspraak te maken, gezien de onvoorziene drukte. Een tweede verzoeker wenste een geschikte cursus Nederlands te vinden en klaagde over de communicatie van de taalconsulent. De ondernomen stappen, alsook de communicatie van de taalconsulent, werden geduid. Een derde verzoeker klaagde over het meermaals verplaatsen van diens afspraak voor het afleggen van een niveautest Nederlands. Dit kwam doordat een medewerker gedurende lange tijd afwezig was wegens ziekte. Er werd in samenspraak met de lokale coördinator een lijst aangelegd met klanten wiens afspraak meermaals werd verplaatst. Deze klanten werden prioritair gecontacteerd. Een vierde verzoeker was niet tevreden over de manier waarop de niveautest werd afgenomen. De medewerker gaf de verzoeker een moeilijkere niveautest, omdat die van oordeel was dat de verzoeker een hoger niveau aankon. Daarop heeft de medewerker de verzoeker ingeschreven voor een cursus overeenkomstig met dat niveau, zonder dat verzoeker hiervoor toestemming had gegeven. De medewerker gaf aan dat het de bedoeling was om de verzoeker te motiveren.

Twee andere verzoekers uitten klachten over de moeilijkheidsgraad van de cursus. De eerste verzoeker vond de cursus te prikkelend vanwege haar autisme en dyslexie en vroeg waarom privéonderwijs niet als optie werd voorgesteld. Het Agentschap gaf aan enkel door te verwijzen naar centra die een erkend certificaat uitreiken na afronding van de cursus. De tweede verzoeker gaf aan dat die door gebrek aan passend aanbod was ingeschreven in een cursus van een hoger niveau. Er werd te laat opgemerkt dat de verzoeker niet mee kon in de cursus, waardoor de deadline al was verstreken om het inschrijvingsgeld terug te krijgen. Bij beide klachten werd door de klachtenbehandelaar aanbevolen dat het Agentschap meer aandacht zou moeten besteden aan cursisten die geen standaardaanbod volgen. De betrokken afdeling gaf echter aan dat medewerkers niet zijn opgeleid om complexe inschattingen te maken over de haalbaarheid van een aanbod, zeker wanneer dit bijvoorbeeld afhangt van gezondheidsproblemen die per individu sterk kunnen verschillen.

- **2 gegronde klachten over toeleiding naar onderwijs**

De eerste verzoeker gaf aan dat die al twee maanden niets had vernomen van de trajectbegeleider over diens aanvraag tot diploma-erkenning en dat het contactpunt in Hasselt niet bereikbaar was om meer informatie te verschaffen. Er werd uitgelegd dat de indiening binnen een termijn van twee maanden is afgehandeld, wat als een redelijke behandeltermijn wordt beschouwd. Toch werd erkend dat de medewerker de verzoeker had kunnen informeren over de behandeltermijn. De tweede verzoeker gaf aan dat er onduidelijkheid was over de ontvangst van een e-mail met een kopie van de identiteitskaart, aangezien hierover geen verdere communicatie was geweest. Bij navraag naar de status van het dossier werd duidelijk dat de kopie nog ontbrak en dat dit het dossier vertraagde. Het werd erkend dat de medewerker proactief nogmaals om de kopie had kunnen vragen om vertraging te voorkomen. Er werden excuses aangeboden voor het ongemak en de opgelopen vertraging.

- **3 deels gegronde klachten gingen over het werven van inburgeraars**

Drie verzoekers uitten klachten over de briefwisseling, waarvan één over de toonzetting, één over het taalgebruik en één over beide.

De eerste verzoeker twijfelde of diens familielid tot de verplichte doelgroep behoorde en vond de toon van de wervingsbrief niet uitnodigend. Na controle door onze experts bleek dat de klant in kwestie niet verplicht, maar wel rechthebbend was. Er werd uitgelegd dat de wervingsbrief zowel de rechten als de plichten benadrukt. Het vermelden van een mogelijke sanctie bij het niet naleven van de verplichting is bedoeld om klanten correct te informeren en onaangename verrassingen te voorkomen. Deze sanctie is decretaal bepaald en maakt geen deel uit van het beleid of de communicatiestijl van het Agentschap.

De tweede verzoeker gaf aan de eerste wervingsbrief niet te hebben ontvangen via de post en vond de toonzetting van de herinneringsbrief niet klantvriendelijk genoeg. Bovendien gaf die aan dat de herinneringsbrief enkel in het Nederlands was opgesteld, terwijl die zelf in een faciliteitengemeente in de rand rond Brussel woont. Er werd verduidelijkt dat de verzoeker vermoedelijk niet thuis was toen de eerste (aangetekende) wervingsbrief werd bezorgd en dat die de brief niet is gaan ophalen in het postkantoor. Omdat de herinneringsbrief de informatie uit de eerste brief niet bevatte, werd aanbevolen om deze essentiële informatie in toekomstige herinneringsbrieven op te nemen. De herinneringsbrief was enkel in het Nederlands opgesteld, omdat de eerste wervingsbrief reeds in drie talen was opgemaakt en er vanuit werd gegaan dat het louter om een herhaling van dezelfde informatie gaat. Herinneringsbrieven worden geautomatiseerd verzonden vanuit het cliëntvolgsysteem.

De derde verzoeker vroeg om de wervingsbrief in het Frans te ontvangen, aangezien die in een faciliteitengemeente woont. Er werd uitgelegd dat bij de brief ook een vertaling in het Engels en Spaans was toegevoegd, rekening houdend met de achtergrond van de klant. Omdat de klant in een faciliteitengemeente woont, was het wel mogelijk om op expliciet verzoek de brief in het Frans te verkrijgen. De taalvoorkeur van de klant werd aangepast in het cliëntvolgsysteem.

- **1 deels gegronde klacht gingen over een ander thema**

De verzoeker had een cursus Maatschappelijke Oriëntatie gevolgd bij het Agentschap en zich daarna ingeschreven bij een BAPA (Bureau d'Accueil pour Primo-Arrivants) om een Brussels traject te doorlopen. De verzoeker had een attest nodig dat aantoonde dat de cursus succesvol was afgerond, maar kon dit niet verkrijgen via onze collega's. Er werd uitgelegd dat het Agentschap en BAPA hadden afgesproken dat BAPA rechtstreeks contact moest opnemen met het Agentschap om na te gaan of de cursus succesvol was voltooid. Op basis van deze bevestiging kon BAPA de verzoeker vrijstellen van de burgerschapstest. Deze werkwijze was echter pas recent ingevoerd en was op het moment van de klacht nog niet volledig in werking en goed gecommuniceerd, waardoor de klacht gedeeltelijk gegrond was.

3 deels gegronde klachten gingen over sociaal tolken en vertalen

- **3 deels gegronde klachten gingen over de dienstverlening**

De eerste verzoeker wenste een foutieve vertaling door de tolk onder de aandacht brengen. Door omstandigheden, waaronder de tijdelijke afwezigheid van enkele medewerkers, kon

de dienst de tolk in kwestie pas twee weken later hierover contacteren. Hierdoor kon de tolk zich het gesprek niet meer goed herinneren. Intussen wordt er gewerkt aan een nieuw cliëntvolgsysteem, waarbij klanten meldingen direct online kunnen signaleren na een tolkgesprek, zodat die sneller en adequater kunnen worden opgevolgd.

De tweede verzoeker kaartte aan dat die lang moest wachten op een herkansing voor de certificeringsproef 'Standaard Arabisch'. Er werden excuses aangeboden en erkend dat er op dit moment een lange wachtlijst is.

De derde verzoeker gaf aan dat die in 2016 de basisopleiding sociaal vertalen heeft gevolgd. De verzoeker kaartte aan dat die tot op heden het examen nog steeds niet heeft kunnen afleggen. Er werd geduid dat deze opleiding al verschillende jaren niet meer wordt georganiseerd, als gevolg van een strategische beslissing tijdens interne hervormingen binnen het Agentschap. Hoewel werd erkend dat deze situatie voor de verzoeker vervelend is, werd wel duidelijk aangegeven dat het niet meer mogelijk is om de certificeringsproef in het Duits af te leggen, omdat de opleiding niet langer bestaat. Als alternatief werd aan de verzoeker een attest van deelname verstrekt.

Naast de klachten ontving het Agentschap ook **49 meldingen** 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 en vragen aan te grijpen als verbeterkansen om zo te groeien als organisatie.

Niet iedereen kiest ervoor om formeel een klacht in te dienen. Sommige meldingen vertoonden inhoudelijke overeenkomsten met een aantal (deels) gegronde klachten. Het is belangrijk deze meldingen zichtbaar te maken en naast de cijfers van de formele klachten te plaatsen.

Het grootste aantal meldingen betrof de bereikbaarheid van het Agentschap. Deze meldingen hadden betrekking op de telefonische bereikbaarheid (7 meldingen), verzoeken om een afspraak te maken (3 meldingen), en het niet kunnen vinden van contactgegevens (1 melding). Daarnaast ontvingen we 5 meldingen over het niet tijdig ontvangen van de resultaten van de test Maatschappelijke Oriëntatie, vermoedelijk veroorzaakt door een technische storing in het cliëntvolgsysteem. Verder kregen we één melding met de vraag om inzage in de testresultaten. Tot slot ontvingen we drie meldingen over vragen naar aanleiding van de wervingsbrief die zij hadden ontvangen.

Daarnaast werden er 11 meldingen gedaan met suggesties over de werking. Deze suggesties waren zeer divers. Zo merkten verschillende verzoekers op dat informatie op onze webpagina of in ons communicatiemateriaal ontbrak, verouderd was, of duidelijker geformuleerd kon worden. Net als voorgaande jaren hebben we op basis van deze suggesties beoordeeld of aanpassingen nodig waren. Waar nodig hebben we verbeteringen doorgevoerd, zowel op de website als in ons overige communicatiemateriaal, zodat klanten steeds toegang hebben tot accurate en actuele informatie.

Daarnaast ontvingen we twee suggesties over de inhoud van de cursus Maatschappelijke Oriëntatie. Met één van de verzoekers hebben we contact opgenomen om de voorgestelde inhoud te bespreken en te integreren in de lessen.

7.4 SAMENVATTING

In 2024 ontving team Kwaliteit 149 meldingen en klachten. **Dat zijn er 50 meer dan in 2023 en het hoogste aantal sinds de start van de rapportage in 2016.** Het aantal meldingen is gestegen: van 34 in 2023 naar 49 in 2024. Dit is een stijging van 44 procent. In vergelijking met 2017 ligt het aantal in 2024 nog steeds lager dan toen de regionale aanspreekpunten de meldingen op zich namen. Het aantal lag toen op 67. Het aantal **formele klachten** is in vergelijking met 2023 gestegen. In 2024 werden 100 klachten ontvangen, dat zijn er 35 meer dan in 2023. Dit is een stijging van 54 procent. Van de **84 ontvankelijke klachten** waren er 33 ongegrond, en **51 (deels) gegrond**. In 2023 waren er van de 50 ontvankelijke klachten 27 (deels) gegrond. We zien een stijging van 89% tegenover 2023 van de (deels) gegronde klachten. **Twee klachten zijn nog openstaande.**

Dit verhoudt zich tot 24.912 inburgeringscontracten, 67.657 NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken, 50.295 tolk- en vertaalprestaties, 10.440 juridische helpdeskvragen en 91 juridische vormingen.³

Van de **98 klachten** waren er **14 onontvankelijk**. Van de 14 onontvankelijke klachten had de grootste groep betrekking op een andere organisatie (9), was er geen feitelijke omschrijving voorhanden (4) of waren het adres en/of identiteit van de verzoekers niet gekend (1). Verzoekers die een klacht hadden over een andere organisatie werden doorverwezen naar de juiste instantie.

De 51 (deels) gegronde klachten worden opgedeeld per **ombudsnorm**. 11 verzoekers gingen niet akkoord met de prestatie of beslissing van het Agentschap, 13 verzoekers vonden de informatieverstrekking van het Agentschap ontoereikend, 21 verzoekers klaagden over de bereikbaarheid van het Agentschap en 6 verzoekers voelden zich onheus bejegend. **We zien een opvallende stijging bij de ombudsnorm rond bereikbaarheid.** In 2023 klaagden slechts 4 verzoekers over de bereikbaarheid. We hebben de stijging tijdens het jaar 2024 tijdig opgemerkt en gecommuniceerd aan de beleidsverantwoordelijkheden. Het Agentschap werkt momenteel aan een nieuw klantgericht contactmodel. **We zien daarnaast ook een stijgende vraag naar het inkijken van de resultaten van de test maatschappelijke oriëntatie.** Zes verzoekers hebben hierover een klacht ingediend, tegenover geen enkele in 2023. Er is dit jaar vanuit de didactische cel gewerkt aan een nieuw beleidskader met bijhorende procedure rond het inzagerecht bij testen, dat adequater tegemoetkomt aan deze kwestie.

Net zoals de voorbije jaren kwamen de meeste klachten binnen **via het webformulier**. Van de 98 klachten kwamen er 62 binnen via de website, 25 via de telefoon en 11 via mail. **Net zoals de voorbije jaren gaan de meeste klachten over het thema inburgering.** Van de 98 klachten gingen er 76 over inburgering, 8 over Nederlands leren, 4 over Sociaal Tolken en Vertalen en 1 over juridische dienstverlening. 9 klachten gaan over andere thema's.

³ Hier zijn de cijfers van 2023 weergegeven, omdat de cijfers van 2024 nog niet beschikbaar zijn.

8 TOERISME VLAANDEREN

8.1 INLEIDING

Deze nota bevat het jaarlijks schriftelijk klachtenverslag van Toerisme Vlaanderen in 2024 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 2024

1.	Totaal aantal klachten:		27
1.1	Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	18
		16 – 30 dagen	6
		31 – 45 dagen	1
		meer dan 45 dagen	2
		antwoord niet verzonden	0
1.2.	Aantal klachten volgens de drager	brief	2
		e-mail	25
1.3.	Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	25
		via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	0
		via Vlaamse Ombudsdienst	2
2.	Aantal onontvankelijke klachten		21
2.1	Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	2
		Geen Vlaamse overheid	0
		Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	19
3.	Aantal ontvankelijke klachten		21
3.1	Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	0
		deels gegrond	1
		ongegrond	5
3.2	Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	1
		deels opgelost	0
		Onopgelost	0
3.3	Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	1

8.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN OP 10 JAAR

Jaar	Totaal aantal klachten	Aantal onontvankelijke klachten	Aantal ontvankelijke klachten
2015	7	4	3
2016	10	7	3
2017	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
2024	27	21	6

8.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN REALISATIE

8.4.1 *Aantal klachten*

Het totaal aantal klachten is gestegen tegenover het jaar voordien: in 2023 waren er 7 klachten (in 2022, 9). Ook over een periode van 10 jaar beschouwd steeg het totaal aantal klachten: van 7 in 2015 tot 27 in 2024. Belangrijk hierbij is op te merken dat van de 27 klachten er 21 onontvankelijk zijn, en van de 6 ontvankelijke klachten slechts 1 deels gegrond was.

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 2024 gemiddeld binnen de 8 dagen afgehandeld. Dit is een daling tegenover 2023 toen het aantal op 16 dagen lag.

8.4.3 *Drager en kanaal*

In 2024 komen 25 klachten rechtstreeks van de burger en 2 van de Vlaamse Ombudsdienst. Alle klachten werden via e-mail of brief ontvangen. 1 klacht per e-mail volgde op een eerste telefonisch contact.

8.4.4 *Onontvankelijke klachten*

Het aantal onontvankelijke klachten steeg van 4 naar 21.

8.4.5 *Ontvankelijke klachten*

Zoals hierboven werd vermeld, ontving Toerisme Vlaanderen 6 ontvankelijke klacht, waarvan er slechts 1 deels gegrond was. De klacht kan ondergebracht worden bij ombudsnorm 11.

8.5 BIJLAGEN

Enige bijlage bij dit schriftelijk verslag:

- Klachtenregister Toerisme Vlaanderen 2024 (geanonimiseerd) : p.84

9 FLANDERS INVESTMENT & TRADE

9.1 INLEIDING

Het jaarverslag 2024 rapporteert over het klachtenmanagement van Flanders Investment & Trade en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In 2024 werden 4 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een daling tegenover het jaar 2023 met 5 klachten.

9.2 CIJFERGEGEVENS 2024

FIT

Totaal aantal klachten	4
-------------------------------	----------

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	3
	16 – 30 dagen	1
	31 – 45 dagen	
	meer dan 45 dagen	
	antwoord niet verzonden	

Aantal klachten volgens de drager	brief	1
	e-mail	3
	telefonisch	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	4
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	
	via Vlaamse Ombudsdienst	

Aantal onontvankelijke klachten	
--	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	
	Geen Vlaamse overheid	
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	

	FIT
Aantal ontvankelijke klachten	4

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	
	deels gegrond	
	Ongegrond	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	deels opgelost	
	Onopgelost	

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen		
	<i>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid</i> (ombudsnorm 11)	

9.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN (LAATSTE VIJF JAAR)

	FIT
Totaal aantal klachten	
2020	14
2021	16
2022	13
2023	9
2024	4

Aantal onontvankelijke klachten	
2020	0
2021	0
2022	1
2023	1
2024	0

Aantal ontvankelijke klachten	
2020	14
2021	16

	FIT
2022	12
2023	8
2024	4

9.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN CONCRETE REALISATIES

9.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten daalde tegenover het jaar voordien. In 2024 waren er 4 klachten, in 2023, waren er 9. 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 2024 gemiddeld binnen de 14 dagen behandeld en afgesloten. Dit gemiddelde ligt hoger dan het jaar voordien, maar is te wijten aan de overdracht van het klachtenbeheer aan een nieuwe verantwoordelijke, gepaard gaande met een inherent leerproces van betrokkene. Dit zal in 2025 proactief opgevolgd worden.

9.4.3 Drager en kanaal

In 2024 kwamen alle klachten rechtstreeks van de burger. 3 klachten werden via e-mail verstuurd, 1 klacht werd ontvangen via brief.

9.4.4 Onontvankelijke klachten

Er werden geen onontvankelijke klachten ontvangen in 2024.

9.4.5 Ontvankelijke klachten

Bij het aantal ontvankelijke klachten valt in 2024 op dat alle klachten ongegrond werden geacht. 3 van de 4 klachten hadden betrekking op geweigerde steunaanvragen. In elk van die 3 gevallen werden betreffende steunaanvragen conform het geldende Subsidiebesluit door FIT geweigerd. De aanvrager van een steunmaatregel wordt telkens consequent verwezen naar het Subsidiebesluit, maar houdt daarvan soms een andere interpretatie op na ondanks de duidelijkheid van het Besluit. Dit resulteerde in deze gevallen in een klacht, waarbij de aanvrager uitgebreid werd geduïd op de

rechtmatigheid van de genomen beslissing. In alle gevallen krijgt de aanvrager een uitgebreide toelichting en verduidelijking bij de reden waarom diens aanvraag werd geweigerd. In veel gevallen wordt de aanvrager van een geweigerde steunaanvraag doorverwezen naar een andere financiële tegemoetkomingsvorm voor dewelke betrokkene wel zou kunnen in aanmerking komen. Vanuit het aspect van klantenbinding is dit heel belangrijk voor FIT. De laatste klacht betreft een betwisting van een factuur rond een beursdeelname.

10 DIENST VAN DE BESTUURSRECHTSCOLLEGES

10.1 DOELSTELLING KLANTENREACTIESBELEID DBRC

De Dienst van de Bestuursrechtscolleges definieert zijn missie vanuit het strategisch waardenkader van 'operational excellence' met de focus op het zo efficiënt mogelijk organiseren van processen om zo de bij de bestuursrechtscolleges ingediende beroepen binnen een redelijke termijn kwaliteitsvol af te handelen:

De Dienst van de Vlaamse Bestuursrechtscolleges (DBRC) is de dienst die inhoudelijk en administratief de Raad voor Vergunningsbetwistingen, het Handhavingscollege, de Raad voor Verkiezingsbetwistingen en de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen overkoepelt en ondersteunt.

De Dienst van de Bestuursrechtscolleges zorgt voor een flexibele en efficiënte ondersteuning van deze rechtscolleges met het oog op het garanderen van een effectieve en kwaliteitsvolle rechtsbescherming binnen een redelijke termijn.

In dat kader organiseert de DBRC zijn klantenreactiesbeleid vanuit de volgende doelstelling:

Klachten leveren gratis advies op over hoe de dienstverlening door de DBRC nog beter kan. De DBRC kan dus leren van klachten en beschouwt deze dan ook als een waardevol instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

De uitdaging is daarnaast om de burger de garantie te willen/kunnen geven om te kunnen klagen en tegelijkertijd de burger voldoende vertrouwen te geven dat de DBRC de klachtenbehandeling ernstig neemt zodat de burger niet noodzakelijk verwacht dat er altijd een gunstige oplossing komt.

10.2 BESCHRIJVING KLANTENREACTIESBELEID DBR

De Dienst van de Bestuursrechtscolleges heeft sinds 2017 een formeel kader voor het klantenreactiesbeleid binnen de organisatie met een afgebakend toepassingsgebied op basis van het Klachtendecreet en een drietrapsbenadering van de klachten.

De communicatie met de DBRC-griffie is de nulde lijn, de interne klachtenbehandelaar fungeert als eerste lijn en de Vlaamse Ombudsdienst als tweede lijn.

Het kader voor het beleid rond klantenreacties is intern gecommuniceerd binnen de entiteit, zowel met een duidelijke webpagina op het DBRC-intranet waarop elke medewerker van de DBRC het kader op elk ogenblik kan raadplegen, als via een informatiesessie.

10.3 KLACHTENREGISTER DBR

Toepassingsgebied

Rekening houdend met artikel II.74 van het Bestuursdecreet wordt onder 'de Vlaamse administratie' ook de DBRC als overheidsinstantie verstaan. De uitspraken van de bestuursrechtscolleges vallen niet onder deze definitie. 'Handelingen' van DBRC-medewerkers kunnen wel beschouwd worden als een handeling van een overheidsinstantie, net als de 'werking' van de DBRC.

Gegevens en toelichting bij klachtenregister

In 2024 is er (slechts) één klacht ingediend. De meeste recente klacht vóór 2024 werd in het jaar 2019 ingediend. Het ging in 2019 ook om één klacht. Tijdens de eerste werkjaren van de Raad voor Vergunningsbetwistingen waren dat er jaarlijks een tiental.

De klacht is op 12 januari 2024 ingediend per e-mail bij de Vlaamse Ombudsdienst door een vertegenwoordiger van een gemeente als verwerende partij in de procedure. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht vervolgens op 15 januari 2024 aan de klachtenbehandelaar van de DBRC bezorgd. De indiener vond dat er een te korte termijn werd voorzien om aanwezig te zijn op de zitting en om een advocaat aan te stellen in een vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid (UDN). Daarnaast stelde de indiener van de klacht dat het niet mogelijk was om de griffie te bereiken (na de openingsuren) op vrijdagmiddag en vroeg om de zitting uit te stellen. De klacht werd door de klachtenbehandelaar van de DBRC op 17 januari 2024 beantwoord.

UDN-zaken worden, gelet op hun aard, onmiddellijk behandeld door een rechter van permanentie. De rechter (kamervoorzitter) in deze zaak heeft dan ook onmiddellijk de oproeping bevolen van een aantal betrokken partijen, waaronder de indiener als verwerende partij, met het oog op een zitting. Deze oproeping (met inbegrip van notatermijnen voor een schriftelijke reactie op het verzoek) wordt bezorgd via aangetekende zending, maar wordt, gelet op de snelheid van de procedure, ook bezorgd per e-mail. Deze e-mail werd door de griffie aan de indiener bezorgd en vormt de aanleiding van de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Indiener stelt dat hij getracht heeft de griffie telefonisch te bereiken en daar niet in slaagde. De griffie is telefonisch bereikbaar op vaste uren, zoals weergegeven op de DBRC-website. De indiener had evenwel contact kunnen opnemen met de griffier van wacht voor uiterst dringende zaken via het telefoonnummer dat eveneens terug te vinden is op de DBRC-website. De indiener nam geen contact op met de griffier van wacht.

In de klacht vraagt indiener tevens om de behandeling met een week uit te stellen. Deze vraag kon niet onmiddellijk door de griffie beantwoord worden, omdat het oordeel over een vraag tot uitstel van een zitting tot de bevoegdheid van de kamervoorzitter behoort. De kamervoorzitter ging uiteindelijk niet in op de vraag van de indiener. Noch de mogelijkheid tot schriftelijke reactie, noch de aanwezigheid op de zitting, noch de aanstelling van een advocaat zijn verplicht voor een verwerende partij. Daarnaast beschikt de kamervoorzitter over het volledige, administratieve dossier waarop de beslissing van de gemeente gebaseerd is, doordat toegang is verleend tot het project in het Omgevingsloket aan de Raad voor Vergunningsbetwistingen.

De indiener ontving in het antwoord uitgebreide informatie over de (aard van de) vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid en de gevolgen daarvan voor de behandeling. De indiener ontving spoedig een uitgebreid en afdoend antwoord per e-mail, waarin al zijn vragen werden beantwoord. Daarnaast werd verwezen naar de beschikbare informatie over de UDN-

procedure op de DBRC-website, waar ook de contactgegevens van de griffier van wacht terug te vinden zijn.

11 AGENTSCHAP JUSTITIE & HANDHAVING

11.1 INLEIDING

Het Agentschap Justitie en Handhaving bestaat inmiddels drie jaar en is uitgegroeid tot de vijfde grootste entiteit binnen de Vlaamse overheid, met meer dan 1200 personeelsleden. Daardoor kan het agentschap steeds meer slachtoffers, gezinnen en daders bereiken en neemt het belang van Vlaamse justitie alsmaar toe.

Ook zij die niet tevreden zijn over onze werking of dienstverlening, over de informatie die wij aanbieden of over de aanpak van onze medewerkers moeten op een correcte manier geholpen worden. Zeker nu het agentschap aan bereik en bekendheid wint, dienen we onze klachtenprocedure op punt te hebben. In 2024 werd daarom de klachtenprocedure, na een periode van continuïteit, verfijnd en bijgestuurd op maat van het agentschap.

Voorliggend rapport behelst het klachtenrapport 2024 van het Agentschap Justitie en Handhaving. Het bevat een korte toelichting bij het klachtenbeleid en geeft een overzicht van de klachten die het agentschap heeft ontvangen tussen 1 januari 2024 en 31 december 2024.

11.2 SAMENVATTING

In 2024 ontving het Agentschap Justitie en Handhaving 43 signalen in het kader van de klachtenprocedure, 15 daarvan waren doorverwijzingen, de overige behelsden klachten.

Van de 28 binnengekomen klachten waren er 25 ontvankelijk en allen konden afgesloten worden in 2024. 5 van de 25 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 daders, 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, ondanks de groei van het agentschap en de toegenomen aandacht, geen stijging ten opzichte van 2023. Anders was het voor de doorverwijzingen die het agentschap ontving, deze lagen wel een stuk hoger. De inzet op transparantie zorgde ervoor

dat justitie- en handhavingsthema's een nieuw forum kregen waardoor allerhande signalen, los van de eigenlijke bevoegdheden, ook aan het Agentschap Justitie en Handhaving gericht werden.

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,
- ♦ voor klachten over de commissies juridische eerstelijnsbijstand moet verwezen worden naar de (decretaal voorgeschreven) procedure voor klachtenregistratie en -behandeling van de commissies zelf.

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 2024 werd de klachtenbehandeling bijgestuurd op maat van het agentschap. De aanpak werd verfijnd, de rollen en verantwoordelijkheden geoptimaliseerd en de deontologische principes geformaliseerd. Uitgangspunt blijft de behandeling volgens een trapsgewijs systeem, via bemiddeling waar het kan en met een schriftelijke, formele procedure wanneer de verzoeker 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://www.vlaanderen.be/klachtenprocedure-agentschap-justitie-en-handhaving) en behelst, samengevat, volgende stappen:

- ♦ Verzoeker dient klacht in
- ♦ Klachtenmanager registreert klacht en informeert klachtencoördinator
- ♦ Klachtencoördinator zorgt voor ontvangstmelding (10 dagen) en informeert klachtenbehandelaar
- ♦ Klachtenbehandelaar staat in voor klachtenbehandeling en ontwerpantwoord
- ♦ Klachtencoördinator en -manager staan in voor kwaliteitsbewaking en definitief antwoord
- ♦ Klachtenmanager bezorgt antwoord aan verzoeker (45 dagen)

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

2024

Type	Via e-mail	Via contactformulier	Totaal
Klachten	7	21	28
Doorverwijzingen	4	11	15
TOTAAL	11	32	43

Evolutie

Type	2022	2023	2024
Klachten	17	31	28
Doorverwijzingen	4	5	15
TOTAAL	21	36	43

TABEL 2 – aantal afgesloten en openstaande klachten per afdeling

2024

Afdeling	Afgesloten	Openstaand	Totaal
Justitieuhuizen (JH)	15	0	15
Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)	12	0	12
Gendergerelateerd geweld (GGG)	1	0	1
TOTAAL	28	0	28

Evolutie

Afdeling	2022	2023	2024
Justitieuhuizen (JH)	9	14	15
Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)	7	16	12
Gendergerelateerd geweld (GGG)	1	1	1
TOTAAL	17	31	28

TABEL 3 – aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten per afdeling

2024

Klachten	JH	VCET	GGG	Totaal
Ontvankelijk	13	11	1	25
Niet-ontvankelijk	2	1	0	3
TOTAAL	15	12	1	28

Evolutie

Klachten	2022	2023	2024
Ontvankelijk	16	30	25
Niet-ontvankelijk	1	1	3
TOTAAL	17	31	28

TABEL 4 – overzicht ontvankelijke, afgesloten klachten per afdeling

2024

Klachten	JH	VCET	GGG	Totaal
Geground	1	2	0	3
Deels geground	1	1	0	2
Ongegrond	11	8	1	20
TOTAAL	13	11	1	25
Conciliërende behandeling	6	8	0	14

Formele behandeling	7	3	1	11
TOTAAL	13	11	1	25

Evolutie

Klachten	2022	2023	2024
Gegronnd	3	3	3
Deels gegronnd	9	7	2
Ongegronnd	3	18	20
TOTAAL	15	28	25
Conciliërende behandeling	13	19	14
Formele behandeling	2	9	11
TOTAAL	15	28	25

TABEL 5 - beoordeling 28 ontvankelijke klachten op (hoofd)schending van de ombudsnormen

2024

Ombudsnormen	Aantal
Correcte bejegening	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	21
Vlotte bereikbaarheid	1
Efficiënte coördinatie	1
Respect voor persoonlijke levenssfeer	1
TOTAAL	25

Evolutie

Ombudsnormen	2022	2023	2024
Correcte bejegening	4	8	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1	0	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10	19	21
Vlotte bereikbaarheid	1	0	1
Overeenstemming met het recht	0	1	0
Efficiënte coördinatie	0	0	1
Respect voor persoonlijke levenssfeer	0	0	1
TOTAAL	16	28	25

12 ATHUMI

12.1 INLEIDING

12.1.1 Athumi

Het Vlaams Datanutsbedrijf (Athumi) is het eerste datanutsbedrijf in Europa met de wettelijke opdracht om persoonsgegevens en gevoelige bedrijfsdata slim en veilig te verwerken, met behoud van volledige controle en transparantie voor wie zijn data via onze diensten en partners deelt. We richten ons op Personal & Smart Data Spaces en Data Collaboration Platforms, waarbij we bedrijven en consumenten de mogelijkheid bieden om innovatieve B2C-diensten aan te bieden en nieuwe 'business value' te creëren door het delen van confidentiële data.

Athumi is een extern verzelfstandigd agentschap van privaatsrecht dat door de Vlaamse Overheid is opgericht eind 2022. In 2023 werden geen klachten ontvangen: dit is dan ook het eerste klachtenrapport vanuit Athumi.

Athumi bestaat uit de volgende units:

- Unit Ecosystems
- Unit Platforms
- Unit Solutions
- Unit Shared Services

De unit Solutions heeft een aantal data collaboratie platformen in productie staan:

Het GIPOD: meer samenwerking, minder hinder

Het GIPOD is het digitale uitwisselingsplatform van Athumi dat gegevens verzamelt over nuts- en wegwerkzaamheden, deze standaardiseert, en ze herbruikbaar maakt. Ook informatie over geplande evenementen, parkeerverboden, en hinder op het openbaar domein wordt dankzij het GIPOD uitgewisseld. Dit informatienetwerk biedt kabel- en leidingbeheerders, beheerders van het openbaar domein en vervoersmaatschappij De Lijn een omgeving voor het slim delen van data.

Het KLIP: graafschade voorkomen

Het Kabel- en leidinginformatieplatform zorgt voor een vlotte uitwisseling van gegevens over ondergrondse kabels en leidingen. Elke uitvoerder van werken kan de vertrouwelijke gegevens over de precieze ligging van kabels en leidingen van netbeheerders gebruiken. Deze data-uitwisseling voorkomt graafschade.

Het VIP: eenvoudige uitwisseling van vastgoedinformatie

Bij het kopen, verkopen of (ver)bouwen van vastgoed zijn veel partijen betrokken die samen veel data uitwisselen. Het Vastgoedinformatieplatform (VIP) maakt gevalideerde vastgoedinformatie eenvoudig opvraagbaar en snel verkrijgbaar voor consumenten, bedrijven en overheden.

Belangrijk om noteren is dat deze datadelingsplatformen zijn gebouwd en worden beheerd door Athumi. Maar dat Athumi zelf afhankelijk is van andere partijen voor de aanlevering van data en de afwerking van de dossiers in deze platformen. Zo zijn het bijvoorbeeld de lokale besturen die in het VIP zorgen voor het tijdig valideren en aanvullen van informatie in de dossiers die burgers, makelaars en notarissen hebben aangevraagd.

12.1.2 Klachtenproces binnen Athumi

Het klachtenproces binnen Athumi garandeert een zorgvuldige en transparante aanpak van alle ontvangen klachten, met als doel om melders een correct en tijdig antwoord te bieden. Het proces omvat de volgende stappen:

12.1.2.1 Ontvangst en registratie

Klachten die via gelijk welk medium, door gelijk welk personeelslid, binnen Athumi worden ontvangen, worden onmiddellijk doorgespeeld naar de klachtencoördinator via complaints@Athumi.eu.

Deze mailbox wordt opgevolgd door de klachtencoördinator, die de klacht ook registreert in het klachtenregister. Mocht dit nog niet het geval zijn, wordt er van de klacht ook een case gemaakt in het CRM-systeem.

12.1.2.2 Bevestiging van ontvangst

Binnen 10 kalenderdagen wordt een ontvangstmelding verzonden, tenzij de klacht binnen deze termijn wordt afgehandeld.

12.1.2.3 Bepalen van ontvankelijkheid

De klachtenbehandelaar beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en, indien nodig, classificeert deze als melding.

12.1.2.4 Onderzoek en beoordeling

De klacht wordt grondig onderzocht volgens de principes van hoor en wederhoor. De gegrondheid en eventuele schendingen van behoorlijkheidsnormen worden beoordeeld.

12.1.2.5 Beantwoording

De bevindingen worden schriftelijk aan de melder gecommuniceerd, inclusief informatie over verdere mogelijkheden tot beroep.

12.1.2.6 Afwerking

Een synthese van de klacht, inclusief onderzoek, beoordeling en genomen maatregelen, wordt opgesteld voor interne rapportage en registratie.

De rol van klachtencoördinator wordt binnen Athumi opgenomen door Stefaan Roets.

12.2 CIJFERS 2024

In 2024 zijn 3 klachten binnengekomen bij Athumi.

12.2.1 Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandeltijd

		Aantal
Totaal aantal klachten:		3
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	1
	via een andere dienst (makelaars)	2

De behandeltijd van de klachten in 2024 was gemiddeld 10 dagen.

De klachten hadden wel wat onderzoek nodig, wat leidde tot deze behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 14 dagen.

12.2.2 Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

De 4 klachten die Athumi ontving, werden beoordeeld op ontvankelijkheid en gegrondheid:

	Aantal klachten
Ontvankelijk en deels gegrond	2
Ontvankelijk en niet gegrond	1
Totaal	3

Van 3 ontvankelijke klachten bij Athumi in 2024 bleken:

- 2 klachten deels gegrond: deze klachten werden als deels gegrond gecatalogeerd omdat Athumi zelf afhankelijk was en is van andere partijen (in deze lokale besturen) om deze klachten te behandelen en verder te voorkomen
- 1 klacht ongegrond

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

12.2.3 Beoordeling van de ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm

Ombudsnormen	
	Aantal
Correcte bejegening	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Redelijke behandeltermijn	1

Totaal	4
--------	---

Er zijn 4 typeringen voor 3 klachten, omdat 1 klacht melding maakte van én een niet correcte bejegening én van het niet halen van een redelijke behandeltermijn.

In 2024 ontvingen we geen meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

De klachten die we in 2024 ontvingen kunnen ondergebracht worden in de 4 volgende categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

4. **Correcte bejegening:** klantvriendelijkheid, begrips- en respectvol beantwoorden van vragen.
5. **Redelijke behandeltermijn:** het tijdig afhandelen van dossiers.
6. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** binnen een redelijke termijn vragen beantwoorden, dossiers behandelen en een duidelijke transparante communicatie daarover uitvoeren.

12.2.4 Overzicht van de deels gegronde klachten

Deze 3 klachten hebben allen betrekking op het platform VIP.

12.2.4.1 Klacht 2024-01

Een burger belt naar de 1700 met de vraag naar de status van zijn vastgoeddossier. De voorlichter geeft (terecht) aan dat hij zelf die status niet kan opvragen en dat hij hiervoor de backoffice moet contacteren.

Als de burger enkele dagen later terugbelt, komt hij bij dezelfde voorlichter terecht. De agent geeft aan dat de status van het dossier nog in behandeling is, maar dat is niet naar de zin van de burger. De burger wil een snelle behandeling en vraagt naar de leidinggevende van de call agent. De call agent geeft aan dat hij hiervoor geen proces heeft en heeft het gesprek afgesloten.

Een burger meldt formeel een klacht na deze twee telefoons naar de 1700 (sectorlijn Athumi). De burger geeft aan dat zijn vastgoeddossier te traag werd behandeld, waardoor de verkoop van zijn vastgoed in het gevaar kwam. Hij maakt in zijn klacht ook melding van onvriendelijk gedrag vanuit het callcenter.

Acties:

- Wat betreft **behandeltermijn:** het dossier zat vast bij milieudienst van de stad Oostende. De langere doorlooptijd werd aangekaart bij de milieudienst en de dienstverantwoordelijke. Er wordt nog een oplossing gezocht om extra capaciteit te hebben zodanig dat de dossiers sneller behandeld kunnen worden. Dit wordt verder opgevolgd door het stadsbestuur van Oostende. De boodschap dat het dossier werd afgehandeld is telefonisch gegeven aan de melder.
- Wat betreft de **correcte bejegening:** de 2 gesprekken werden beluisterd samen met WEngage. De voorlichter was niet onbeleefd maar stopte het gesprek abrupt en te vroeg op de vraag van de klant om zijn leidinggevende te kunnen spreken. Het telefonisch script werd in die mate aangepast dat er steeds escalatie mogelijk

zal zijn bij volgende telefonische gesprekken, anderzijds werd toegevoegd dat de doorlooptijd van het dossier integraal afhangt van het betrokken lokaal bestuur.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond

12.2.4.2 Klacht 2024-02

Een makelaar meldt in een klacht dat de gemeente Boutersem foutieve stedenbouwkundige informatie heeft aangeleverd voor een vastgoeddossier. Bij navraag van de makelaar bij de gemeente Boutersem verwijzen die door naar de Vlaamse overheid (VLM). Het telefoonnummer dat werd doorgegeven beantwoordt de oproep niet.

Acties:

De klacht is afgehandeld door de gemeente Boutersem. De indiener heeft bevestigd dat de oplossing oké is.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als deels gegrond

12.2.5 Overzicht van de niet gegronde klachten

12.2.5.1 Klacht 2024-03

Een makelaar is niet akkoord dat we haar tweede VIP-aanvraag aanvraag niet crediteren aangezien ze die binnen 1uur na het indienen van de originele aanvraag heeft aangevraagd.

Acties:

Na controle is gebleken dat de makelaar geen recht had tot terugbetaling aangezien dat de melder de vastgoedinlichting voor overdracht niet zelf eerder al een keer had aangevraagd. Door verwarring heeft een Athumi-collega toch toegestemd in creditering van de factuur. Aangezien we zelf intern niet duidelijk en correct handelden, stemden we uiteindelijk en uitzonderlijk in om de creditering toe te staan (omwille van onduidelijkheid bij de interne werking).

Conclusie: We beschouwden deze klacht als ongegrond

Bijlage Toerisme Vlaanderen :

Klachtenregister Toerisme Vlaanderen 2024 (geanonimiseerd)

Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2025

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 2024 ontvingen we geen klacht. De gegevens van het klachtenregister vindt u in de bijlage.

Toelichting bij klachtenregister

Wij registreren de volgende gegevens:

- Volgnummer
- Datum ontvangst
- Ontvangstwijze: [mondeling/schriftelijk/e-mail]
- Profiel verzoeker: [natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)]
- Werkdomein: [advisering; screening; informatieverstreding; 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' helpen om te weten waar en wanneer klachten eventueel vaker voorkomen. Zo sturen we bij waar nodig.

Ook de velden 'Interne communicatie' en 'Interne procedures' hebben te maken met kwaliteitsverbetering. Ze geven aan of Inter na een klacht haar interne of externe communicatie of procedures bijstuurde.





Datumvelden helpen om klachten goed en binnen de juiste tijd op te volgen. Zo weten we hoe snel we klachten opvolgen en sturen we ook daar bij als het nodig is.

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

Visie

Een klachtensysteem is een belangrijk onderdeel van een klantgerichte aanpak. Het helpt om beter te begrijpen wat gebruikers nodig hebben en om onze dienstverlening te verbeteren.

We moedigen medewerkers aan om altijd open te staan voor opmerkingen. Problemen of frustraties bespreken we samen met de gebruiker. Zo zoeken we naar een goede oplossing. Als iemand vindt dat hij of zij niet correct is behandeld, kan die persoon de klachtenprocedure gebruiken. Die zorgt voor een duidelijke en eerlijke opvolging.

Ons doel is om van klachten te leren en onze diensten en producten nog beter te maken.

Definitie van een klacht

De Omzendbrief VR 2014/20¹ bepaalt dat de klachtenprocedure niet geldt voor:

- algemene klachten over regelgeving,
- algemene klachten over het gevoerde beleid of beleidsvoornemens,
- verklaringen over beleid.

Een klacht gaat over ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling die Inter wel of net niet gedaan heeft.

Vragen om informatie, meldingen over derden of een eerste melding van een fout zijn geen klacht, bijvoorbeeld onjuiste gegevens in een publicatie. Zulke meldingen proberen we altijd in dialoog op te lossen.

Als iemand ontevreden blijft over onze reactie, informeren we hem of haar over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en leggen we de klachtenprocedure uit.

¹ Omzendbrief VR 2014/20 - Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering



De procedure

Stap 1

Ontvangst van een klacht hetzij per brief, e-mail of telefonisch.

- We bekijken of het wel degelijk om een klacht gaat of eerder om een melding of infovraag.
- Een klacht registreren we en bezorgen we onmiddellijk aan de klachtencoördinator via een klachtenformulier. Meldingen of infovragen sturen we door naar de juiste collega voor opvolging.
- We versturen zo snel mogelijk een ontvangstmelding aan de verzoeker, en dit ten laatste 10 dagen na ontvangst.

Stap 2

Onderzoek van de klacht: dit gebeurt door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator.

- Eerst 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 een reactie op de klacht aan de verzoeker, en dit ten laatste 45 dagen na ontvangst.

Bekendmaking klachtenprocedure

Onze klachtenprocedure staat met duidelijke uitleg op onze website.

Op de [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 een klacht over Inter 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 een klachtenformulier voor, een klachtenregister en de mailbox klachtencoordinator@inter.vlaanderen.

We informeerden onze medewerkers over de procedure. 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. Daarin staat dit:

- Dat we voor de behandeling van een klacht persoonsgegevens van de indiener verwerken en daarbij de geldende wetgeving voor de bescherming van persoonsgegevens naleven.
- Dat Inter dus 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.

Conclusies en voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening, procedures

Tijdens het afgelopen werkjaar ontvingen we **geen gegronde klachten**.

- In de mailbox van de klachtencoördinator kwam wel een mail terecht van iemand die de contactpersoon van Inter niet meteen kon bereiken en wat meer uitleg wou over hoe voorbehouden parkeerplaatsen met een handicap toegewezen worden bij een festival.
- Daarnaast was er een klacht dat er te weinig tickets voor plaatsen voor mensen met een handicap waren bij een match van de Rode Duivels. Het is de organisator die bepaalt hoeveel plaatsen er voorzien worden voor mensen met een handicap, en niet Inter. De klacht was dus niet gegrond en de indiener kreeg daarover uitleg.

Er was dus geen evaluatie of bijsturing nodig van de interne klachtenbehandeling.



Belgiëplein 1, 3510 Hasselt

www.inter.vlaanderen

Het klachtenregister 2024 bevat geen gegevens, omdat Inter tijdens het afgelopen jaar geen enkele gegronde klacht kreeg.

Maar in het verslag verwijzen we naar de verschillende soorten gegevens die we registreren. Dat is handiger om te volgen met het verslag erbij.

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	Opm

Ontvangstwijze	Mondeling/brief/e-mail
Profiel verzoeker	Natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/ professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)
Werkdomein	Advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen
Interne communicatie aangepast als gevolg van klacht	Ja/Neen (n.v.t.)
Externe communicatie aangepast als gevolg van klacht	Ja/Neen (n.v.t.)
Procedures aangepast als gevolg klacht	Ja/Neen (n.v.t.)
Effectieve antwoordtermijn	

Sociale Huisvesting

RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2024 - SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJEN

	NAAM WOONMAATSCHAPPIJ	Aantal klachten
1.	DE NOORDERKEMPEN	4
2.	DE THUISBOUWER	20
3.	DIJLEDAL BV	75
4.	DIMENSA WOONMAATSCHAPPIJ BV	142
5.	INTER-VILVOORDSE MAATSCH. VOOR HUISVESTING	43
6.	KANVAZ	91
7.	ONS ONDERDAK IEPER	1
8.	PROVIDENTIA	93
9.	STEK92	25
10.	SW+ BV	6
11.	THUISPUNT GENT	480
12.	WM THUISRAND	35
13.	TUINWIJK BV	6
14.	VIVENDO	20
15.	VIVUS	2
16.	WONEN IN LIMBURG - WIL	134
17.	WM WOONBOOG	33
18.	WOONHAVEN	1032
19.	WOONKADE RUPELSTREEK	114
20.	WOONLAND WM RIVIERENLAND	35
21.	WM DENDER-ZUID	19
22.	WM THUISWEST	25
23.	WM !MPULS	5
24.	WM ELAN	16
25.	WM IJZER & ZEE	23
26.	WM LEEFGOED	133
27.	WM MEETJESLAND	31
28.	WM VLAAMSE ARDENNEN	15
29.	WOONPIJLER	6
30.	WOONPUNT WAAS	8

	NAAM WOONMAATSCHAPPIJ	Aantal klachten
31.	WOONPUNT ZENNEVALLEI	83
32.	WOONSCHAKEL BERG EN NETE	0
33.	WOONSPRONG BV	98
34.	WOONST	35
35.	WOONSTART	5
36.	WOONSTROOM	25
37.	WOONTROTS	34
38.	WOONVEER KLEIN-BRABANT	4
39.	ZETUS BV	12
		Totaal
	Totaal aantal klachten woonmaatschappijen	2968
	Gemiddeld aantal klachten per woonmaatschappij	76,1

NIET GERAPPORTEERD
DE VOORKEMPEN
HET VLAAMSE WOONANKER

Klachtenrapportage 2024

goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 16 januari 2025

INLEIDING

De Noorderkempen rapporteert jaarlijks over de klachten die ze ontving in het afgelopen jaar. Het doel van deze rapportage is enerzijds een zicht krijgen op het aantal klachten in functie van de communicatie naar de Vlaamse ombudsdienst en anderzijds leren uit de feedback die de organisatie ontvangt.

2024 was een atypisch jaar voor De Noorderkempen: er was langs de ene kant de invoering van het centraal inschrijvingsregister en de bijhorende actualisatie van de kandidatendossiers. Dit leidde tot heel wat contacten met kandidaat-huurders, via verschillende kanalen (loket, per brief, telefonisch, zittingen...). Mede door een goede samenwerking met de sociale diensten uit het werkingsgebied is deze actualisatie voor De Noorderkempen echter goed en zonder klachten verlopen.

Langs de andere kant werd de geplande partiële splitsing met Woonboog bv twee maal uitgesteld. Dit bemoeilijkte de communicatie met de betrokken bewoners, zowel met de bewoners uit Beerse die langer dan voorzien bij De Noorderkempen bleven huren als met de bewoners uit Hoogstraten en Poppel die later dan voorzien overgedragen werden. Uiteindelijk kozen we voor het werken met een beheersovereenkomst, waardoor het definitieve patrimonium vanaf 1 januari 2025 in beheer is van De Noorderkempen.

1 OVERZICHT KLACHTEN

We ontvingen in de loop van 2024 **vier officiële klachten**. Deze kwamen allen binnen in de tweede helft van het jaar, waarvan er drie in de maanden november en december 2024 ingediend werden. Eén klacht was onontvankelijk, de andere drie klachten waren ontvankelijk en zijn behandeld volgens de klachtenprocedure van De Noorderkempen. Gezien de meeste klachten op het einde van het jaar ingediend werden, zijn nog niet alle klachten opgelost.

- De klacht die onontvankelijk was, werd ons bezorgd door de Vlaamse ombudsdienst. Een kandidaat-huurder diende een klacht in over het gebrek aan hulp bij een preciaire woonsituatie, zowel door De Noorderkempen als door een andere woonmaatschappij. Na overleg met de Vlaamse ombudsdienst bleek de klacht onontvankelijk en werd deze niet verder behandeld (behandeltermijn: 1 dag).
- Eén klacht ging over een combinatie van het uitblijven van technische herstellingen met een vermoeden van domiciliefraude bij de burens. Het technisch probleem is een complex probleem, waarbij de aannemer die het project gerealiseerd heeft inmiddels opnieuw bij betrokken is. De klacht is nog niet afgerond en er wordt regelmatig met de bewoner gecommuniceerd over de stand van zaken. Wat betreft het vermoeden van domiciliefraude is er een onderzoek aangevraagd.
- Een andere klacht ging over het gebrek aan actie door De Noorderkempen bij geluidsoverlast van burens en het gevoel van ongelijke behandeling. Deze klacht kadert in de opvolging van een leefbaarheidsdossier (onderhoud van

de woning en samenlevingsproblemen). De klachtenbehandelaar ging op huisbezoek in het kader van een verduidelijkend gesprek en dat was voor de bewoner voldoende als oplossing voor de klacht (behandeltermijn: 10 dagen).

- De laatste klacht gaat over de aanrekening van een onderbezettingsvergoeding na het weigeren van een aanbod van een kleinere sociale woning. Deze klacht kwam eind december binnen, waardoor deze nog niet opgelost is. De Noorderkempen heeft in dit dossier advies gevraagd aan Wonen in Vlaanderen en zal – op vraag van de bewoner – de klacht agenderen op de Raad van Bestuur om een definitieve beslissing te nemen.

2 BESLUIT

De klachten die De Noorderkempen in 2024 ontving, zijn enerzijds beperkt en anderzijds van heel diverse aard. We merken dat de inspanningen die we leverden op technisch vlak hun vruchten afwerpen: voor het eerst in zes jaar zijn er minder klachten over het uitblijven van een oplossing na een technische melding (25% in 2024 ten opzichte van 65% in de voorbije vijf jaar). In het oplossen van de klachten blijkt wel een constante: communicatie – en dan bij voorkeur via een huisbezoek – werkt effectief in functie van een oplossing die voor alle partijen comfortabel voelt. Deze vaststelling nemen we mee naar de opmaak van een nieuw strategisch plan in 2025: hoe kunnen we onze communicatie verbeteren, zodat we klachten in de toekomst kunnen voorkomen?

Deze klachtenrapportage 2024 werd goedgekeurd

op de **Raad van Bestuur** van **16 januari 2025**.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

de Thuisbouwer Ward Diependaele Hoekunnenwejehelpen@dethuisbouwer.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

- 1 klacht had betrekking op ongedierte in een reeks garageboxen, de huurders van deze garages werden hierover aangesproken door onze begeleidingsdienst.
 - 1 klacht had betrekking op ongedierte in een leegstaande woning. Ongedierteprobleem werd opgelost en de woning is intussen verhuurd.
 - 2 klachten hadden betrekking op een vervroegde beëindiging van de opzeggingstermijn dat niet toegekend werd. Vervroegde beëindiging was in deze gevallen praktisch niet haalbaar voor onze diensten. De betrokkenen werden hierover ingelicht.
 - 1 klacht had betrekking op een jarenlang onterecht betaalde brandverzekering, al sinds 2008. Volgens haar werd zij hierover toen niet geïnformeerd. In het archief werd een brief gevonden die toen aan alle huurders uitgestuurd werd. Deze werd aan de betrokkene bezorgd.
 - 5 klachten hadden betrekking op lange wachttijden bij herstellingen of langdurige werken. Deze werden intussen opgelost.
 - 1 klacht had betrekking op burenhinder en diefstal van katten. Er werd met de betrokkene en de burenspreker gesproken. Dit blijft voornamelijk iets dat onderling, of door de wijkpolitie op te lossen is (dit is bijgevolg ook geen klacht ten aanzien van de woonmaatschappij).
 - 1 klacht had betrekking op de niet raadpleegbaarheid van de plaats op de wachtlijst. Dit kan niet door ons opgelost worden. Er werd hierover met de betrokkene gesproken.
 - 1 klacht had betrekking op een ongegronde weigering van een woningaanbod, mede waardoor de huurpremie ingetrokken werd. Betreft een weigering in 2021. Gezien de laattijdigheid kon dit niet meer aangepast worden.
 - 1 klacht had betrekking op een inbreuk op de privacy door een technische medewerker, door ongewenst de woning binnen te komen nadat de deur door de bewoner geopend werd. Er werd een gesprek gevoerd met het gezin en excuses aangeboden namens de Thuisbouwer.
 - 1 klacht werd ingediend door verhuurder van een woning over overlast door bewoner in de door hem verhuurde woning. Er kwamen onderhandelingen door klachtenbehandelaar zowel met huurder als met verhuurder. Intussen zijn pogingen om een andere woning te zoeken voor de huurder. Dit dossier is nog lopende.
 - 1 klacht had betrekking op een appartement dat volgens de huurders te warm werd in de zomer, met vraag om plaatsing van een zonnewering op de dakvensters. Er werd door ons toestemming gegeven om zonnewering te plaatsen op kosten van de huurder. Er kwam geen akkoord over de voorgestelde oplossing. Betrokkene liet weten "hoger beroep" te zullen indienen.
 - 1 klacht had betrekking op opstijgend vocht uit de laminaat. Er werd beslist om de volledige laminaat en de CV-leidingen eronder te vervangen. Herstellingen en het dossier zijn nog lopende.
 - 1 klacht had betrekking op gordijnen en lichtarmaturen die een vertrekkende huurder achtergelaten had in de woning. Begin 2025 zal de huurder deze in de woning kunnen ophalen.
- Er werden ook 2 **verhaaldossiers** ingediend met betrekking tot ongegronde weigering van een woningaanbod, mede waardoor de huurpremie ingetrokken werd. In één geval betrof het een technisch probleem met het CIR, in het andere geval werd het verhaal gegrond verklaard door toezicht. Beide dossiers werden rechtgezet.

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?

Bij de Thuisbouwer maken we werk van tevreden klanten. In alle activiteiten die we uitvoeren, stellen wij ons steeds de vraag wat de impact is op de klant en hoe we de **klantenervaringen** kunnen optimaliseren. We kunnen ons bij deze vraagstelling ook steeds door externe experts laten begeleiden.

Er zijn diverse manieren waarop we onze **dienstverlening** afstemmen op onze klanten. Ten eerste bevragen wij onze klanten bij de normale activiteiten van de maatschappij. Ten tweede organiseren we specifieke momenten om te peilen naar de tevredenheid van onze klanten, om zo onze dienstverlening aan te passen.

Afstemming bij normale activiteiten

- Waar nodig, **begeleiden** we de kandidaat-huurder om zich in te schrijven. Soms kunnen mensen daar niet zo goed mee weg, en dan is het belangrijk dat we via een afspraak op het kantoor kunnen helpen.
- We vinden het belangrijk dat onze klanten goed **geïnformeerd** zijn en daarom voorzien we verschillende brochures, waarin in klare taal uitleg gegeven wordt over relevante aspecten van het huren bij een sociale verhuurmaatschappij. (we verwijzen naar de raad van bestuur d.d. 10 oktober 2024 voor meer toelichting over de klantgerichte communicatie).
- We voorzien **lijsten** van zaken die nog te doen zijn zodat de huurders beter begrijpen wat er belangrijk is bij de intrede of uittrede uit een woning en overhandigen die, zodat de klanten in alle rust nog even de documenten kunnen doornemen.
- Zo hebben wij een online **bevraging** (NPS) waar we de klanten bevragen na een herstelling. Op die manier kunnen we nagaan hoe we dit proces verder kunnen optimaliseren. We vragen ook mondeling of we wat kunnen doen om hun tevredenheid te verhogen. Momenteel hebben we een NPS van +22.
- Ook wanneer het moeilijk gaat om de **huur te betalen**, stemmen wij onze dienstverlening af op onze klanten. We begeleiden alle klanten die er niet in slagen om voor de 10^{de} van de maand hun maandelijkse huur te betalen. (we verwijzen naar de raad van bestuur d.d. 14 maart 2024 voor meer toelichting over de betalingsbegeleiding). Bij een bevraging hierover zijn de huurders unaniem zeer tevreden over deze aanpak. Wanneer klanten langdurig ziek zijn, sturen we eveneens een kaartje 'spoedig herstel' op. We willen betrokken zijn bij onze huurders.

Afstemming bij specifieke activiteiten

Doorheen het jaar organiseren we ook verschillende **activiteiten** waarbij we als specifieke doel hebben de klanten te bevragen naar hun tevredenheid. Terzelfdertijd polsen we naar verbeterpunten. Op die manier passen we onze dienstverlening aan en doen we aan continu verbetering.

Hierna enkele beproefde recepten die we in de toekomst zullen blijven **organiseren**, met het oog op continu afstemming van onze dienstverlening aan de behoeften van onze huurders.

7/4/2023 – Kennismaking huurders project Populieren-Dennenstraat

Doorheen het toewijzingsproces hebben we aandacht besteed aan de onderlinge **kennismaking** van de toekomstige huurders. Door de aanwezigheid van de medewerkers van de Thuisbouwer, konden ze op een laagdrempelige manier kennismaken met alle aspecten van het huren van een woning. De NPS werd bevestigd en dit leverde een score op van 61 (18 respondenten) . Dit is een zeer goed resultaat aangezien een NPS van 50+ beschouwd wordt als een excellente score.

23/8/2024 – Onze huisbewaarders als hefboom naar meer tevreden huurders

Doorheen de vergadering is het duidelijk dat 95% van de contacten tussen de burens positief verloopt en dat ze elkaar helpen waar nodig. De **huisbewaarders** doen er alles aan om de informele momenten van samenkomst aan te moedigen. Op deze dag waren de huisbewaarders ook unaniem tevreden over deze aanpak. Dankzij deze aanpak zien we her en der ook de zogenaamde 'burenklets' optreden, waarbij de huurders spontaan initiatieven nemen om elkaar nabij te zijn. Dit heeft eveneens een grote impact op hun tevredenheid. Wij faciliteren dergelijke activiteiten op een ongedwongen manier (bv. Aanbieden van de taart).

15/11/2024 – Begrijpen onze huurders de huurprijsberekening?

We vinden het belangrijk dat onze huurders alle communicatie rond de **huurprijsberekening** goed begrijpen. Daartoe organiseren we momenten waarop wij alle communicatiedragers voorleggen aan onze huurders. We bevragen ze over de begrijpbaarheid van onze communicatie en gaan ook na of onze klanten de website voldoende gemakkelijk vinden. Tijdens deze vergadering blijkt dat we een hoge aanbevelingsscore (NPS) hebben van 60. Als aanbeveling krijgen we de opdracht om enkele moeilijke woorden eenvoudiger te formuleren.

November 2024 – Bereiken we met betalingsondersteuning het beoogde doel?

We bevragen onze huurders die moeite hebben met betaling. We willen nagaan wat ze binnen het proces niet zo goed begrijpen en onze werkwijze nog beter uitleggen. De globale tevredenheid is hoog: met een NPS (klantbevraging systeem) van 63 is het duidelijk dat deze doelgroep zeer tevreden is; ze geven weinig verbeterpunten aan.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

Naam van uw maatschappij: Dijledal bv Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Rompay Kasper kasper.vanrompay@dijledal.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	75
Aantal ontvankelijke klachten:	36

Aantal (deels) gegronde klachten:	29
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	29
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Hoe komen de meldingen binnen ?

- De meeste meldingen van klachten komen binnen via het contactformulier op de website van Dijledal. 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.
- Er kwamen nog een aantal klachten per gewone mail binnen
- Een tweetal klachten kwamen binnen via aangetekende zending
- Via de dienst wonen én het algemene onthaal van stad Leuven kwamen ook een tiental klachten binnen. In de meeste gevallen ging het dan echter over een dubbele melding, van mensen die hun klacht via meerdere kanalen tegelijk willen formuleren. Hier merken we wel een duidelijke toename tegenover voorgaande jaren.
- Ook via de Vlaamse ombudsdienst kwamen een aantal klachten binnen. Ook hier gaat het om klachten die via meerdere kanalen tegelijk ingediend werden.

Inhoud van de gegronde klachten ?

- Het grootste aandeel van klachten die door de klachtendienst in 2024 gegrond werden bevonden zijn de klachten over aanslepende technische problemen van allerlei aard.
- Burenhinder en sluikstort staan op een gedeelde tweede plaats wat betreft het aantal gegronde klachten.
- Het onderhoud van gemeenschappelijke delen staat op plaats drie wat betreft gegronde klachten
- Verder kwamen er een aantal gegronde klachten binnen omdat één nieuw opgeleverd project aanhoudende problemen kende in de technische installaties die het gebouw van warm water en verwarming moeten voorzien.
- Er waren in 2024 een aantal intensieve dossiers die vooral draaiden rond het probleem van schimmelvorming en de vrees voor een ongezond binnenklimaat.
- Er waren een 2 tal meldingen van mensen die zich niet respectvol behandeld voelden door een medewerker van Dijledal.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- De samenwerking tussen de klachtenbehandelaar, de dienst onderhoud en herstellingen, de sociale dienst en de verzekeringsexpert werd sterk verbeterd, zodat informatie sneller doorstroomt en er ook in tandem op huisbezoek of in gesprek gegaan kan worden.
- Er werden bemiddelingsgespreken georganiseerd met medewerkers rond niet respectvol gedrag. Dit leidde tot inzicht bij de medewerkers en een betere communicatie met de indieners van de klacht.
- Er werd samengewerkt met de dienst projecten in het kader van een geplande renovatie project in een wijk waar een deel van de woningen sneller te kampen heeft met condensatie vorming. Zo konden we betere informatie leveren aan de betrokken partijen.
- Er werd in tandem met de verzekeringsexpert en de dienst huurdersrelaties een aantal huisbezoeken uitgevoerd. Dit maakt de klachtenbehandeling persoonlijker en neemt alvast de frustratie weg van mensen die zich niet gehoord voelen.
- Er werd samengewerkt met de dienst wonen van stad Leuven om in een aantal dossiers een conformiteitsonderzoek te laten doorgaan. Deze objectieve beoordeling van de staat van de woning door een derde partij, lijkt soms nuttig om uiteenlopende standpunten te

verzoenen.

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.
- Overzicht van de klachten 1 keer per maand meegeven op de management vergadering.
- Samenwerking eerstelijns medewerkers, zowel intern als extern, en de klachtendienst verduidelijken en verhelderen
- Er wordt nagedacht over een verbeterde communicatie met de huurders rond de planning van technische interventies en een verbeterde terugkoppeling naar de huurders na uitvoering van de werken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

<p>Naam van uw maatschappij: Dimensa Woonmaatschappij bv</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Emma Van der Heyden - emma.van.der.heyden@dimensa.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	142
Aantal ontvankelijke klachten:	118

Aantal (deels) gegronde klachten:	87
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	94
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

In 2024 ontving Dimensa Woonmaatschappij in totaal 142 klachten. 118 klachten waren ontvankelijk.

De klachten werden genoteerd per dienst:

De **sociale dienst** ontving in totaal 25 ontvankelijke klachten.

12 klachten waren gegrond. 11 klachten werden inmiddels (deels) opgelost.

In 2024 was het merendeel van de 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 15 ontvankelijke klachten, waarvan 8 gegrond). De ombudsnorm die hier het meest geschonden werd is 'goede uitvoeringspraktijk en nauwkeurigheid. De overige klachten gaan over leefbaarheidsproblemen (geluidsoverlast, burenruzies, ...).

Het aantal klachten binnen de sociale dienst is sterk gedaald t.o.v. vorig jaar. De oorzaak ligt in het feit dat het aantal klachten van kandidaat-huurders die niet akkoord gingen met de beslissing van Dimensa, sterk verminderd is t.o.v. 2023.

De **technische dienst** ontving in totaal 78 ontvankelijke klachten.

67 klachten waren gegrond. 71 klachten werden inmiddels (deels) opgelost.

De ombudsnormen die het vaakst geschonden werden, waren 'een redelijke behandeltermijn' voor herstellingen (vochtschade, problemen met elektrische installaties, ...), 'efficiënte coördinatie' en 'deugdelijke correspondentie' en 'doeltreffende algemene informatieverstrekking'. Een minderheid van de klachten ging over de kwaliteit van de geleverde prestaties. De technische dienst stond in 2024 nog steeds onder druk door de sterke groei die het patrimonium kende in 2023 (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 10 ontvankelijke klachten.

6 klachten waren gegrond. 9 van de 10 klachten zijn intussen opgelost.

De klachten hadden voornamelijk betrekking op de afrekening van de huurlasten en de huurprijsberekening.

De **dienst projecten** ontving 4 klachten. Deze waren allen ontvankelijk.

2 klachten waren gegrond. 3 klachten werden inmiddels opgelost.

De klachten hadden betrekking op de goede uitvoeringspraktijk van werken.

De **dienst kopen en lenen** ontving in 2024 1 klacht. Deze was ontvankelijk, maar ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

In 2023 werd ons patrimonium uitgebreid met ongeveer 380 gehuurde woningen, en in 2024 kwamen daar nog 60 woningen bij die werden overgenomen van een lokaal bestuur. De integratie van dit nieuwe patrimonium was binnen de technische dienst in 2024 nog steeds merkbaar, aangezien het tijd kost om dit 'nieuwe' patrimonium volledig te leren kennen. Om deze uitdaging beheersbaar te maken, werd begin 2024 een patrimoniumbeheerder aangeworven.

Daarnaast werden er in 2024 meer werken uitbesteed aan externe aannemers om de lange behandeltermijnen voor herstellingen aan te pakken. Hoewel deze maatregel al werd ingevoerd, zijn de positieve effecten hiervan helaas nog niet direct zichtbaar in een vermindering van het aantal klachten.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In 2025 zullen we verder inzetten op het uitbesteden van werken aan externe aannemers om de behandeltermijnen beheersbaar te houden en de klachten sneller op te lossen. Gezien het hoge aantal klachten binnen de technische dienst, werd eind 2024 een nieuw opvolgingssysteem geïntroduceerd. We hopen dat dit systeem zal bijdragen aan een efficiëntere afhandeling van de klachten en een vlottere communicatie met huurders.

Binnen de andere diensten is het aantal klachten beperkt, waardoor er op dit moment geen dringende verbeterinitiatieven nodig zijn.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

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	43
Aantal ontvankelijke klachten:	42

Aantal (deels) gegronde klachten:	31
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	29
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

*Het niet of slecht functioneren van verwarmingsketel/boiler (5):
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 (8):
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.
Door wisseling van firma die voor het onderhoud werd aangesteld werden bijkomende problemen vastgesteld.*

*Diverse technische problemen (7):
Al deze problemen werden binnen redelijke termijnen opgelost (vervanging sloten en kranen,
wateroverlast, aansluiting elektriciteit, lek aan dak, ...)*

*Ontstoppingen (3):
Vaak gaan de klachten hier omtrent het niet akkoord zijn met de kostennota's die aan alle huurders worden overgemaakt betreffende ontstoppingen in een appartementsgebouw.*

*Vochtproblemen in woningen (4):
In de meeste gevallen zijn er vochtproblemen ten gevolge van condens en het onvoldoende
verluchten en verwarmen van de woningen. Regelmatig worden vochtmeters geplaatst om te
achterhalen waar het vochtprobleem zicht stelt.*

*Problemen met buurtbewoners (2):
De verantwoordelijke leefbaarheid doet het mogelijke door met de bewoners te praten en naar
mogelijke oplossingen te zoeken.*

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?

*De externe firma's verder blijven opvolgen via overleg om problemen die zich voordoen te bespreken (vlotte
bereikbaarheid, tekort aan wisselstukken, personeelstekort).
Hen aansporen om een grotere stock aan te leggen en hen sturen richting het werken met onderaannemers
zodat zij tijdig kunnen reageren.*

Vragenlijst rapport klachtenmanagement werkjaar 2024

Naam van uw maatschappij: KANVAZ Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sylvie Venneman - sylvie.venneman@kanvaz.be en klachten@kanvaz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	91
Aantal ontvankelijke klachten:	91

Aantal (deels) gegronde klachten:	81
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	67
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Klachten waarbij de Vlaamse Ombudsdienst betrokken is (en/of Toezicht): 13

-> klachten gaan over aanhoudende technische problemen in de woning, of zijn eerder informatief, met de bedoeling te achterhalen waarom bepaalde regels gelden.

Klachten waarbij de Huurdersbond betrokken is: 17

-> klachten gaan voornamelijk over de kwaliteit van de woning, of over facturen die betwist worden.

Klachten van huurders/ex-huurders of door een vertegenwoordiger van de huurder (advocaat/hulpverlener): 47

-> klachten gaan voornamelijk over de staat van de panden en technische problemen.

Klachten van eigenaars van ingehuurde panden: 8

-> klachten gaan voornamelijk over de staat van de ingehuurde panden of tuinen, het gedrag van de huurders, de huurprijfsbetaling en indexering, en de toegang tot de woning die geweigerd werd.

Klachten van kopers van een sociale woning: 2

-> klachten gaan oa over de kwaliteit van de woning en de overlast van een nabij gelegen bouwproject dat gerealiseerd wordt. We hebben een fysiek gesprek gepland binnen 1 klacht, om meer in te gaan op details.

Klachten van kandidaat sociale lening: 1

Klachten van een kandidaat-huurder: 1

Klachten van anderen (buren, testaankoop): 2

De meeste klachten gaan over technische problemen in panden. Hierbij gaat het in 17 dossiers over ingehuurde panden. 1 procent van de klachten gaat over gedrag of klantvriendelijkheid van een medewerker.

Enkele problemen gaan over facturen, huurprijsberekeningen, , huurwaarborgen, vooruitbetalingen. Enkele klachten gaan over herhaaldelijke meldingen van overlast waar onvoldoende zichtbaar is welke aanpak er wordt gehanteerd. Een heel beperkt aantal klachten gaat over kandidaten-dossiers mbt mutatievragen of een versnelde toewijzing.

Verder zijn er zeer veel meldingen terecht gekomen in de klachtenmailbox, welke niet ontvankelijk werden verklaard en doorgestuurd werden naar het juiste team vb technische meldingen tav team Gebouwen voor eigen panden of team Eigenaars voor ingehuurde panden, overlastmeldingen naar team huurders. Vragen en meldingen rond kandidaat-huurders naar team kandidaten.

Meldingen zijn deze zaken die voor de eerste keer gemeld worden tav KANVAZ.

Alle klachten konden per mail worden afgehandeld door de klachtbeheerder, enkel in 2 dossiers werd de klager fysiek gezien.

Ongegronde klachten zijn deze waarbij er geen grond is voor de klacht, of beter waar er geen reden was tot klagen, en waar er correct gehandeld werd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Wat betreft **meldingen** rond **overlast** heeft KANVAZ een interne procedure uitgewerkt, om aan te geven welke reactie er wordt gegeven aan meldingen tav melder.

De **klachtenprocedure** werd samen overlopen met de contactpersoon vanuit de Vlaamse Ombudsdienst en aangepast in september 2024. Deze werd op de website geplaatst met de mogelijkheid om een klachtformulier in te vullen onder de tab "contact". Naar aanleiding van de vele eerste meldingen in de klachtenmailbox terecht komen hebben we het verschil tussen een melding en een klacht ook op de website verduidelijkt, als ook onze medewerkers bewuster gemaakt van de onderscheid tussen een melding en een klacht.

Door het uitwerken, transparanter en kenbaarder maken van de klachtenprocedure in de loop van 2024 zowel extern als intern steeg het aantal klachten aanzienlijk tegenover vorig jaar. Hierdoor werden er meer meldingen uiteindelijk effectief geregistreerd als klacht en langs deze weg opgelost werden terwijl eenzelfde klachten in het verleden niet als klacht werd geregistreerd, maar als melding en langs deze weg werden opgelost. Medewerkers zullen als een melding niet kan worden opgelost binnen de gewone werking vandaag sneller doorverwijzen en adviseren om van de melding een klacht te maken zodat dit via de klachtenbehandelaar kan worden afgehandeld.

Intern binnen KANVAZ is er in het najaar van 2024 een **klachtenproces** opgemaakt, waarin per team afspraken werden gemaakt naar ontvangen, registreren, onderzoeken en formuleren van een antwoord/oplossing voor de klacht. We werken samen met aanspreekpunten per team voor deze rol, met hen wordt er regelmatig overleg gepland rond de samenwerking en aanpak van klachten. De aanspreekpunten nemen telefonisch contact op met de klager om de situatie te onderzoeken of uit te klaren.. Het is enkel de klachtbeheerder die bij de afhandeling

rechtstreeks communiceert met de klager, opdat er een uniform taalgebruik en werkwijze kan gehanteerd worden. Er is back-up voorzien voor langdurige afwezigheid (vanaf 10 werkdagen) van de klachtbehandelaar.

De cijfers van de klachten worden meegedeeld op het managementteam, en elke manager wordt op de hoogte gebracht van elke afzonderlijke klacht, enerzijds in functie van een professionele afhandeling en anderzijds in functie van eventuele noden tot aanpassing van processen en beleid.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak bv Ieper Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman – isabelle.meersseman@onsonderdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

Een kandidaat-huurder diende klacht in omdat hij zich onheus behandeld voelde tijdens een telefoongesprek met een van de medewerkers. De kandidaat-huurder vond de medewerker onbeleefd en wou tevens dat er verlenging werd gegeven voor de beslissingstermijn van een aanbod. De kandidaat-huurder heeft autisme en wenst daardoor meer tijd om belangrijke beslissingen te nemen. Het verzoek om verlenging werd door Ons Onderdak afgewezen.

Anderhalve week later weigerde deze kandidaat-huurder het aanbod met de vraag om deze niet als effectieve weigering te aanzien vanwege de medische en persoonlijke redenen die verband houden met het ziektebeeld.

De klacht werd onderzocht.

De medewerker die de kandidaat-huurder aan de lijn had werd hierover aangesproken. De medewerker bevestigt dat het gesprek niet rimpelloos is verlopen en was zich bewust dat de tussenkomsst klantvriendelijker kon, niettegenstaande de kandidaat-huurder ook allesbehalve beleefd was aan de telefoon. De medewerker bood aan de kandidaat-huurder verontschuldiging aan.

Het aanbod van een sociale huurwoning werd eveneens onderzocht. Ik kwam tot de conclusie dat dit aanbod aan de kandidaat-huurder foutief is gebeurd.

De kandidaat-huurder is ingeschreven bij Ons Onderdak sedert 24/01/2023 en duidde toen als ligging ook Heuvelland aan. Ondertussen is het CIR (centraal inschrijvingsregister) in voege getreden waarbij de kandidaat-huurder zijn of haar kandidatendossier volledig zelfstandig kan aanpassen.

De kandidaat-huurder paste op 22/04/2024 in het CIR de woonkeuze aan en koos hierbij om enkel in Poperinge en Ieper en hun respectievelijke deelgemeenten een woning aangeboden te krijgen.

De woongelegenheden in Heuvelland mocht, na deze aanpassing in het CIR, dan ook op 19/07/2024 niet worden aangeboden.

Dit eerste aanbod wordt dan ook vernietigd (weigering niet van toepassing) en de kandidaat-huurder blijft op de wachtlijst staan voor een huurwoongelegenheden in Ieper en Poperinge.

De klacht werd dus als gegrond beschouwd.

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?

Aan de medewerkers van de afdeling klanten, maar ook de technische medewerkers die in contact komen met onze klanten werd het duidelijke signaal gegeven om steeds klantvriendelijk om te gaan met onze klanten en een correcte dienstverlening aan te bieden, wat niet wil zeggen dat er ook op een klantvriendelijke manier en met respect grenzen kunnen worden gesteld.

Via een anonieme welzijnsbevraging bij het eigen personeel, uitgevoerd in juni 2024 door extern preventieadviseur Liantis, werden verbaal agressieve klanten als één van de grootste stressfactoren aangeduid. Door middel van teamsessies via focusgroepen op 17/02/2025 zal met Liantis als moderator een verdere analyse en uitdieping gebeuren van deze stressfactoren waarna ook via brainstorming bepaalde actiepunten kunnen worden uitgewerkt.

Op 30/10/2024 volgden ook al 3 medewerkers van de afdeling klanten de opleiding 'omgaan met verbale agressie', georganiseerd door de koepelvereniging Initia, waarbij concrete tools werden aangereikt om de rust te bewaren en gepast te reageren wanneer er zich verbale agressie voordoet. Het is de bedoeling dat deze opleiding zal worden herhaald en nog breder zal worden opengesteld aan alle medewerkers die hiermee in contact kunnen komen. Ondertussen werden de bevindingen van deze opleiding wel al ruimer gedissemineerd binnen de organisatie.

Naast voorgaande acties wordt aan de afdeling klanten extra aandacht en controle gevraagd betreffende de toewijzing van patrimonium aan kandidaat-huurders, dit de moeilijkheden en "struggles" met het CIR indachtig. Tot de kinderfoutjes na de introductie van het CIR en de koppeling met de eigen software (Sociopack) er volledig uit zijn, is die extra zorgvuldigheid vereist.

De raad van bestuur neemt kennis van de klachtenbehandeling en gaat akkoord dat deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag 2024.

KLACHTENRAPPORTAGE 2024

1 INLEIDING

In dit rapport geven we cijfers weer over de klachten die we ontvingen in 2024. Onze werkwijze stelden we op volgens het Bestuursdecreet van 07/12/2018, dat op 01/01/2019 in werking is getreden, met bijzondere aandacht voor een efficiënt klachtenmanagement. De rechtsgrond hiervoor kan geraadpleegd worden in artikel 4.4 van de Vlaamse Codex Wonen. Sinds 01/12/2020 is de Omzendbrief VR/2020/20 van toepassing. Deze omzendbrief vormt een toelichting bij de regels inzake eerstelijnsklachtenbehandeling die in het Bestuursdecreet opgenomen zijn.

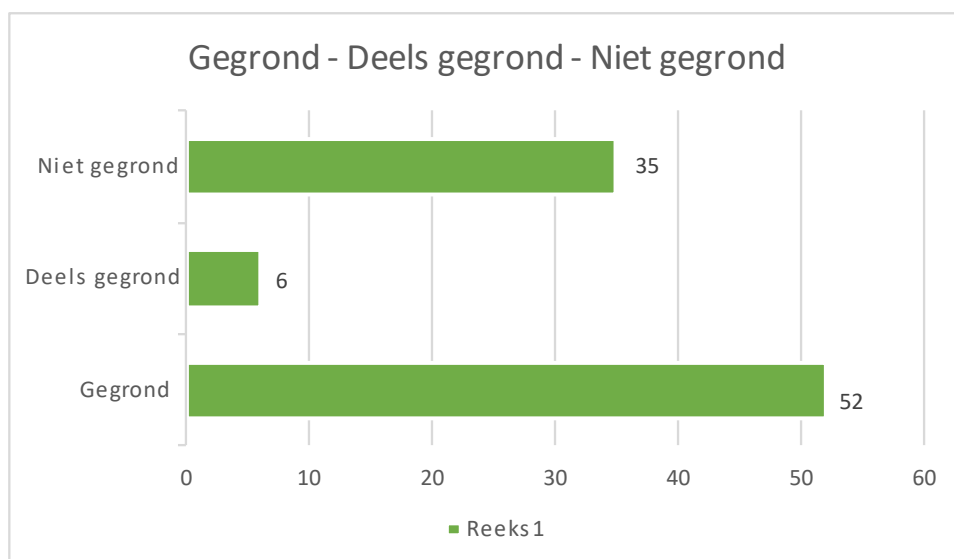
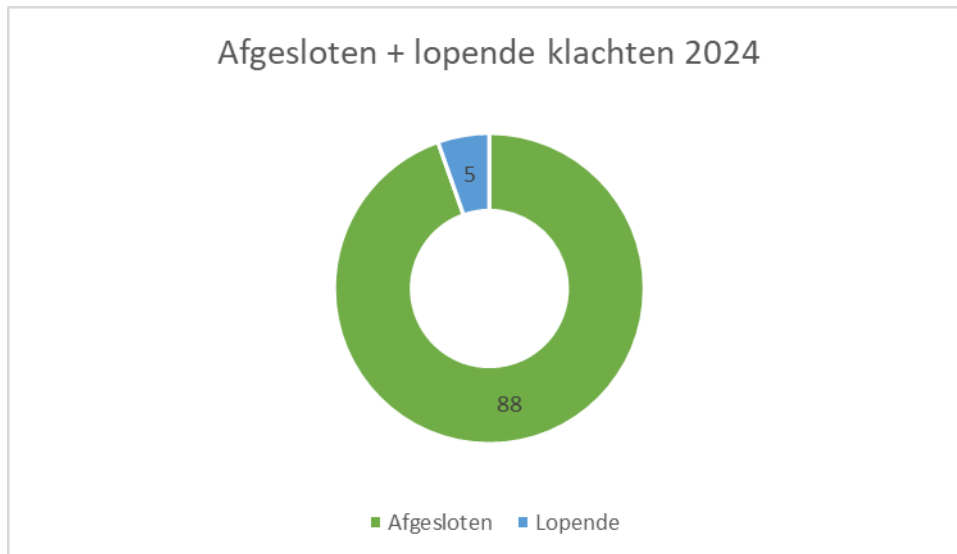
Onze interne aanpak maakt het mogelijk om, door regelmatige evaluatie en gepaste wijzigingen, sneller op klachten te reageren en transparanter te communiceren met de indiener van de klacht.

1.1 ALGEMENE INDRUK

In het voorbije jaar ontvingen we 93 klachten van, (kandidaat-) huurders, (kandidaat-)kopers, eigenaars en externen. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar, in 2023 ontvingen we namelijk 53 klachten. Een verklaring hiervoor is dat de klachtenprocedure nog meer bekend geraakte bij eigenaars en voormalige SVK-huurders (activiteit die we midden 2023 overnamen van 4 SVK's). Op die manier kunnen we sneller reageren op hun klachten, wat we als woonmaatschappij als positief ervaren.

Tegen eind december sloten we 88 dossiers af, 5 dossiers werden overgedragen naar 2025. Twee van deze klachten gingen over hetzelfde probleem, we ontvingen de klacht eenmaal door de huurder en eenmaal door een medewerker van de gemeente. Voor

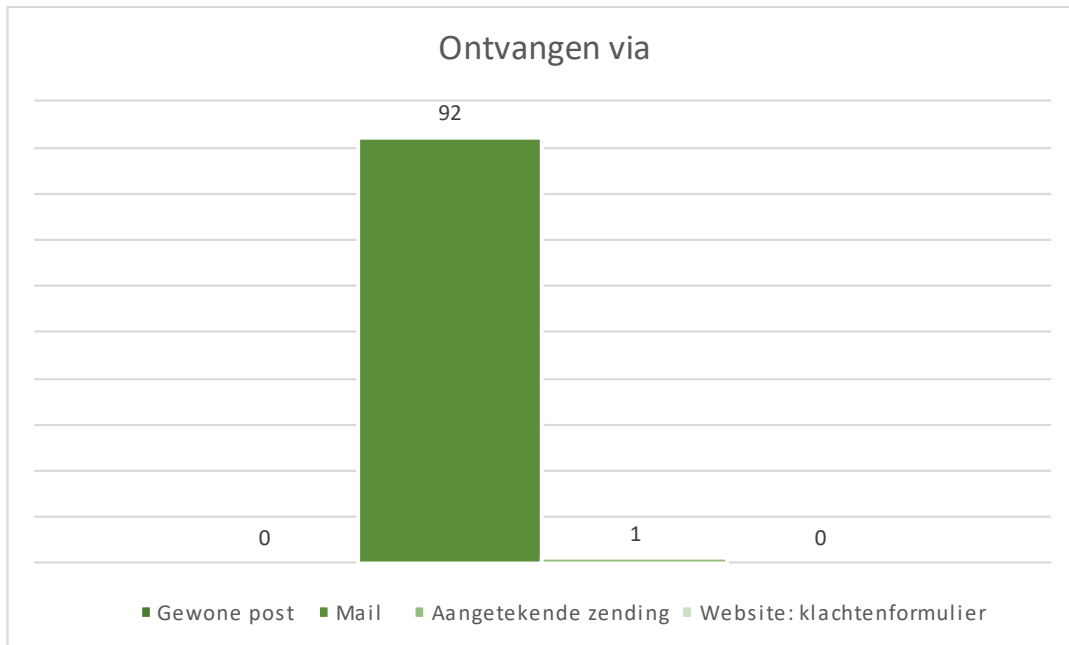
deze klacht werd een verzekeringsprocedure opgestart. We ontvingen ook 3 klachten van zowel de huurder als een externe partij nadat de klacht als ongegrond werd beschouwd.



We beschouwden 52 klachten als gegronnd, 6 klachten als deels gegronnd. De overige 35 klachten registreerden we als niet gegronnd. De niet gegronde klachten gingen grotendeels over de huurprijs en vraag tot compensatie.

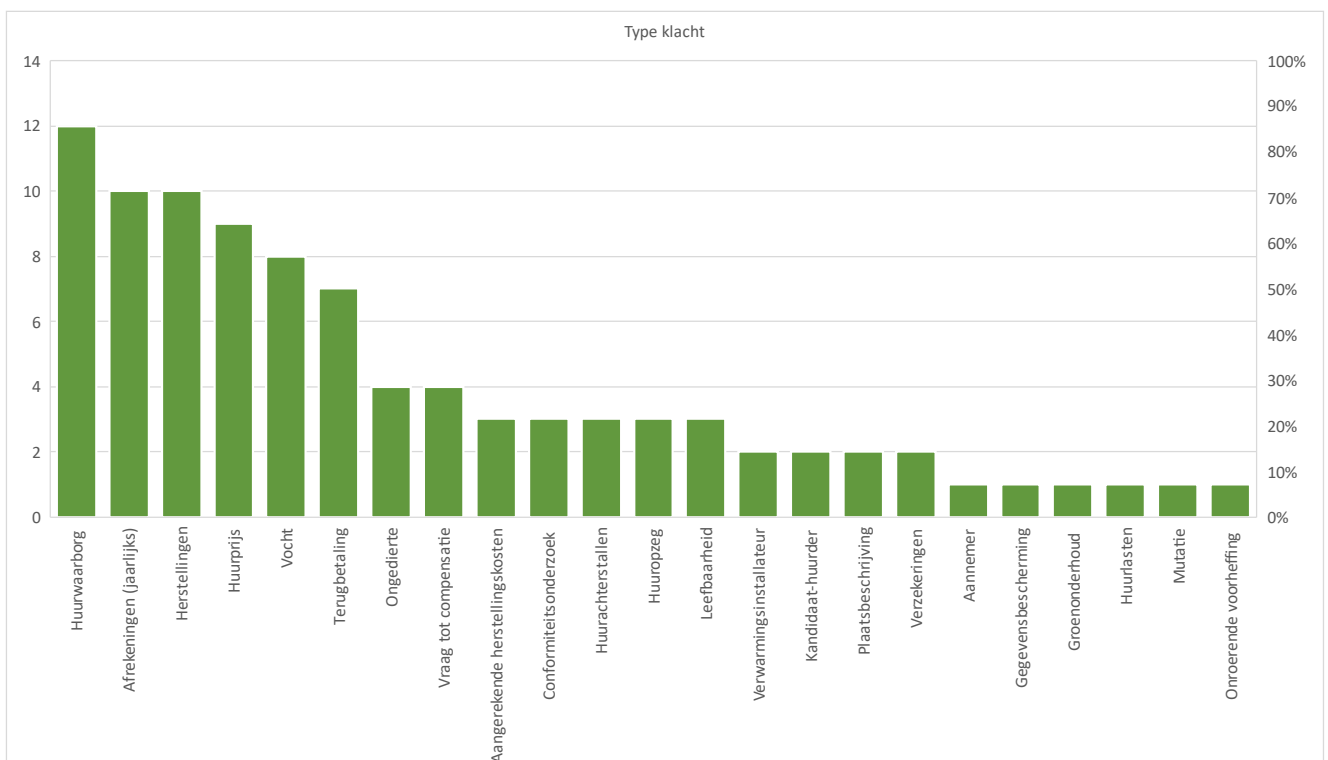
De andere klachten gingen over wetgeving, terugbetalingen, huurprijsberekeningen en herstellingen waar we meestal onmiddellijk actie aan konden koppelen. Als we niet onmiddellijk een oplossing konden bieden, brachten we de indiener van de klacht op de hoogte van de verdere stappen die we zouden ondernemen om het probleem op te lossen.

Via volgend staafdiagram geven we weer op welke manier we de klachten ontvingen. De indieners van de klacht gebruikten bijna uitsluitend (op één klacht na) het e-mailadres 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.



2.1 HUURWAARBORG, HUURPRIJS, TERUGBETALINGEN EN JAARLIJKSE AFREKENINGEN

De omvorming tot woonmaatschappij en meer bepaald de overname van de doorverhuuractiviteit van 4 voormalige SVK's, heeft ervoor gezorgd dat we vertraging hebben opgelopen bij bepaalde administratieve zaken, zoals afrekeningen, huurprijsberekeningen en terugbetalingen. De meeste huurwaarborgen en afrekeningen die we niet meteen konden verwerken, hadden betrekking op voormalige SVK-huurders. In dit geval moesten we vaak omwille van de overdrachten nog berekeningen ontvangen van externe partijen zoals OCMW's en eigenaars.

2.2 HERSTELLINGEN EN CONFORMITEIT

We registreerden 10 klachten in verband met herstellingswerken. Het ging in de meeste gevallen om herstellingen die door externen dienden uitgevoerd te worden. Door het personeelsverloop bij de dienst onderhoud ging er informatie over gevraagde herstellingswerken verloren of werden aangevraagde herstellingswerken door externe aannemers niet uitgevoerd nadat ze werden aangevraagd. Andere klachten gingen ook over herstellingswerken die dienden uitgevoerd te worden door de eigenaars van de woning nadat de woning een negatief conformiteitsonderzoek kreeg, hier zijn we ook nog volop aan het bijwerken.

2.3 OVERIGE TYPES

De overige klachten staan zoals voorbije jaren op gelijke hoogte met elkaar en kwamen in mindere mate voor.

3 KLACHTEN PER GEMEENTE

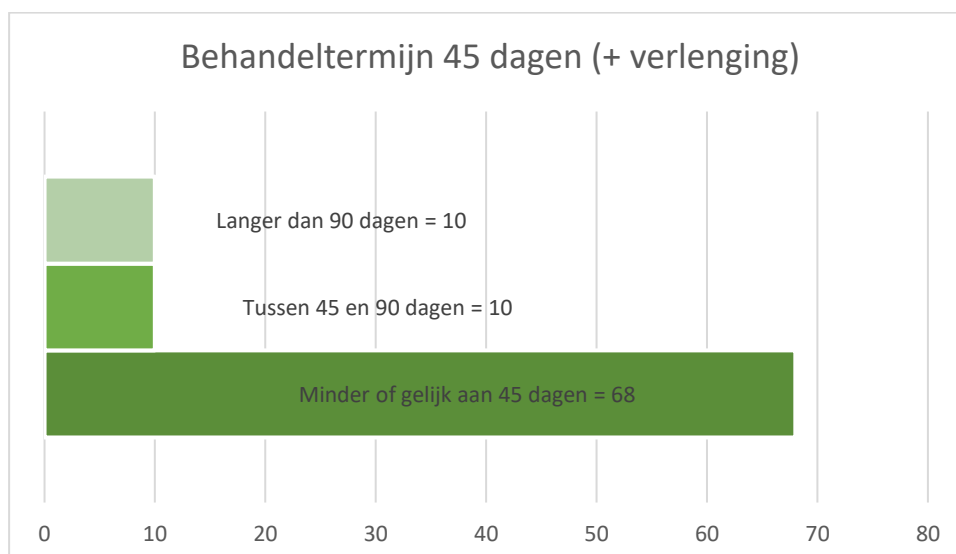
De meeste klachten die we registreerden zijn afkomstig van de mensen die wonen in Dilbeek. De meest voorkomende klachten gingen om vochtproblemen en herstellingswerken. Door de complexiteit van het probleem of de wachttermijnen die we ondervonden bij herstellingen door aannemers, haalden we soms de deadline 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.

Op een gedeelte 2^{de} plaats vinden we Asse en Grimbergen terug. Hier gingen enkele klachten over de jaarlijkse afrekening die niet kon worden gemaakt, omdat we zelf nog aan het wachten waren op de meterstanden van de calorimeters van Techem. Andere klachten gingen over complexe herstellingen, zoals de Kazernestraat (Asse) waarvoor de aannemer en architect intussen gedagvaard zijn door Providentia. In Asse werd ook drie keer dezelfde klacht ingediend over leefbaarheid, waarvan 1x door de huurder zelf als 2x door een externe partij. Deze klacht(en) werd(en) in samenspraak met de politie als niet gegrond geregistreerd.

Op plaats 3 vinden we Londerzeel terug. Hier ontvingen we hoofdzakelijk administratieve klachten waar we meteen gevolg konden aan geven. Er werd ook voor 1 klacht een genotsderving toegekend.

4 KLACHTENPROCEDURE

4.1 BEHANDELTERMIJNEN



Van de 88 klachten die in 2024 afgerond werden, werden 68 klachten afgerond in (minder dan) 45 dagen. Tien klachten werden afgerond tussen de 45 en 90 dagen. Tien klachten vroegen een langere behandeltermijn van meer dan 90 dagen.

4.1.1 WEKELIJKS OVERLEG

Nog steeds plannen we een wekelijks multidisciplinair overleg in. 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. Op die manier kunnen we de behandeltermijnen ook strikter opvolgen.

5 CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN

We blijven de klachtenbehandeling verbeteren en aanscherpen 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:

- Op een bepaald moment ontvingen we (onrechtstreeks) klachten over onze telefonische bereikbaarheid. Toen werd er beslist om het aantal medewerkers in telefonie te verhogen. De uren van telefonische bereikbaarheid werden ook gestructureerd, nl. iedere dag van 09.00u tot 12.00u.
- Om de bereikbaarheid te vergroten, werden ook de vrije bezoekmomenten opnieuw ingevoerd sinds 25/06/2024. Een bezoeker zonder afspraak is welkom elke dinsdag van 14.00u tot 17.00u en elke donderdag van 09.00u tot 12.00u. Op afspraak komen is steeds mogelijk gebleven.
- De huurders ontvangen een sms nadat de melding van hun herstellingsaanvraag geregistreerd is in de software.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: stek92 BV

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Els De Wael – els.de.wael@stek92.be

Naam van de klachtencoördinator+ emailadres: Ivo Blancke – ivo.blancke@stek92.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Aantal niet-ontvankelijke klachten = 8

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden niet-ontvankelijk
1	Overlast door alcoholmisbruik: Een buur met een alcoholprobleem veroorzaakt overlast in het hele gebouw. Dit omvat het achterlaten van lege flessen in de voor- en achtertuin, luidruchtige ruzies en het spelen van harde muziek.	Burengeschil / geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
2	Gebrek aan onderhoud en overlast: Een van de buren draagt niet bij aan het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes, wat leidt tot zowel geluidsoverlast als ophoping van vuilnis in het gebouw.	Burengeschil / geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
3	Overlast door huisdieren: Blaffende honden veroorzaken geluidshinder en er is sprake van vervuiling in de gemeenschappelijke ruimtes.	Burengeschil / geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
4	Onrechtmatig parkeren: Meerdere buren blokkeren de toegang tot de garages door hun voertuigen onrechtmatig te parkeren. Pogingen om in dialoog te gaan, leveren geen resultaat op.	Burengeschil	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
5	Overlast door voeren van katten en camera: Een buur voert katten op de parkeerplaats, wat leidt tot de aanwezigheid van muizen en marters. Daarnaast heeft deze buur een camera geplaatst die de parkeerplaats filmt, wat vragen oproept over de privacy.	Burgengeschil / ongedierte	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
6	Conflicten en overlast: Sommige buren zorgen voor overlast door voortdurend conflicten uit te lokken, het gebouw te verstoren en zich overmatig met andere bewoners te bemoeien.	Burengeschil	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.

	Ze houden vaak toezicht op anderen en gedragen zich intimiderend.		
7	Geluidsoverlast en vermoedens van domiciliefraude: Bij de bovenburen is er sprake van frequent geluidsoverlast door ruzies, geschreeuw en agressieve reacties op opmerkingen. Er is ook een vermoeden van domiciliefraude, waaronder niet-rechtmatige bewoning en overbezetting van het appartement.	Burengeschil / domiciliefraude	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk. De politiediensten werden ook ingeschakeld i.h.k.v. dossier domiciliefraude.
8	Oneigenlijk gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen: Een buur laadt zijn elektrische step op in de gemeenschappelijke gang, waardoor de kosten via de gemeenschappelijke meter ten laste van alle burens komen.	Burengeschil	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.

Aantal ongegronde klachten = 1

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden ongegrond
1	Een huurder meldt dat zijn inwonende kleinzoon, ouder dan 25 jaar en nog studierend, wordt meegerekend in de berekening van de huishuur. De huurder vindt het onterecht dat het vakantiegeld van de kleinzoon hierin wordt opgenomen.	Huurprijs/ administratieve klacht	Omdat de kleinzoon niet langer kinderbijslaggerechtigd is vanaf het nieuwe jaar, wordt zijn inkomen, inclusief vakantiewerk, wettelijk meegenomen in de berekening van de huurprijs. Dit is vastgelegd in de regelgeving, waar stek92 geen invloed op heeft.

Aantal (deels) gegronde klachten = 16 (incl. vermelding status)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost	status
1	Enkele burens meldden onvoldoende onderhoud door de nieuwe poetsfirma.	Technisch/ onderhoud	De technische dienst controleerde de onderhoudsbeurten frequent. Het diensthoofd overlegde met de verantwoordelijke van de poetsfirma, waarna grondige evaluatie en bijsturing plaatsvond.	opgelost
2	Kandidaat-huurder klaagde over het niet-zichtbaar zijn van zijn volgnummer op de wachtlijst en een lange wachttijd op een	Administratief / kandidatendossier	Door implementatie van het Centraal InschrijvingsRegister (CIR) was de wachtlijst tijdelijk onbeschikbaar. Dit probleem is nu opgelost. Aangezien de kandidaat geen lokale binding heeft, is er geen recht op	niet opgelost

	aangepaste sociale woning. Hij noemde het gebrek aan communicatie vanuit stek92 problematisch.		voorrang, wat de wachttijd verlengt.	
3	Huurder maakt melding van het niet binnen de vastgelegde termijn van 3 maanden terugbetalen van de huurwaarborg na het verlaten van het door hem gehuurde pand.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend.	opgelost
4	Erfgenaam maakt melding van het niet binnen de vastgelegde termijn van 3 maanden terugbetalen van de huurwaarborg na het verlaten van het door zijn moeder gehuurde pand.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend. De kosten werden uiteindelijk niet in rekening gebracht en stek92 draaide zelf op voor de kosten.	opgelost
5	Dochter van voormalige huurders maakt melding van het niet binnen de vastgelegde termijn van 3 maanden terugbetalen van de huurwaarborg na het verlaten van het door zijn ouders gehuurde pand.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend. De kosten werden uiteindelijk niet in rekening gebracht en stek92 draaide zelf op voor de kosten.	opgelost
6	Een erfgenaam maakte melding van onterecht aangerekende kosten voor het verwijderen van een boom in de tuin na de plaatsbeschrijving bij de uittrede van een overleden huurder.	Administratief / huurwaarborg	Na intern overleg werd vastgesteld dat de kosten voor de boomverwijdering niet in rekening gebracht dienen te worden. Overige opgenomen kosten bleken wel terecht en blijven van toepassing.	opgelost
7	Niet-tijdig terugbetalen van de huurwaarborg na verlaten pand stek92.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend.	opgelost
8	Niet-tijdig terugbetalen van de huurwaarborg na verlaten pand stek92.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend.	opgelost
9	Niet-tijdig terugbetalen van de huurwaarborg na verlaten pand stek92.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend.	opgelost
10	Niet-tijdig terugbetalen van de huurwaarborg na verlaten pand stek92.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct	opgelost

			afgerekend.	
11	Niet-tijdig terugbetalen van de huurwaarborg na verlaten pand stek92.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend.	opgelost
12	Niet-tijdig terugbetalen van de huurwaarborg na verlaten pand stek92.	Administratief / huurwaarborg	Door een intern gebrek aan communicatie, werd de huurwaarborg niet tijdig afgerekend (wachten op facturen van aannemer). Intussen ontving de huurder alle communicatie en werd de huurwaarborg correct afgerekend.	opgelost
13	Een huurder meldde ernstige technische problemen in de woning die al jaren aanslepen en gezondheidsklachten veroorzaken.	Technisch	De technische dienst voerde onderzoek uit. Naast structurele gebreken werd ook onjuiste ventilatie vastgesteld. Verdere actie is noodzakelijk om de problemen op te lossen.	niet opgelost
14	Huurder meldde via de Vlaamse Ombudsdienst waterschade in haar appartement door een lek bij de bovenbuur.	Technisch	Het probleem werd laat gemeld, en toegang tot de bovenbuur voor onderzoek en herstelling was moeilijk. Gevolgschade wordt aangepakt zodra de vochtschade is uitgedroogd.	niet opgelost
15	Een huurder meldde frequente defecten aan de garagepoort van de gezamenlijke parkeergarage waar hij zijn wagen stalt, waardoor hij soms geen toegang had tot zijn wagen.	Technisch/verhuur	De huurder kreeg via een badge toegang tot gemeenschappelijke delen als alternatieve route. Andere bewoners werden aangesproken om de poort correct te gebruiken.	opgelost
16	Een huurder meldde via de Vlaamse Ombudsdienst technische problemen in zijn appartement en het gebouw, gecombineerd met slechte communicatie door aannemers.	Technisch	De technische dienst loste de meest dringende problemen op. Overige structurele problemen vragen verdere opvolging. Aannemers kregen de instructie om huurders vooraf te informeren over bezoeken.	niet opgelost

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

In het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet om de klachtenbehandeling efficiënter en klantgerichter te maken. Dit heeft geresulteerd in de volgende concrete realisaties:

1. **Verbeterd en uitgebreid registratiesysteem**
 - Alle contacten worden systematisch geregistreerd, inclusief inkomende oproepen, bezoekers aan onze onthaalpunten in diverse kantoren, en gebruikers van de mobiele dienstverlening via de Parti-Bus.
 - Deze uitgebreide registratie maakt het mogelijk om klachten en signalen snel te identificeren en te analyseren, waardoor we gericht actie kunnen ondernemen.
2. **Proactieve communicatie om klachten te voorkomen**
 - We hebben geïnvesteerd in helderder en eenvoudiger taalgebruik in al onze communicatiekanalen, zodat informatie toegankelijker en begrijpelijker is voor huurders.
 - Door transparantie en eerlijkheid in onze communicatie te waarborgen, hebben we potentiële misverstanden en frustraties vroegtijdig kunnen voorkomen.
3. **Snelle en gerichte opvolging van klachten**
 - Bij de eerste melding van een klacht wordt onmiddellijk actie ondernomen. We nemen snel contact op met de betrokken huurder en starten meteen met de analyse en oplossing van het probleem.
 - Deze aanpak verkort de doorlooptijd van klachtenbehandeling en verhoogt de tevredenheid van huurders.

Door deze maatregelen hebben we niet alleen de reactieve klachtenafhandeling verbeterd, maar ook preventieve stappen gezet om het aantal klachten structureel te verminderen. Dit toont aan dat klachtenbehandeling een integraal onderdeel is van onze kwaliteitszorg en klantgerichtheid.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op basis van de inzichten uit de behandelde klachten zijn de volgende concrete verbeteringen gepland:

1. **Continu evalueren en bijsturen van onze werking**
 - We blijven onze processen en dienstverlening voortdurend monitoren en evalueren om snel te kunnen reageren op terugkerende of nieuwe aandachtspunten.
 - Hierbij ligt de nadruk op een klantgerichte aanpak, met bijzondere aandacht voor duidelijkheid, transparantie en efficiëntie in de behandeling van meldingen en klachten.
2. **Uitbreiding van het registratiesysteem vanaf 2025**
 - In 2025 wordt het registratiesysteem verder uitgebreid, zodat we meer gedetailleerde gegevens kunnen verzamelen en analyseren over klachten en andere contacten.
 - Deze uitbreiding stelt ons in staat om trends en patronen nog beter te identificeren, waardoor we gericht preventieve en corrigerende maatregelen kunnen nemen.

Door deze geplande verbeteringen versterken we onze focus op structurele kwaliteitsverbetering en verhogen we de tevredenheid van huurders. Daarnaast creëren we een meer geïntegreerde klachtenbehandeling die nog beter inspeelt op de behoeften en verwachtingen van onze klanten.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

<p>Naam van uw maatschappij: SW+ BV</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: I. Van de Wiele – isabelle.van.de.wiele@swplus.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Klacht 1

Onderwerp : Anonieme klacht i.v.m. mogelijke domiciliefraude en/of eigendomsfraude in hoofde van 3 van onze huurders (Toezicht)

Samenvatting : Afdeling Toezicht kreeg melding van mogelijke domicilie- en/of eigendomsfraude in hoofde van 3 van onze huurders. Voor één van de huurders had SW+ ook een melding van domiciliefraude binnengekregen.

Actie : De 3 meldingen werden gecontroleerd door onze medewerkers en het water- en elektriciteitsverbruik van de 3 huurders werd opgevraagd door Toezicht.

Resultaat : Er zijn geen onregelmatigheden gevonden. Eén huurder is intussen vertrokken.

Klacht 2

Onderwerp : Klacht i.v.m. interne mutatie (Ombudsdienst)

Samenvatting : De huurster maakte zich zorgen over haar woon- en inschrijvingssituatie. Ze was ingeschreven voor een interne mutatie (naar een appartement in centrum Kortrijk – Lange Brugstraat). Volgens haar zou er sprake geweest zijn dat de woning zou gesloopt/gerenoveerd worden. Ze had begrepen uit de brief die SW+ haar had gestuurd dat haar keuze niet zou gerespecteerd worden.

Actie : Bij nazicht is gebleken dat mevrouw zich inderdaad in 2023 vrijwillig had ingeschreven als kandidaat-huurder. Vanaf 2024 is er het Centraal Inschrijvingsregister en kunnen de kandidaat-huurders niet meer kiezen voor een bepaalde wijk/straat. Ze kunnen enkel een keuze maken voor Kortrijk of deelgemeenten.

Mevrouw woont in een woning die later zal gerenoveerd worden in het kader van een Project, dat is onderverdeeld in verschillende fases. De fase waarin mevrouw woont, zit nog in een onderzoekstadium.

Resultaat : Haar dossier werd intussen geactualiseerd en mevrouw staat op de wachtlijst, net zoals elke andere kandidaat-huurder.

Klacht 3

Onderwerp : Klacht i.v.m. huurlasten (verwarmingskosten) en ongeschiktheid van de woning (Ombudsdienst)

Samenvatting : De huurder ging niet akkoord met een afrekening van de huurlasten voor de periode 15/12/2020-2021-2022) en het appartement zou, volgens hem, “onbewoonbaar” geweest zijn gedurende een hele tijd en kon dus niet verwarmd worden. De verwarmingskosten zouden hem 100% doorgerekend zijn.

De huurder is in 2020 in een appartement van SW+ getrokken. Vanaf 01/01/2024 is het appartement in beheer genomen door de WM Vivus. De onbewoonbaarheid is onjuist gebleken daar het over een volledige nieuwbouw gaat. Het pand vertoonde zettingsbarsten en werden grondig gecontroleerd door de architect, bouwheer en de veiligheidscoördinator. De 3 partijen zijn bij alle bewoners langs geweest om hun bezorgdheden te kennen en hen de nodige ondersteuning aan te bieden.

Het verbruik van de huurder is gestart op 15/12/2020 (winterperiode + corona- en energiecrisis), wat een invloed heeft gehad op de sterk stijgende prijzen. De metingen van zijn verbruik zijn gebeurd vanop afstand via een software-systeem en door omstandigheden werden de gegevens voor het eerst ontvangen in 2023.

Resultaat : En na grondige interne controle, evenals door de Ombudsdienst is gebleken dat de afrekening correct was.

Klacht 4

Onderwerp : Verhaal tegen een registratie van een ongegronde weigering in het dossier van een kandidaat-huurder (Toezicht)

Samenvatting : De kandidaat huurder had in haar keuzes aangegeven ingeschreven te willen zijn voor een “huis” (ééngezinswoning en bungalow) en niet voor een “appartement”. Kort voor het aanbod van de kandidaat-huurder werd in onze werking beslist dat “duo-woningen” en “stapelwoningen” zouden aanzien worden als een “appartement” en niet als een “huis” (dit ter afstemming van het CIR op onze interne software).

De wijziging was toen echter nog niet doorgevoerd in onze interne software. Daardoor kreeg de kandidaat-huurder dan ook verkeerdelijk een aanbod van een “appartement”, terwijl ze alleen was ingeschreven voor de woningtypologie “huis”.

Actie : Na ontvangst van de klacht, werd het dossier intern herbekeken en het ging inderdaad over een gegronde weigering.

Resultaat : De ongegronde weigering werd ongedaan gemaakt.

Klacht 5

Onderwerp : Klacht m.b.t. de afrekening energie/elektriciteit (Ombudsdienst)

Samenvatting : De huurder heeft zonnepanelen en heeft van SW+ een afrekening hebben gekregen, waarvan het bedrag exact hetzelfde is dan het bedrag dat hij eerder teruggestort kreeg van zijn energiemaatschappij waarbij hij omwille van vroegere tewerkstelling een gunsttarief geniet.

Actie : Deze klacht is nog in onderzoek.

Resultaat : Deze klacht zal beantwoord en afgesloten worden begin 2025.

Klacht 6

Onderwerp : Betwisting opzeg huurcontract door de zoon van de huurster (Toezicht)

Samenvatting : De huurster heeft de huurovereenkomst opgezegd op 20.03.2023. Ruim een jaar later betwist één van haar zonen de opzeg stellende dat zijn moeder nooit de opzeg had betekend en dit enkel rechtmatig kon gebeuren door de persoon die in het bezit is van een zorgvolmacht, nl. één van de zonen van de huurster. Zijn moeder zou, volgens hem, een kortverblijf/revalidatie gehad hebben in een verzorgingsinstelling met het idee nadien terug te keren naar de huurwoning.

De bevestigingsbrief van de opzeg was verstuurd door SW+ naar het adres van de huurwoning en op naam van de huurster. Er werd nadien door onze diensten, zoals gebruikelijk, een attest opgevraagd bij het woonzorgcentrum dat aantoont dat mevrouw er effectief verbleef.

Blijkbaar heerste een familiedispuut tussen de twee zonen van mevrouw.

Resultaat : Toezicht bevestigde dat uit het attest niet kon worden afleid dat het ging over een kortverblijf.

Sinds 01.08.2023 bleek mevrouw ook gedomicilieerd in Kluisbergen. Mevrouw heeft nadien haar intrek genomen in een serviceflat. De betwisting bleek bijgevolg onterecht.



Andere kleinere meldingen (bv. onderhoud, technische problemen, e.d.) worden door onze diensten onmiddellijk opgevolgd en aangepakt.

Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling ?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten ?**

In de loop van 2024 is er veel aandacht gegaan naar het verder uitbouwen van de regiowerking van SW+. Het werkingsgebied van SW+ werd opgedeeld in regio's die nauw aansluiten op de "buurtgerichte" werking van de Stad Kortrijk en Wevelgem. Hierdoor zijn de huurbegeleiders en pandbeheerders beter bereikbaar voor de (kandidaat-)huurders en eigenaars van de ingehuurde woningen. Dit bevordert de klantgerichtheid en de service van SW+ met als doel preventief het aantal klachten in de toekomst te reduceren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Thuispunt Gent
Naam van de klachtenbehandelaars + e-mailadres: klachten@thuispuntgent.be
Femke Verfaillie
Fiebe Van Yper
Nurcan Kerman

1. Cijfergegevens eerstelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	480
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	369

Aantal (deels) gegronde klachten:	205
-----------------------------------	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	455
------------------------------------	-----

2. Cijfergegevens tweedelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	38
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	38

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
Aantal (deels) opgeloste klachten:	27

2. Klachtenbeeld 2024

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>368</u>
<u>(Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>10</u>
<u>(Onder meer) Stad Gent</u>	<u>48</u>
<u>(Onder meer) Gentse Ombudsdienst</u>	<u>54</u>

Onderwerp van de klachten

Bepaalde klachten betroffen meerdere categorieën en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 304
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling huurdersdossier: 69
- Klachten betreffende (onder meer) informatie door Thuispunt Gent: 27
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling betwisting factuur: 24
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling afrekening waarborg: 0
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling vraag afrekening huurlasten: 20
- Klachten betreffende (onder meer) opvolging overlastdossier: 48
- Klachten betreffende onthaal en klantvriendelijkheid: 6
- Klachten betreffende de berekening van de huurprijs: 21
- Klachten betreffende andere zaken of onbekend: 18

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
- 2023: 382 klachten, waarvan 159 (gedeeltelijk) gegrond

B. Tweedelijnsklachten

Detailanalyse

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

<u>Vlaamse Ombudsdienst</u>	<u>13</u>
<u>Gentse Ombudsdienst</u>	<u>25</u>
Totaal	38

Onderwerp van de klachten

• Onderhoud en herstellingen:	19
• Behandeling vraag afrekening huurlasten	3
• Behandeling huurdersdossier	5
• Opvolging verzekeringsdossier	0
• Opvolging overlastdossier	4
• Behandeling betwisting herstellingsfactuur	3
• Andere	0
• Berekening huurprijs	2
• De manier waarop Thuispunt Gent mij informeert	2

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.

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, meer bepaald 599.

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 eerstelijnsklachten in 2024

2024 is het tweede 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 2024 ten opzichte van 2023 waarneembaar.

In absolute cijfers:

- Aantal klachten: een stijging van 382 naar 480 dossiers
- Gegronde klachten: een beperkte stijging van 113 dossiers naar 118 dossiers
- Gedeeltelijk gegronde klachten: een stijging van 46 naar 57 dossiers
- Ongegronde klachten: een stijging van 144 dossiers naar 238 dossiers omwille van nieuwe werkafspraken

92% van de klachten komt op elektronische weg naar Thuispunt Gent. Het papieren klachtenformulier blijft een noodzakelijke aanvulling. 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. De huurbegeleiders hebben het ook op zak.

Het grootste aantal klachten blijft gaan over onderhoud en herstellingen.

- Door de samenwerking met de pijler Woningen en Woonomgeving slaagden we erin het aantal openstaande klachten op het einde van het jaar rond 'onderhoud en herstellingen' fors terug te dringen (21% openstaande eind 2023 t.o.v. 7% eind 2024).
- Het is eigen aan technische klachten, in het bijzonder deze die extern moeten worden aangepakt dat de wettelijke behandelingstermijn van 45 kalenderdagen niet haalbaar blijkt zonder doorgedreven opvolging.
- Een groot deel van de technische klachten gaat over verwarming/warm water.

- Er waren 23 klachten rond liften, waarvan er 6 gegrond waren¹ (3% van de gegronde klachten). De gemiddelde tijd voor de klachtenbehandeling wijkt niet veel af van de gemiddelde doorlooptijd van alle klachten. Dit zegt uiteraard niets over de looptijd van de panne.

Tevens merken we een stijging in het aantal klachten rond behandeling huurdersdossiers (verdubbeling van het aantal gegronde). Bij analyse van de gegronde klachten blijken dat in vele gevallen meerdere klachten worden geformuleerd, waarbij de lange wachttijd voor een vrijwillige interne mutatie als ongegrond wordt beoordeeld (gezien Thuispunt Gent hierbij correct de regels volgt) en de technische mankementen wel gegrond. We merken ook een aantal klachten omtrent de huursubsidie bij privaat ingehuurde woningen (waarbij het uitvallen van een aantal collega's zorgde voor lange verwerkingstijden).

E. Bespreking en evaluatie behandelde tweedelijnsklachten in 2024

Er is een lichte afname in het aantal tweedelijnsklachten van 40 naar 38.

Het feit dat meer eerstelijnsklachten als ongegrond worden gezien, heeft er niet toe geleid dat er meer tweedelijnsklachten kwamen in 2024.

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.

Dit protocol is in uitvoering gekomen in 2024 met periodiek overleg tussen Thuispunt Gent en de Gentse Ombudsdienst.

¹ 3 klachten waren op 31/12/2024 nog in onderzoek.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

Naam van uw maatschappij: Thuisrand Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Meersschaert – klachten@thuisrand.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	35
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	24
------------------------------------	----

Aantal niet opgeloste klachten:	3
---------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

- 19 klachten hebben betrekking op kandidatendossiers, die ontvangen zijn via Wonen in Vlaanderen of Vlaamse Ombudsdienst. Kandidaten dienen een verhaal tegen hun schrapping of eerste weigering (stopzetting huurpremie).

Hiervan werden 4 dossiers zonder voorwerp, ongegrond of onontvankelijk beschouwd.

4 dossiers werden gegrond beoordeeld en hiervoor werden de schrappingen of eerste weigeringen ongedaan gemaakt.

- 13 klachten zijn afkomstig van huurders.

Soorten klachten :

-vragen over afrekeningen : 2

-technische zaken (verwarming, schimmel, vragen over gebruik zonnepanelen) : 7

-klacht via burens : 3

-klacht over het bezitten van eigendom en domiciliefraude : 1

Voor deze technisch klachten werden de nodige acties ondernomen om de problemen op te lossen.

- 2 klachten van eigenaars ivm opzegperiode einde huurovereenkomst
- 1 klacht van een kandidaat-koper ivm het niet beantwoorden van mails.

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 (2024)

Naam van uw maatschappij: **BV Tuinwijk**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Karla De Smet

karla.desmet@tuinwijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:

1 via aangetekende brief

5 via mail

5 klachten kwamen rechtstreeks via burger (huurder)

1 klacht via IDM

Alle 6 de klachten waren gegrond.

Aard van de klachten:

3 klachten over een technisch probleem:

- lawaai motor algemeen ventilatiesysteem (gegrond)
- herstelling aan boiler (gegrond)
- opzoeking oorzaak vocht en schimmel in appartement (gegrond)

2 klachten over administratie:

- afrekening huurbewoning nog niet ontvangen (gegrond)

1 klacht overlast:

- sluikstorten aan appartementsgebouw

Alle klachten werden tijdig behandeld en beantwoord.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Technische meldingen:

Mailbox van technische meldingen wordt nu behandeld door 1 persoon die ook afvinkt wanneer iets afgehandeld is = betere opvolging.

Afrekeningen vertrokken huurders:

Er zijn in 2023 2 bijkomende personeelsleden aangeworven die in de loop van 2024 de achterstand hebben ingehaald.

Op heden zijn we terug in staat om afrekeningen op te maken binnen de vooropgestelde termijn van max. 3 maanden na vertrek.

Overlast:

De sociale dienst zet in op sensibilisering in samenwerking met o.a. IDM (intercommunale voor afvalverwerking).

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Technische meldingen:

→ Dienst overschrijdend intern overleg

→ Evolueren huidig controlesysteem opvolging technische meldingen.

Afrekeningen vertrokken huurders:

Er is geen achterstand meer.

Wel meer tussentijdse controle op stand van zaken opmaak afrekeningen vertrokken huurders.

Overlast:

De sociale dienst zet verder in op sensibilisering in samenwerking met o.a. IDM (intercommunale voor afvalverwerking).

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Vivendo

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal (deels) gegronde klachten:	20
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	20
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld 2024

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023.

- **17 technische klachten**
 - 2 mbt ingehuurd patrimonium
 - 15 mbt eigen patrimonium (1 behandeld door dienst projecten, 14 behandeld door dienst patrimonium)
 - algemene technische problemen, vocht/schimmelproblemen, sluikstorten, poetsen alg. delen, verwarming, liften
 - allen nagekeken, huisbezoeken werden ingepland, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
 - info mbt brandalarm werd gegeven (in 2 dossiers)
 - info mbt bestrijding ongedierte werd via infobrief rondgestuurd
 - infobord werd aangebracht met overzicht poestbeurten door de aangestelde poetsfirma
 - aannemer die onbeleefd was werd aangesproken (en heeft excuses aangeboden)
 - info mbt kosten die werden aangerekend nav technische interventie
- **2 klachten mbt verhuring**
 - 1 klacht over huurprijsberekening na gewijzigde wetgeving: er werd de nodige uitleg en info gegeven aan betrokkenen
 - 1 klacht mbt de startdatum van het hoofdhuurcontract van een ingehuurd appartement
- **1 klacht mbt leefbaarheid**
 - 1 klacht over blijvende overlast buur

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 2024

Naam van uw maatschappij: BV woonmaatschappij VIVUS Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: koen.verdru@vivus.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2024

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. In 2024 werd de klachtenprocedure op punt gezet en opgenomen in het nieuwe intern huurreglement.

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.

We bereidden in 2024 een plan voor om onze huurders in residenties te betrekken bij de werking en op die manier ook te investeren in de leefbaarheid in onze residenties. Door proactief te zijn, proberen we met maandelijkse bijeenkomsten klachten te voorkomen en proactief met de bewoners aan de slag te gaan. Daarnaast blijven we verder inzetten op goede en duidelijke communicatie naar onze huurders en kandidaten. We gebruikten hiervoor onze huurderskrant, social media, de klassieke briefwisseling en onze website.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

Naam van uw maatschappij:
Wonen in Limburg

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Esther Geerkens, esther.geerkens@wil.be
Hilde Boonen, hilde.boonen@wil.be
klachten@wil.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	134
Aantal ontvankelijke klachten:	125

Aantal (deels) gegronde klachten:	46
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	36
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Het merendeel van de klachten kan toegewezen worden aan één van onderstaande categorieën.

1. Bereikbaarheid en dienstverlening

Kandidaten, huurders en kopers geven aan dat ze problemen ondervinden om de juiste dienst of medewerker te bereiken. Bij telefonische contactname loopt de wachttijd vaak op, en gemaakte afspraken zouden niet steeds nagekomen worden.

(Bijvoorbeeld wanneer de contactpersoon niet aanwezig is, en men belooft om terug te bellen.)

Ook mails zouden regelmatig onbeantwoord blijven.

Sedert de fusie (01.07.2023) wordt er gewerkt vanuit 12 verschillende kantoren, binnen 3 deelwerkingsgebieden. Diverse operationele processen en ondersteunende faciliteiten dienen nog beter op elkaar te worden afgestemd. Via jaaractieplannen wordt daaraan hard gewerkt met hoge prioriteit voor de dienstverlening aan onze klanten waarbij rekening wordt gehouden met de input van de ontvangen klachten.

2. Uit te voeren herstellingen

a. door eigen diensten

Huurders geven aan dat uit te voeren herstellingen soms lang aanslepen.

Vaak moet men meermaals bellen om techniekers ter plaatse te krijgen en blijft een oplossing te lang uit.

Aanslepende klachten zijn een gevolg van complexe technische problemen die vaak moeilijk te detecteren en op te lossen zijn.

b. door aannemers

Technische meldingen die volgen op nieuwbouw- of renovatiewerken moeten opgelost worden door de aannemer om de garantie niet in het gedrang te brengen.

Huurders geven aan dat de aannemer in gebreke blijft, of de herstelling lang op zich laat wachten.

c. door externe firma's

Voor het uitvoeren van specifieke herstellingen en bepaalde onderhoudswerken (cv-ketels, onderhoud gemeenschappelijke delen, ...) doet WiL beroep op externe firma's.

Op regelmatige basis worden er controles uitgevoerd om de dienstverlening inzake herstellingen door derden te verbeteren.

3. Woningkwaliteit

Een aantal bewoners heeft te kampen met vocht- en/of schimmelproblemen in hun woning.

Het onderzoek naar de juiste oorzaak vergt tijd en overleg met de bewoners.

Een gebrek aan verwarming en verluchting werkt vocht- en schimmelproblemen in de hand, maar wanneer dit gemeld wordt aan de bewoners botsen we vaak op weerstand uit angst voor een hoge energiefactuur.

4. Administratieve klachten

Het betreft hier voornamelijk klachten m.b.t. de plaats op de wachtlijst.

Sinds de invoering van het Centraal Inschrijvingsregister en gewijzigde wetgeving (door de Vlaamse Overheid), is de plaats op de wachtlijst sterk gewijzigd voor een aantal kandidaten, en dit omwille van o.m. volgende redenen:

- de wachtlijsten van de verschillende huisvestingsmaatschappijen zijn samengevoegd;
- keuzegebieden werden verruimd of verkleind;
- lokale binding is verstrengd;
- de rationele bezetting werd aangepast;
- de wachtlijsten werden geactualiseerd;
- er werden nieuwe toewijzingsregels ingevoerd

Wonen in Limburg past de geldende regelgeving correct toe, en klachten hierover werden beoordeeld als ongegrond.

5. Samenlevingsproblemen

Verschillende klachten verwijzen naar burenruzies. Soms slepen deze reeds enige tijd aan en raken ze helaas niet opgelost.

WiL adviseert en begeleidt huurders om de ruzie onderling op te lossen. Indien nodig wordt aangeraden een burenbemiddeling of verzoeningsprocedure voor de vrederechter op te starten.

Deze klachten werden afgesloten zonder oordeel.

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?

Ingevolge de fusie op 1 juli 2023 van 19 Limburgse SHM's en SVK's naar de overkoepelende woonmaatschappij Wonen in Limburg werden klachten aanvankelijk decentraal beheerd.

Teneinde:

- klachten en meldingen efficiënt te registreren, op te volgen en op te lossen;
- fouten te kunnen detecteren;
- de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren;

werd er in 2024 een procedure voor de centrale behandeling van klachten uitgewerkt en goedgekeurd door het managementteam.

De nieuwe procedure werd door het klachtenteam van WiL (2 medewerkers verdelen de workload) geïmplementeerd en gecommuniceerd in de organisatie.

Het klachtenteam is bereikbaar via een invulformulier op de website, een eigen mailbox (klachten@wil.be), of per post.

Wonen in Limburg streeft ernaar om de klachtenbehandeling en de daaraan gekoppelde acties en processen continu te verbeteren.
Door klachten grondig te analyseren verbeteren we de interne werking en de dienstverlening aan klanten.

De volgende maanden voorzien we extra interne en externe communicatie om de klachtenprocedure extra onder de aandacht te brengen en om alle medewerkers die klachten onderzoeken beter te begeleiden.

Door het volgen van een cursus “mediation” door de klachtenbehandelaar willen we meer inzetten op bemiddeling.

Hieronder een overzicht van realisaties en voorstellen die geformuleerd werden op basis van het klachtenbeeld:

1. Bereikbaarheid en dienstverlening

Ondanks de schaalvergroting van Wonen in Limburg, blijft een nabije, klantgerichte dienstverlening prioriteit.

WiL streeft ernaar om toegankelijk te zijn, en de medewerkers moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn.

In 2024 ging WiL over tot de aanwerving van een coördinator eerstelijnswerking om onder meer de bereikbaarheid en dienstverlening van alle vestigingen te uniformiseren en optimaliseren.

2. Uit te voeren herstellingen

Wonen in Limburg streeft naar een optimale samenwerking met aannemers en externe onderhoudsfirma's.

Duidelijke afspraken, opvolging en periodieke controles moeten ertoe leiden dat problemen preventief aangepakt worden.

3. Woonkwaliteit

Wil blijft investeren in een aanbod van duurzame en kwaliteitsvolle woonegelegenheden.

Gemelde vocht- en schimmelproblemen dienen grondig onderzocht in overleg met de bewoners. De huidige procedures en opleiding van medewerkers worden waar nodig geoptimaliseerd. Daarnaast zal er ook aandacht besteed worden aan het sensibiliseren van huurders.

4. Administratieve klachten

Bij klachten m.b.t. de plaats op de wachtlijst wordt er steeds verwezen naar de website, waar mogelijke redenen van een gewijzigde plaats ingevolge de invoering van het CIR of gewijzigde wetgeving, uitgebreid toegelicht worden.

Bij iedere klacht wordt aan de relatiebeheerder gevraagd de kandidaat te contacteren om hen te begeleiden en na te gaan of er onvolkomenheden zijn in het digitale inschrijvingsdossier.

5. Samenlevingsproblemen

Bij conflicten tussen huurders onderling tracht de huurbegeleiding de partijen steeds te verzoenen. Indien de partijen niet openstaan voor overleg, burenbemiddeling of inschakeling van de vrederechter kan WiL helaas niets meer betekenen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Woonboog Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sara Vallers klacht@woonboog.be

1. Cijfergegevens

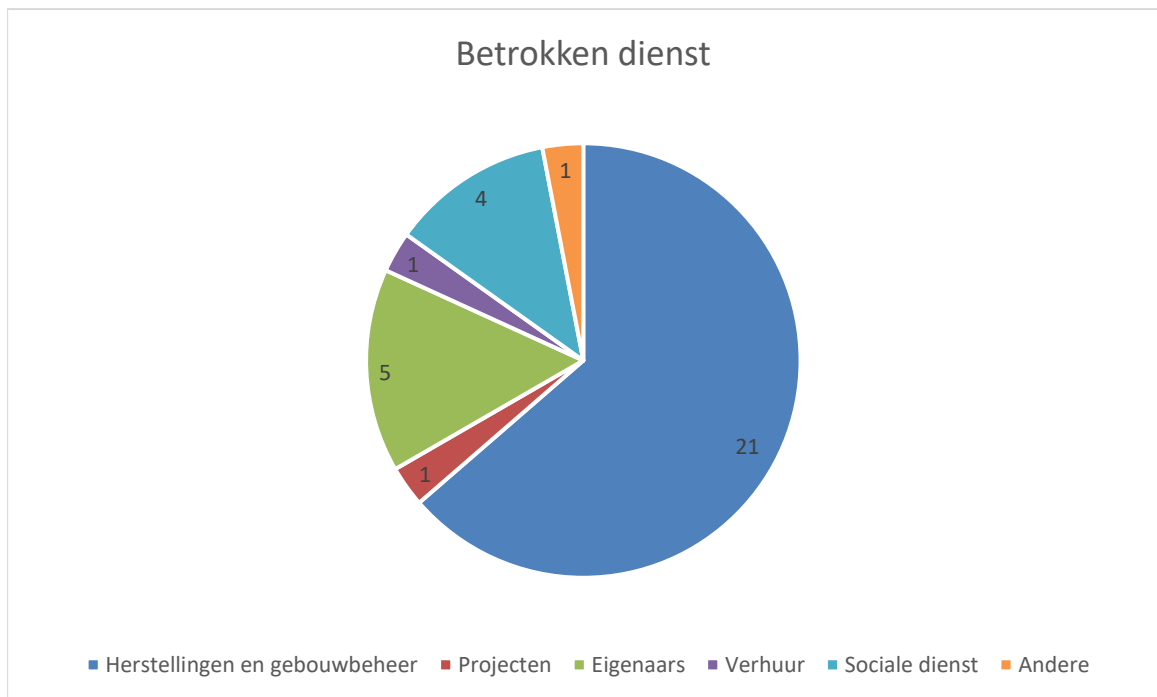
	Aantal
Totaal aantal klachten	33
Aantal ontvankelijke klachten:	33

Aantal (deels) gegronde klachten:	32
-----------------------------------	----

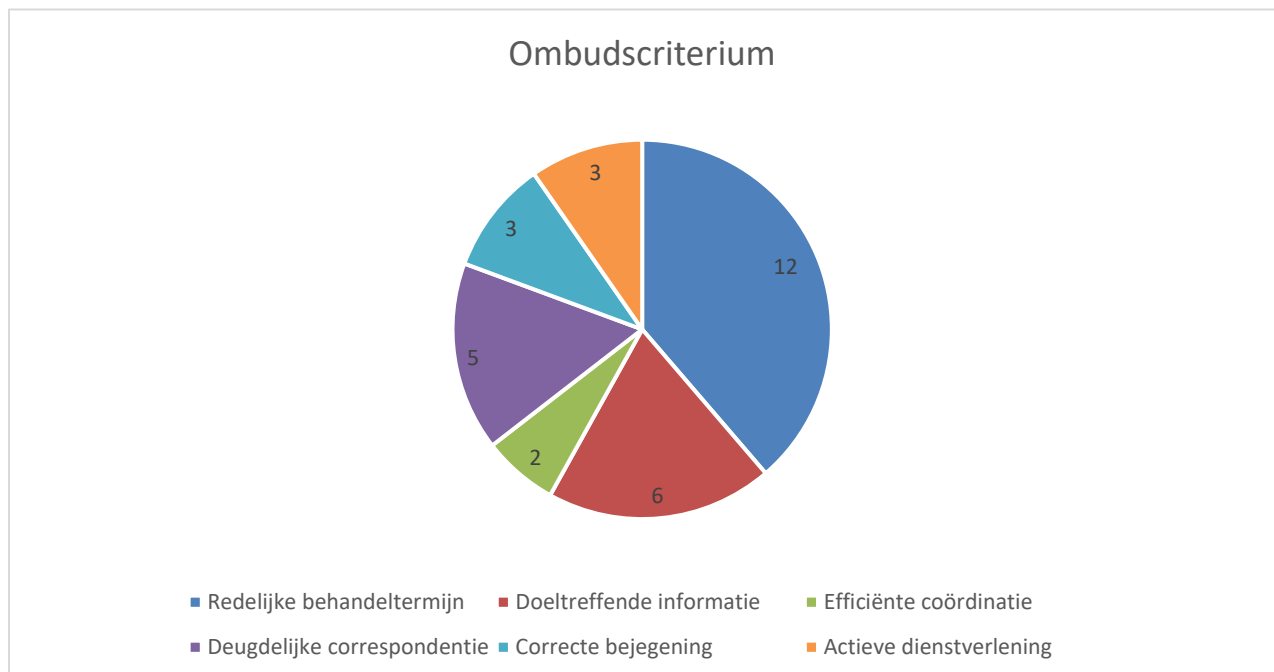
Aantal (deels) opgeloste klachten:	31
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Hieronder kan je een overzicht terugvinden van de klachten die behandeld werden in 2024, uitgesplitst naar criterium en betrokken dienst.



Als we kijken naar de ombudscriteria, dan krijgen we volgend beeld:



Uit de inhoudelijke analyse van de klachten kan er bovendien afgeleid worden dat het merendeel van de klachten over herstellingen gaat die lang aanslepen. Woonboog kan hier niet altijd rechtstreeks iets aan doen, gezien Woonboog voor een aantal herstellingen afhankelijk is van de planning van externe aannemers.

Hierbij kan ook gemeld worden dat Woonboog met een aantal aannemers een juridische procedure heeft lopen. Dat maakt herstellingen uitvoeren complexer. Goede communicatie is hier noodzakelijk.

Woonboog kreeg vanuit de Vlaamse Ombudsdienst de vraag tot billijkheid in een kandidatendossier. Woonboog kon hier niet op ingaan wegens duidelijke instructies vanuit Vlaanderen. Woonboog bekeek wel mee andere mogelijke mutatiemogelijkheden voor dit gezin binnen de andere woonmaatschappij.

Naast effectieve klachten werd de klachtenbeheerder ook vaak gecontacteerd in verband met vragen en meldingen. Ook hier werd een passend antwoord op geformuleerd. Inhoudelijk een oplossing bieden was hier niet altijd mogelijk, veel meldingen gingen immers over burenruzies.

3. Concrete realisaties en voorstellen

In de rand van een aantal klachten werd ook 'vriendelijkheid' aangekaart. Momenteel is Woonboog bezig met het opzetten van een opleiding rond (verbale) agressie en hoe hiermee om te gaan. Aan een reactie gaat immers een actie vooraf. Deze opleiding zal handvaten bieden om om te gaan met vervelende (telefoon) gesprekken.

Woonboog organiseert voor haar medewerkers (en medewerkers van aanpalende woonmaatschappijen) met Gezondheidsmakers een opleiding rond gezond binnenklimaat. Veel vragen, meldingen en klachten gaan immers over vochtproblematiek.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

- Kelly Breeur / Ikram El Hassani / Liesbeth Heijens / Whitney Geyevu
- klachten@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

Ontvangen klachten	1.032
Ontvankelijke klachten	1.014
(Deels) gegronde klachten	145
(Deels) opgeloste klachten	831

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

- Klachten per **kanaal** van ontvangst:

Brief rechtstreeks	18
E-mail rechtstreeks	350
Website rechtstreeks	327
Interne melding	141
Externe melding	1
Huurdersbond	47
Ombuds Antwerpen	124
Ombuds Vlaanderen	21
Wonen in Vlaanderen	3

- Ontvankelijke klachten per **categorie**:

	2022		2023		2024	
Administratief	56	12,6%	107	18,4%	154	15,2%
Leefbaarheid	82	18,5%	50	8,6%	141	13,9%
Technisch	305	68,8	423	72,9%	719	70,9%
Totaal	443		580		1.014	

Procentueel schommelt het aantal klachten per categorie licht doorheen de laatste jaren, maar globaal blijft de trend van de verdeling gelijk.

- Als we iets dieper inzoomen op elke categorie, zijn de **meest voorkomende thema's** (in volgorde):
 - Administratief:
 1. Inschrijvingsregister
 2. Huurlasten
 3. Huurprijsberekening
 - Leefbaarheid:
 1. Samenleven
 2. Sluikstort

- 3. Veiligheid
 - Technisch:
 - 1. Sanitair (waterproblemen, lekken ...)
 - 2. Centrale verwarming
 - 3. Vocht-/schimmelproblemen
- Het totaal aantal ontvankelijke klachten is fors toegenomen. Daarbij kunnen we opmerken dat 2024 het eerste volledige jaar was bij Woonhaven voor een deel van de huurders dat bij de vorming van de woonmaatschappij werd geïntegreerd. Verder is het duidelijk dat we nog kampen met groeipijnen, onder meer voor onze technische dienstverlening en het privaat pandbeheer (zie verder).

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- De klachten tonen dat er problemen zijn met de kwaliteit van onze **technische dienstverlening**. Ook binnen onze organisatie hebben medewerkers daarover bezorgdheden geuit de voorbije maanden. Dat gaat bv. over bereikbaarheid van de diensten, wachttijden voor herstellingen, het aantal openstaande technische meldingen ... Daarmee zijn we aan de slag gegaan om een actieplan voor de technische dienstverlening uit te werken. De uitrol daarvan is eind 2024 gestart en gaat verder in 2025.

Het plan heeft 4 speerpunten (die op hun beurt een uitgebreide lijst met concrete acties omvatten):

1. We verbeteren de bereikbaarheid & werking van de dienst onderhoudsplanning en onderhoud.
 2. We werken openstaande meldingen & werkbons weg en verkorten de wachttijden van herstellingen.
 3. We zetten in op het opleiden van planners & technici.
 4. We zetten in op het verbeteren van de motivatie & samenwerking tussen de onderhoudsplanning en dienst onderhoud.
- Wanneer een afspraak met de technische dienst voor een huurder niet langer nodig is of het afgesproken moment niet meer past, kunnen huurders hun **afspraak** nu **eenvoudig annuleren** via een webformulier (of natuurlijk nog steeds telefonisch). Die mogelijkheid (inclusief link) vermelden we ook in de afspraakherinnering die huurders 2 dagen voor de afspraak via sms ontvangen. Door die lage drempel om te annuleren (1) verminderen we voor onze technici het aantal nutteloze verplaatsingen en (2) vermijden we voor de huurders een factuur voor de nutteloze verplaatsing.
 - Bij **afwijkende sluitingsdagen** van onze kantoren & dienstverlening afficheren we dat in een banner op elke pagina van onze website, en niet meer alleen op de contactpagina met openingsuren. Zo valt dat meteen op voor alle websitebezoekers, ongeacht via welke landingspagina ze op onze website terechtkomen. Daarin kunnen we ook verwijzen naar onze wachtdienst die 24/7 telefonisch bereikbaar blijft voor dringende technische problemen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De integratie van de processen m.b.t. **privaat pandbeheer** in de organisatie verloopt stroef. Dat zorgt voor frustraties bij eigenaars, huurders en medewerkers. We werken momenteel een plan van aanpak uit om de processen bij te sturen en beter in te bedden in onze werking zodat we de dienstverlening voor huurders en eigenaars naar hoger niveau kunnen tillen.

- We bekijken de mogelijkheid om op ons intranet aan alle collega's een **kalender** te tonen met alle **geplande werken** in onze gebouwen. Dat zorgt ervoor dat ook onze veldwerkers (sociaal assistenten, wijktoezichters, leefbaarheidsmedewerkers ...) goed op de hoogte zijn en onze huurders correct kunnen informeren (bovenop de standaardcommunicatie die we doen bij werken).
- In al onze gebouwen voorzien we nieuwe bordjes met geüpdatete **contactgegevens**.
- We onderzoeken de mogelijkheid om met een **vaste slotenmaker** te werken voor noodgevallen. De bedoeling is dat huurders weten wanneer & voor welke afgesproken tarieven ze daarop beroep kunnen doen, en in welke gevallen de kosten door henzelf dan wel door Woonhaven worden gedragen.
- Momenteel zitten we volop in de ontwikkeling van een **tool voor klachtenbehandeling** die wordt ingebed in ons digitaal dossiersysteem. Die tool willen we in de loop van 2025 in gebruik nemen en moet ons toelaten om efficiënter te werken, beter te communiceren en relaties te leggen tussen klachten, klanten, gebouwen, leveranciers ... Daarmee moet het eenvoudiger worden om patronen bloot te leggen, te rapporteren en verbeteringen aan te bevelen.
- Eind 2024 hebben we – net zoals eerder al in 2012 en 2018 – een uitgebreide anonieme **tevredenheidsenquête** gedaan bij een steekproef van 5.000 willekeurig geselecteerde huurders. Daarin bevroegen we alle aspecten van onze dienstverlening. De resultaten (inclusief evoluties t.o.v. vorige bevestigingen) verwachten we binnenkort en zullen ons ongetwijfeld heel wat concrete handvaten geven om mee aan de slag te gaan. Bovendien plannen we ook verdere enquêtes over deelaspecten van onze dienstverlening. Zo is er concreet bv. al een gepland over verhuisbewegingen.
- Woonhaven werkt momenteel haar **strategie** uit voor de periode 2025-2030. Daarin leggen we heel wat operationele doelstellingen vast die ook de oorzaak van een aantal klachten structureel moeten aanpakken:
 1. SD1.OD6 We implementeren preventief onderhoud.
 - We maken een preventief onderhoudsplan voor de belangrijkste bouwdelen op basis van bestaande data en onderhoudscontracten.
 2. SD1.OD7 We optimaliseren de werking van het curatief onderhoud & onze technische dienstverlening.
 - Zie plan van aanpak technische dienstverlening.
 - We stellen duidelijke SLA's op voor curatief onderhoud.
 - We optimaliseren de interne technische flow (mobiliteit, magazijnbeheer).
 3. SD1.OD19 We actualiseren jaarlijks de meerjarenonderhoudsplanning.
 4. SD2.OD1 Woonhaven is laagdrempelig met een kwalitatieve dienstverlening voor haar bewoners.
 - We verbeteren de bereikbaarheid van de algemene dienstverlening en de dienstverlening in onze huurderskantoren.
 - We evalueren onze dienstverlening of aspecten ervan door onze klanten regelmatig te bevragen.
 - [...]
 5. SD10.OD6 We hebben een methodiek om de (samen)werking te evalueren.
 - We bevragen onze interne en externe klanten & partners regelmatig (tevredenheidsenquête, interviews ...).
 - We gebruiken het intern klachtenrapport als instrument om verbeterpunten in de werking in kaart te brengen en processen & dienstverlening te optimaliseren.
 - We doen interne audits.
 - [...]

6. SD10.OD7 We hebben een geïntegreerd systeem voor het afhandelen van klachten.
- We ontwikkelen een geïntegreerd klachtensysteem.
 - We duiden per dienst een klachtenbehandelaar aan.
 - We leiden de diensten op.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

<p>Naam van uw maatschappij: Woonkade Rupelstreek</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Hillaert, klachten@woonkade.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	114
Aantal ontvankelijke klachten:	114

Aantal (deels) gegronde klachten:	37
--	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	74
---	----

2. Klachtenbeeld 2024

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Van alle klachten die Woonkade Rupelstreek in 2024 heeft ontvangen, zijn er 80 klachten over te betalen facturen. Deze zijn op te delen in 3 categorieën:

- **zestien 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. In principe zouden we op basis van de plaatsbeschrijvingen bij het betrekken van de woningen meer informatie moeten bekomen betreffende de staat van de woongelegenheden op dat moment. We merken echter dat er bij de woningen die er door de fusie zijn bijgekomen niet altijd een gedetailleerde en correcte plaatsbeschrijving voor handen is. Hierdoor is de vergelijking tussen de intredende en de uitredende plaatsbeschrijving zeer moeilijk. Indien nodig werden de afrekeningen aangepast. In tegenstelling tot wat Woonkade Rupelstreek einde 2023 dacht dat de klachten hierover zouden minderen doordat de plaatsbeschrijvingen meer en meer via het software-programma worden opgemaakt zijn de klachten nog toegenomen. Om de klachten hierover te verminderen zoekt Woonkade Rupelstreek een externe firma om de plaatsbeschrijvingen uit te voeren waarbij er onmiddellijk een prijsindicatie zal zijn voor de kosten die zullen aangerekend worden.
- **34 klachten** zijn afkomstig van huurders die zich niet akkoord konden verklaren met de afrekening van de huurlasten. Van deze 34 klachten gaat het 30 maal over de afrekening van huurlasten van Schelle. Het klopt dat er een groot deel huurders vrij hoge afrekeningen huurlasten kregen omwille van een aantal redenen: in de eerste plaats liepen er voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen veel te dure contracten met externe firma's die Woonkade Rupelstreek noodgedwongen dient door te rekenen aan de huurders, verder werd er in het verleden in Schelle een foutief BTW-tarief toegepast dat eveneens diende rechtgezet te worden en in de laatste plaats waren de voorafbetalingen van de huurlasten bij de maandelijkse betalingen te laag. Huurders met vragen over de huurlasten kunnen hiervoor steeds een afspraak maken om de facturen te bekijken. Naar de toekomst toe verwachten we dat deze klachten minder gaan voorkomen. De contracten met de te dure externe firma's werden stopgezet en vervangen door minder dure contracten, de BTW wordt correct toegepast en de voorafbetalingen zijn gecorrigeerd naar een realistisch bedrag. De overige klachten met betrekking tot de afrekening huurlasten hebben betrekking op kosten die doorgerekend worden voor de afvalcontainers. Huurders betwisten het aantal keer dat ze de containers gebruiken, maar de registraties van het gebruik in combinatie met de camera-beelden helpen hierbij om aan te tonen dat de doorrekening correct werd gedaan.
- **30 klachten** komen van huurders die niet akkoord gaan met de factuur die werd opgemaakt naar aanleiding van gedane herstellingen. Bij elk van die klachten wordt er telkens nagegaan of de factuur inderdaad ten onrechte aan de huurder werd verstuurd. Bij het grootste deel van de klachten werd factuur terecht verzonden aan de huurder en diende deze de factuur toch te betalen. Bij 4 huurders bleek dat de factuur ten onrechte was doorgerekend en werd dit aangepast.

24 klachten betreffen het patrimonium en herstellingen en herstellingen die te lang op zich lieten wachten. Deze klachten waren heel uiteenlopend en hiervan waren er 13 gegronde klachten gaande van waterinfiltratie in de slaapkamer tot de werking over de firma die het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in het betreffende gebouw deed. De meeste van deze klachten werden intussen opgelost. Een aantal van deze klachten betreffen de werking van de afvalcontainers. Deze worden door een externe firma onderhouden en bij defecten komt de externe firma ook de herstelling uitvoeren. Dit kan soms enige tijd duren en we begrijpen dan ook dat de huurders hierover klagen.

Twee klachten betreffen huurders die vonden dat ze te lang moesten wachten op de (al dan niet volledige) terugbetaling van de huurwaarborg, bij het verlaten van de woongelegenheden. De verwerking van de administratie bij de terugbetalingen loopt nog niet optimaal. Om dit sneller te doen verlopen zoekt Woonkade Rupelstreek een externe firma om de plaatsbeschrijvingen uit te voeren waarbij er onmiddellijk een prijsindicatie voor de kosten die zullen aangerekend worden. Hierdoor zal er sneller

een eindafrekening kunnen gemaakt kunnen worden en kan de waarborg ook sneller terugbetaald worden.

1 klacht handelde over de manier waarop een van de externe aannemers communiceerde naar de huurder bij het plannen van een afspraak voor een herstelling. Dit werd met de externe aannemer besproken en de herstelling werd uiteindelijk tot ieders tevredenheid ingepland en uitgevoerd.

7 klachten betroffen klachten over gedrag van de burens of andere personen. Dit zijn klachten over gedrag van anderen waar Woonkade zelf niet voor verantwoordelijk is. Deze klachten worden echter wel steeds grondig onderzocht en de medewerkers van Woonkade Rupelstreek bekijken hoe ze hierin kunnen ondersteunen of de situatie helpen oplossen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door de fusie in 2023 zijn er een aantal personeelsleden bijgekomen maar is vooral het patrimonium aanzienlijk uitgebreid. Woonkade Rupelstreek had zich vorig jaar voorgesteld in een nieuwsbrief waarin onder andere de telefoonnummers vermeld stonden van de verscheidene diensten.

We proberen nog steeds 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.

In 2024 zijn we ook gestart met per gemeente momenten te organiseren waar de huurders en/of kandidaat-huurders afspraken kunnen maken in de gemeente zelf. Zo willen we meer aanwezig zijn in de gemeenten en trachten we iedereen te bereiken.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We willen een procesoptimalisatie doorvoeren voor het proces “verhuren”, een proces waarbij alle diensten betrokken zijn en dat een weerslag heeft op de nieuwe huurders en de huurders die vertrekken. We willen hiermee bereiken dat het proces vlotter verloopt en dat vooral de vertrokken of vertrekkende huurders sneller een afrekening ontvangen.

Tegelijkertijd zoekt Woonkade Rupelstreek een externe firma om de plaatsbeschrijvingen uit te voeren waarbij er onmiddellijk een prijsindicatie voor de kosten die zullen aangerekend worden. Ook dit gegeven zou moeten resulteren in snellere afrekeningen einde huur waarbij vertrokken huurders reeds op dat moment een overzicht krijgen van de te verwachten eindafrekening.

De nieuwsbrief van Woonkade Rupelstreek blijft een belangrijk kanaal om 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.

Verder zal de procedure klachtenbehandeling nog verder worden aangepast en verfijnd naar aanleiding van de vele klachten die in 2024 zijn binnengekomen.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Rivierenland
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tanya Van Cleven,
 tanya.vancleven@wmwoonland.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	35
Aantal ontvankelijke klachten:	29

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	
------------------------------------	--

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

2.1 Protest tegen eindafrekening pand overleden moeder.

Meneer tekent protest aan tegen de eindafrekening die hij mocht ontvangen als erfgenaam van zijn moeder. Hij beweert de document die zijn opgemaakt bij het vertrek niet te hebben ondertekend. Bovendien de plaatsbeschrijver tijdens de afspraak hebben aangegeven dat slechts 50% van de voorziene kosten verbonden aan herschilderen zou worden aangerekend.

Bij nazicht stellen we vast dat meneer wel degelijk de plaatsbeschrijving heeft ondertekend en dat slechts 50% van de schilderkosten zijn aangerekend.
 Klacht ongegrond.

2.2. Verkeerd parkeren in Ankerstraat

Een eigenaar van een woning die uitkijkt op de Leuvensevaart klaagt er over dat er auto's staan geparkeerd op het einde van de Ankerstraat. Woonland heeft de huurders hierover al aangeschreven maar kan niet optreden aangezien het hier om openbaar domein gaat.

Klacht ongegrond, Woonland niet bevoegd, doorgegeven aan de stad.

2.3. Huurder kan geen wasmachine plaatsen.

Huurder klaagt over het feit dat in het appartement geen ruimte is voor het plaatsen van een wasmachine. Dit gegeven klopt, maar de huurder is hier bij de bezichtiging over ingelicht

Klacht ongegrond, huurder wist op voor hand dat een wasmachine niet kon geplaatst worden.

2.4. CV en warm water buiten dienst.

Huurder heeft in een wintermaand lang geen warm water en verwarming kunnen gebruiken. Heeft meerdere weken moeten wachten op een herstelling en werd onvoldoende op de hoogte gehouden.

Gegronde klacht

2.5 Niet akkoord met nieuwe huurprijs

Zoon van huurder is vertrokken eind 2023 maar laat ons dit pas weten eind januari 2024. De huurprijs herberekening kan pas ingaan vanaf 1 februari 2024, huurder is het hier niet mee eens.

Klacht ongegrond, procedure tot herberekening van de huishuur staat duidelijk uitgelegd in de nieuwsbrief die bij de huurberekening wordt gevoegd.

2.6 Aangehoudende problemen met terras

Het hout van het terras van mevrouw is rot, waardoor mevrouw geen gebruik kan maken van haar terras.

Klacht is gegrond in die zin dat mevrouw dit al meerdere keren heeft gemeld en geen duidelijk antwoord krijgt. Het is wel zo dat een structurele aanpak veel tijd en middelen in beslag neemt.

2.7 Niet akkoord het uitgevoerde herstellingswerken.

Een eigenaar van een doorverhuurwoning is het niet eens met de uitgevoerde herstellingswerken aan zijn woning. Uit mailverkeer kunnen we afleiden dat meneer voldoende is geïnformeerd over de werken en de kostprijs.

Klacht ongegrond

2.8 Protest tegen aanrekenen van dubbele huishuur

Huurder moet verplicht verhuizen in het kader van renovatie. Hij respecteert de gemaakte afspraken niet rond leegmaken van de woning en afgifte van de sleutels, waardoor hij een extra maand huishuur moet betalen voor het pand dat hij achterlaat. Meneer haalt allerhande argumenten aan om aan te tonen dat hij niet tijdig kon verhuizen. Andere huurders die zich in een gelijkaardige situatie bevonden zijn wel tijdig kunnen verhuizen. Bovendien was meneer meer dan voldoende en tijdig ingelicht over de manier van werken en timings.

Klacht is ongegrond

2.9 Water in de kelder

Huurder klaagt over aanhoudend probleem van water in de kelder. Hierdoor is zijn kelder onbruikbaar, terwijl dit de plaats in huis is om wasmachine te plaatsen.

Het gaat hier om een gekend probleem in de wijk. De collega's van patrimonium starten een aantal acties op.

Klacht gegrond, huurder moet gebruik kunnen maken van zijn kelder

2.10 Slechte staat van appartement.

Huurder klaagt over de staat van zijn appartement. Het gaat om een complex dat op korte termijn zal worden afgebroken. Echter stellen we vast dat het onderhoud van het appartement te wensen over laat. Meneer is niet tevreden over de manier waarop de maatschappelijk werker met hem omgaat.

Klacht is ongegrond, de gebruikelijke procedures zijn gevolgd.

2.11 Werken duren te lang

Huurder klaagt over het feit dat beloofd is de binnendeuren van de woning te vervangen, duurt allemaal heel lang volgende huurder.

Klacht is ongegrond, de werken zijn uitgevoerd zoals voorzien, uitgegeven aan een externe firma.

2.12 Lange wachttijd

Klacht langs verschillende kanalen tot bij Woonland gekomen. Gaat om een kandidaat-huurder die van oordeel is dat hij veel te lang moet wachten op een toewijzing.

Klacht ongegrond, kandidaat-huurder moet zijn beurt afwachten

2.13 Berekening huurlasten.

Huurders van de voormalige Vrije Woonst-woningen die nog investeringen kunnen recupereren, krijgen een aangepaste huurberekening. In plaats van de berekende huishuur te betalen, betalen zij 125 euro, plus huurlasten. Echter, bij de berekening van de huishuur en de daaraan verbonden berekening van de termijn waarop de huurder nog 125 euro kan betalen, werden ook al de huurlasten ingerekend. Huurders hebben hierover een klacht ingediend, namelijk omdat er dubbele huurlasten werden aangerekend.

Gegronde klacht, betrokken huurder hebben een nieuwe berekening gekregen.

2.14 Vertrekkende huurder is het niet eens met de manier waarop appartement moet worden achtergelaten.

Vertrekkende huurder uit haar ongenoegen over de manier waarop appartement, waarin ze al vele jaren woont, moet worden achtergelaten. Het gaat daarbij onder meer over het verwijderen van behangpapier, herschilderen, ...

Ongegronde klacht, maar om verdere discussie te vermijden, en rekening houdend met de goede staat van onderhoud van het appartement, komen we tegemoet aan de vraag van de vertrekkende huurder.

2.15 Klacht over procedure transfert

Binnen de woonmaatschappij maken wij een onderscheid tussen een mutatie en een transfert. Een transfert is een verhuis waar de huurder zelf om vraagt en die lost staat van rationale bezetting, renovatie, ... Hier wordt een administratieve kost voor aangerekend. Huurder klaagt hier over. Daarnaast is er sprake van een conflict met de buur.

Klacht is ongegrond, we volgen de procedure zoals ze is goedgekeurd door de raad van bestuur. Bij burenc conflicten komen wij als verhuurder niet tussen.

2.16 Klacht over buur

Huurder klaagt over overlast veroorzaakt door de buur. Is een eerste melding.

Ongegronde klacht, doorgegeven aan sociale dienst.

2.17 Terugvordering factuur

Huur heeft in de late namiddag zelf een externe firma opgebeld om een probleem met de elektriciteit aan te pakken. Huurder verwacht dat Woonland de factuur terug betaalt.

Klacht is ongegrond, huurder had naar de wachtdienst moeten bellen in plaats van zelf een firma te contacteren. De procedure rond technische meldingen buiten de kantooruren wordt regelmatig herhaald in de huurderskrant.

2.18 Huurder wil graag een nieuw poortje

In de buurt van de huurder zijn een aantal tuinpoortjes vervangen. De huurder is van oordeel dat hij ook recht heeft op een nieuw tuinpoortje. De meestergast is echter van oordeel dat het tuinpoortje nog niet aan vervanging toe is.

Klacht is ongegrond, Woonland handelt correct en transparant

2.19 Huurder betwist aanrekening huurlasten.

Is gelijkaardig aan klacht 2.13.

Gegronde klachten, berekening is aangepast

2.20 Klacht over lawaai buren.

De huurder klaagt over het luide praten van de buren. Doorgegeven aan de sociale dienst

Ongegronde klacht.

2.21 Gebruik binnengebied/parkeerruimte

Het complex waarin huurder woont kent een binnengebied waar een aantal parkeerplaatsen zijn voorzien. Huurder klaagt er over dat er auto's worden geparkeerd door buitenstaanders, afval wordt achtergelaten, toegangspoort die regelmatig stuk is. Huurder heeft dit al verschillende keren gemeld, doch zonder opvolging.

Gegronde klacht, Woonland heeft nagelaten voldoende actie te ondernemen.

2.22 Uitblijven van herstellingen

Huurder heeft een lijst van gebreken doorgegeven, doch herstellingen blijven uit, huurder wordt ook niet op de hoogte gehouden over evolutie van de werken.

Gegronde klacht, huurder moet sneller op de hoogte worden gebracht over al dan niet uitvoeren van zijn gemelde gebreken.

2.23 Gebreken aan de woning

Huurder klaagt dat er al jaren gebreken zijn aan zijn woning en dat Woonland nalaat ook maar iets te ondernemen. Uit mailverkeer blijkt dat huurder steeds op de hoogte is gebracht van mogelijke interventies.

Ongegronde klacht

2.24 Wateroverlast in de badkamer.

Huurder bewoont een nieuwbouwappartement. Krijgt bij (hevige) regenval water binnen de badkamer, via de afloop van de douche.

Gegronde klacht, probleem ligt bij een verkeerde aansluiting van de riolering, huurder krijgt ook een compensatie

2.25 Lange duurtijd voor waarborg wordt vrijgegeven.

Aanverwanten van een vertrokken huurder vinden het te lang duren voor de waarborg wordt vrijgegeven.

Ongegronde klacht, de interne procedure en workflow is gevolgd.

2.26 Vertrokken huurder betwist afrekening

Vertrokken huurder is heet niet eens met de eindafrekening en aangerekende kosten.

Ongegronde klacht, de meetstaat en eindafrekening zijn correct opgemaakt op basis van beschikbare documenten plaatsbeschrijf.

2.27 Onterechte factuur voor nutteloze verplaatsing.

Huurder krijgt een factuur van Woonland voor een nutteloze verplaatsing, gemaakt door de onderhoudsfirma centrale verwarming. Huurder is niet voorafgaandelijk op de hoogte gebracht over de komst van de firma.

Gegronde klacht. De brief rond nutteloze verplaatsing is gebaseerd op de meetstaat in plaats van op de vorderingsstaat. Er werden in totaal 140 brieven verstuurd, huurders krijgen allemaal een rechtzetting

2.28 Onvolledige communicatie

Woonland kocht in de wijk Otterbeek 2 woningen. Nav van het overlijden van een van de bewoners werd een communicatie opgestart van de dochters van de betrokkene, met het oog op het leegmaken van de woning. Een van de dochters klaagt over de stroeve en niet correcte informatie rond het leegmaken van de woning. Er worden verschillende schriftelijke afspraken gemaakt die intern niet zijn door gecommuniceerd, er worden andere telefonische afspraken gemaakt die eerdere afspraken tegenspreken, ...
Gegronde klacht, de verstuurde brieven en gemaakte afspraken hadden moeten nagekeken en opgevolgd worden, onvoldoende informatie ingewonnen en doorgegeven.

2.29 Terugbetaling waarborg

Huurder kocht de woning aan in 1982, was tot de aankoop huurder. Haalt nu aan dat de waarborg voor de huurwoning nooit is terugbetaald.
Ongegronde klacht. Los van het feit dat we ondertussen 10-tallen jaren verder zijn, vonden we bewijsstukken waaruit blijkt dat de waarborg wel degelijk is terugbetaald.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Voor klacht 2.6 is een onderzoek gestart zodat Woonland kan nagaan welke herstellingswerken nodig zijn om het euvel op te lossen. Gezien het om vrij ingrijpende werken gaat, dient een kosten-batenanalyse te worden gemaakt

Voor klacht 2.13 en 2.19 hebben we onze werkwijze bijgestuurd en de huurders een nieuwe berekening gegeven.

Algemeen is het een kwestie van klantvriendelijkheid om huurders snel en adequaat te informeren rond uit te voeren werkzaamheden. Ook meldingen rond leefbaarheid dienen ernstig genomen te worden én de melders dienen op de hoogte te worden gebracht van eventuele acties.

Een les die we kunnen trekken uit 2.27 is dat we, vooraleer we rekeningen/facturen aan huurders sturen, zeker moeten zijn over de correctheid ervan. Deze mailing had veel tijd, energie en arbeidskracht kunnen besparen indien het juiste basisdocument was gebruikt.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

<p>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Dender-Zuid</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Mieke Dobbenie - klachten@denderzuid.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

1. Klacht verhuurder i.v.m. jaarafrekening elektriciteit en verrekening door WM DZ – klacht was gegrond – opvolging gebeurde vertraagd – dossier afgesloten.
2. Klacht huurder private woning – opvolging herstelling loopt niet vlot – klacht was gegrond – dossier afgesloten
3. Klacht huurder na mutatie omwille van samenlevingsproblemen – meld opnieuw problemen met de burens en over de staat van de woning – klacht(en) niet gegrond – bijkomende opvolging huurbegeleiding – dossier afgesloten
4. Klacht i.v.m. slecht uitgevoerde reparatie waardoor schade bij private buur – klacht was gegrond – dossier afgesloten
5. Klacht i.v.m. toewijzen van aangepaste woning – deze toewijzing zou niet correct zijn verlopen, aanbod was geen voldoende aangepaste woning – klacht via verschillende kanalen – klacht ongegrond – toewijzing gebeurde volgens de regelgeving – dossier afgesloten
6. Klacht van gewezen huurster – ondanks uitspraak vredegerecht, nieuwe klacht i.v.m. afrekening huurwaarborg – klacht ongegrond wegens reeds uitgesproken vonnis – dossier afgesloten
7. Klacht i.v.m. aanslepende burenruzies – complexe samenlevingsproblematiek – voldoende opvolging door huurbegeleiding – klacht ongegrond – dossier afgesloten
8. Klacht i.v.m. aanslepende problemen met de (verouderde) verwarmingsinstallatie – reparatie bleek niet meer mogelijk, aanbesteding voor nieuwe verwarmingssysteem, uitvoering werken werd versneld, probleem werd uiteindelijk opgelost – klacht was (deels) gegrond – dossier afgesloten
9. Klacht van verhuurder i.v.m. uitblijvend onderhoud verwarmingsketel – herstelling liet op zich wachten, vervangstuk was niet onmiddellijk beschikbaar, wissel van onderaannemer (na nieuwe aanbesteding) zorgde voor extra vertraging, nadien kon de herstelling wel gebeuren maar de keuring niet wegen budgetmeter die niet meer opgeladen was, uiteindelijk werd de installatie gekeurd en kreeg de eigenaar het attest – klacht gegrond – dossier afgesloten.
10. Klacht van verhuurder i.v.m. opvolging patrimonium, interventies van externe technici, communicatie, gedrag van huurders – klacht (deels) gegrond, complex dossier – dossier werd afgerond na overleg op 14/02/2025

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

De bestaande klachtenprocedures van de oorspronkelijke maatschappijen voor de fusie, werden samengelegd en vergeleken. Begin 2025 werden ze na grondige analyse en intern overleg samengesmolten tot één procedure.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We bespraken vorig jaar, samen met de uniforme klachtenprocedure, om op de website een online formulier te hebben. Dat is ondertussen ook verwezenlijkt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Thuiswest Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Johan Denolf (johan.denolf@thuiswest.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024 :

1. De meeste klachten die werden behandeld kwamen van huurders (15). Er werden ook klachten behandeld van kopers, ex-huurders en een kandidaat-huurder.
2. Het overgrote deel van de klachten zijn technisch van aard (46 %). 1/3 hiervan was evenwel niet gegrond. Financiële en organisatorische klachten samen zijn goed voor 34 % van de klachten. 20 % hiervan was niet gegrond.
3. 86 % van de klachten is geheel of gedeeltelijk opgelost.
4. Overzicht volgens aard van de klacht

° Administratief	: 2 (8 %)
° Financieel	: 4 (15 %) – fusie (overdracht gegevens)
° Sociaal	: 2 (8 %)
° Onderhoud	: 1 (4 %)
° Technisch	: 12 (46 %) – 1/3 ^{de} niet gegrond
° Domiciliefraude	: 0 (0 %)
° Organisatie/beslissing	: 5 (19 %)

Momenteel bekommt de sociale huisvestingssector van een haastige fusieoperatie, die onvoldoende door de woonmaatschappijen kon worden voorbereid. Er zijn hierdoor onvermijdelijk ook breuklijnen met het verleden gecreëerd. Dit heeft uiteraard ook negatieve gevolgen voor continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening naar onze sociale huurders.

Woonmaatschappij Thuiswest is een fusiemaatschappij van 2 sociale huisvestingsmaatschappijen (De Mandel en een deel van IZI wonen) en 2 sociale verhuurkantoren (SVK Roeselare en een deel van SVK Izegem).

Het spreekt vanzelf dat de impact hiervan op de continuïteit van de werking van de nieuwe woonmaatschappij niet van vandaag op morgen kan worden opgevangen. Het samenbrengen van verschillende werkmethodeken, IT – tools, verschillende woonstatussen, ... is een werk van langere adem.

Thuiswest heeft onder deze omgeving evenwel onmiddellijk haar sociale huurders centraal geplaatst, en zo ver als mogelijk weg willen houden van de veelheid aan problematieken van heel diverse aard die de fusie met zich heeft meegebracht.

Gelet op de hoeveelheid (die ligt in de lijn van de voorgaande jaren), en de aard van de klachten, mag ik als 1^{ste} lijnsklachtenbehandelaar concluderen dat Thuiswest, ondanks deze uitzonderlijke omgevingsomstandigheden, geslaagd is in haar opzet om de dienstverlening naar haar huurders toe op peil te houden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De 1^{ste} lijnsklachtenbehandelaar van Thuiswest maakt na het onderzoek van klachten met een complexere inhoud een afzonderlijk rapport op. Hierin zijn de verschillende aspecten van de klacht, van de context waarin de klacht wordt geuit, van de doelstellingen van het onderzoek, van de bevindingen van het onderzoek zelf, van de conclusie en de verdere gang van zaken, opgenomen.

Het individueel rapport wordt eventueel aangevuld met aanbevelingen met betrekking tot het oplossingsvermogen van de betrokken dienst van Thuiswest zelf. Hierbij worden mogelijks ook afdelingsoverschrijdende aanbevelingen opgenomen.

Voor 11 klachten werd er een afzonderlijk rapport opgemaakt.

Tijdens het behandelen van een klacht, wordt er telkens de volgende vraag gesteld : kon de klacht worden vermeden, en zo ja, wat had/moet er daarvoor gebeuren ? Het antwoord op deze vragen vormt de basis voor het al dan niet formuleren van bijkomende adviezen en aanbevelingen.

In 9 rapporten werden er bijkomend adviezen en aanbevelingen geformuleerd.

De verschillende aanbevelingen vormen de basis voor het ontdekken en formuleren van tendensen en globale aanbevelingen. Deze zijn ook besproken binnen het directie- en het managementteam van Thuiswest. De accenten liggen voornamelijk op het verbeteren van de communicatie en samenwerking tussen de verschillende diensten onderling; en het verder uitwerken van de werkmethodeken, draaiboeken en checklists om te komen tot uniforme werkafspraken.

Johan Denolf
Klachtenbeheerder Thuiswest.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

<p>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls Menen-Wervik</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@wm-impuls.be)</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

- 1 gegronde klacht betrof een geweigerde huurpremie n.a.v. een ongegronde weigering van een toewijzing van een sociale huurwoning. Deze weigering werd vervolgens als gegronnd beschouwd, waardoor de kandidaat-huurder terug aanspraak kon maken op de huurpremie.
- 1 gegronde klacht betrof het niet-nakomen van een afsprake door de onderhoudsfirma met een huurder, die speciaal daarvoor verlof had genomen. De onderhoudsfirma werd hierop aangesproken.
- 1 ongegronde klacht (via de Vlaamse Ombudsdienst) werd ingediend door een bezetter die niet akkoord ging met het feit dat de bezettingsovereenkomst een einde nam.
- 1 ongegronde klacht (via de Vlaamse Ombudsdienst) betrof de weigering van de kandidatuur voor een budgetwoning. Er was verwarring ontstaan door een samenloop van enerzijds bezettingsnormen en anderzijds een niet-correcte vermelding van de reden van weigering in het portaal van Wonen-Vlaanderen.
- Tot slot registreerden we 1 klacht als onontvankelijk wegens het anonieme karakter en de klager kon bovendien geen rechtstreeks belang aantonen. Desalniettemin werd de informatie voor verder onderzoek overgemaakt aan de betrokken diensten van onze woonmaatschappij.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Aanstelling andere klachtenbehandelaar binnen de woonmaatschappij.
- Via de tevredenheidsmetingen optimaliseren we verder onze dienstverlening en trachten we ook het aantal klachten te minimaliseren.
- Bij iedere klacht (en ook iedere melding die via klachten binnenkomt, maar niet als 'klacht' an sich beschouwd wordt) gaat de klachtbehandelaar, samen met de betrokken diensten, na of de situatie in de toekomst vermeden kan worden en onze werkwijze eventueel kan aangepast worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Zie bovenstaande.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

<p>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij WM Elan BV</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke - elena.delbeke@wmelan.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	16
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

Klacht 217: Klacht gaat over schrapping als kandidaat.

Huurder contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst omdat zij en haar man van de lijst geschrapt werden wegens een te hoog inkomen. Zij is hier niet mee akkoord.

Klacht werd opgelost in 9 kalenderdagen.

Klacht 218: Klacht gaat over technische gebreken in woning t.l.v. verhuurder.

De herstellingswerken aan de regenwaterpomp duren te lang.

Klacht werd opgelost in 11 kalenderdagen.

Klacht 219: Klacht gaat over staat woning na verhuring van woning aan De Poort/WM Elan.

Volgens eigenaar was woning heel vuil na verhuur.

Klacht werd opgelost in 11 kalenderdagen.

Klacht 220: Klacht gaat over discriminatie van medewerker WM Elan t.a.v. huurders.

Klacht werd opgelost in 21 kalenderdagen.

Klacht 221: Klacht gaat over laattijdige ontvangst van afrekening water en elektriciteit.

Klacht werd opgelost in 7 kalenderdagen.

Klacht 222: Klacht gaat over een herstelling en de factuur daarvan.

Klacht werd opgelost in 7 kalenderdagen.

Klacht 223: Klacht gaat over gebrek aan warm water en inadequate reactie van medewerkers.

Klacht werd opgelost in 3 kalenderdagen.

Klacht 224: Klacht gaat over kwaliteit van het appartement (via Woonwijs).

Klacht werd opgelost in 19 kalenderdagen.

Klacht 225: Klacht gaat over onderhoud in gemeenschappelijke gang van een appartementsgebouw.

Klacht werd opgelost in 5 kalenderdagen.

Klacht 226: Klacht gaat over de staat van de woning bij intrek.

Klacht werd opgelost in 20 kalenderdagen.

Klacht 227: Klacht gaat over de actie van WM Elan, gemeente- en politiediensten m.b.t. blaffende honden.

Klacht werd opgelost in 3 kalenderdagen.

Klacht 228: Klacht gaat over aanhoudende problemen met verwarming.

Klacht werd opgelost in 4 kalenderdagen.

Klacht 229: Klacht gaat over technische gebreken in de woning. Er gebeurde een plaatsbezoek in de woning, maar geen verder gevolg.

Klacht werd opgelost in 10 kalenderdagen.

Klacht 230: Klacht gaat over het geen gevolg geven van WM Elan aan een klacht.

Klacht werd opgelost in 31 kalenderdagen (reeds in 2025).

Klacht 231: Klacht gaat over een factuur van herstellingskosten.

Klacht werd nog niet opgelost.

Klacht 232: Klacht gaat over particulieren die overlast ervaren door het gebrek aan onderhoud van de tuinen.

Dit zou zorgen voor een rattenplaag.

De klacht werd opgelost in 60 kalenderdagen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er werden 16 klachten geregistreerd en hiervan werden er 15 opgelost in 2024.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De klachtenprocedure is vlot vindbaar en bereikbaar. Op de website werd ook een contactformulier opgenomen. Dit maakt het nog eenvoudiger om een klacht te formuleren.
- Managementteam: periodiek agenderen van openstaande klachten.
- Tijdig versturen van afrekening Caloribel.
- Tevredenheidsbevraging: onderhoudscontract.
- Maandelijks overleg met firma onderhoudscontract om openstaande dossiers te bespreken.
- Interne opvolging van de technische meldingen aanscherpen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

<p>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Ijzer & Zee</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kimberly Neufkens (kimberly.neufkens@ijzerenzee.be)</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	23
Aantal ontvankelijke klachten:	23

Aantal (deels) gegronde klachten:	23
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	22
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

De klachten die we in 2024 ontvingen gingen voornamelijk over sociale klachten waarvan 5 klachten over huisdieren. Burenruzies werden ook een aantal keer gemeld. We kregen 4 klachten rond herstellingen van de woning.

Verdraagzaamheid blijft iets moeilijk voor de bepaalde huurders. Ze bellen steeds vaker met dezelfde klachten en verwachten ook meteen een oplossing vanuit Ijzer & Zee.

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 sociale dienst probeerde dit jaar om vooral in te zetten op samenhangigheid en positiviteit. Dit door een aantal projecten uit te werken voor de huurders. Dit was niet altijd een even groot succes.

In 2025 gaan we blijven inzetten op de projectwerking maar dan eerder op wijkniveau. We gaan er van uit dat we op die manier meer mensen kunnen bereiken.

In 2024 hebben we ook een aantal bewonersvergaderingen gehouden. Zo kunnen de huurders hun hart luchten, problemen aangeven en proberen de wooncoaches dit ook zo goed mogelijk op te volgen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

<p>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij LeefGoed</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Wuyts klachten@leefgoed.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	133
Aantal ontvankelijke klachten:	132

Aantal (deels) gegronde klachten:	123
--	-----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	123
---	-----

2. Klachtenbeeld

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024:

122 klachten hebben betrekking op:

- technisch: 75
- huuradministratie: 21
- sociaal: 10
- creatie: 10
- financiën: 6

- gecombineerde klachten: 11
- technisch en sociaal: 3
- technisch, huuradministratie en sociaal: 2
- technisch en huuradministratie: 2
- technisch en creatie: 1
- financiën en huuradministratie: 1
- creatie en huuradministratie: 1
- technisch en financiën: 1

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 er één klachtenprocedure van toepassing bij LeefGoed, ingevolge de fusie tussen de volgende maatschappijen:

- Geelse Huisvesting
- Kleine Landeigendom Zuiderkempen
- Woonbrug
- Zonnige Kempem
- Sociaal verhuurkantoor Zuiderkempem
- Sociaal Verhuurkantoor

Klachten worden geregistreerd 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 2024

<p>Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Meetjesland</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patricia De Meyer – patricia.demeyer@woonmee.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	31
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal (deels) gegronde klachten:	17
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	17
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Klacht 1: Externe: klacht over huurder i.v.m. luxewagen en veel spaargeld.

Onontvankelijk.

Klacht ingediend door een extern persoon over een huurder waarmee de klager in een rechtszaak betrokken is omwille van alimentatie. De huurder zou een BMW gekocht hebben voor 15.000 euro waardoor hij geen alimentatie kan betalen voor zijn zoon. De klager vraagt om te onderzoeken vanwaar dat geld komt en of hij nog voldoet aan de voorwaarden om in een sociale woning te wonen. De klager wil met de bewijsstukken naar de pers stappen. Iemand die volop misbruik maakt van ons sociaal systeem krijgt een huis met meerdere slaapkamers voor 411 euro terwijl hij maar 1 kind om de 14 dagen te slapen legt? De klager vraagt om bij hoogdringendheid de nodige stappen te ondernemen. De klager vindt een opzeg van zijn huurcontract en een boete hier wel op zijn plaats.

De klacht is onontvankelijk omdat de klager in het verleden al klacht hiervoor heeft ingediend bij het kabinet van de Minister en bij de Afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen.

De klacht werd toen behandeld door onze toezichhoudende overheid die ons liet weten dat er voor hen geen reden is om verder te gaan in het dossier.

De ex-partner voldeed en voldoet nog steeds aan de voorwaarden om die sociale huurwoning te kunnen huren.

Gezien de melding van zwartwerk werd de sociale inspectie door de Afdeling Toezicht ingelicht. Als uit hun onderzoek feiten aan het licht zouden komen en zouden we daarvan in kennis worden gesteld. Tot op heden hebben we daar niets over vernomen.

Klacht 2: Huurder: klacht over administratie.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder diende klacht in omdat we 2 keer een vergoeding aangerekend hadden omdat ze niet thuis was bij een afspraak om een technische probleem op te lossen. Volgens de huurder was de werkman de eerste keer niet geweest en was ze van de tweede keer niet verwittigd.

Onze afdeling patrimonium heeft beide afspraken telefonisch gemaakt met de huurder. Het consulteren van ons trace & trackstelsel ontkracht ook de bewering van de huurder.

We beoordeelden de klacht dan ook als ongegrond.

Klacht 3: Huurder: klacht over slecht werkende koelkast.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder van een nieuw appartement klaagde dat na herhaaldelijke meldingen dat de koelkast niet naar behoren werkt het probleem nog steeds niet is opgelost.

De keukenbouwer hield vol dat er geen probleem was met de koelkast. Uiteindelijk werd de klacht toch aanvaard. Na de vervanging van de scharnieren was er ook volgens de huurder geen probleem meer.

Hieruit bleek dat de klacht wel degelijk gegrond was.

Klacht 4: Huurder: klacht over nachtlawaai bij burens.

Onontvankelijk.

Een huurder klaagde over het nachtlawaai dat een buur in het appartementsgebouw veroorzaakt. Als er bezoek is praten die niet maar roepen ze tegen elkaar waardoor hij dan niet kan slapen. Er is ook veel slaande ruzie, roepen en met deuren smijten. Niettegenstaande de klager 3 verdiepingen hoger woont, hoort hij alles duidelijk.

We beschouwen de klacht als onontvankelijk omdat het een eerste melding van overlast tussen burens betreft. De klacht handelt niet over een handeling die de woonmaatschappij heeft verricht of over de werking ervan. Dergelijke klachten worden doorgegeven aan de woonbegeleider om te proberen via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Klacht 5: Kandidaat-huurder: klacht over domiciliefraude.

Ontvankelijk – ongegrond.

Mevrouw diende klacht in tegen een huurder uit Eeklo voor domiciliefraude en . Hij zou sedert 2 maand zelden of nooit in zijn woning verblijven. Hij zou verblijven bij een andere sociale huurder. Na onderzoek bleek dat er van domiciliefraude geen sprake was.

Klacht 6: Kandidaat-huurder: klacht over domiciliefraude.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Mevrouw diende klacht in tegen een huurder die, na zijn scheiding, alleen woont in de sociale woning. Het huis is onverzorgd. De klager vraagt hem uit huis te zetten.

De huurder woonde voor zijn scheiding met zijn vrouw en zoon in de woning. Volgens onze gegevens was de zoon officieel bij de vader ingeschreven. Na deze klacht werd gevraagd aan de wijkagent om na te gaan of de zoon er nog woonde. De wijkagent constateerde dat de zoon er niet meer woonde en liet hem ambtshalve afschrijven. Het onderhoud van de woning wordt opgevolgd door de woonbegeleider.

Klacht 7: groepsklacht Hoogbouwplein over technische problemen.

Ontvankelijk – gegrond – deels opgelost.

7 huurders van het nieuwe appartementsgebouw Hoogbouwplein klaagden over hangende technische problemen die niet opgelost werden.

De kleine technische problemen per appartement werden snel opgelost.

Er zijn een aantal grote hangende problemen in het gebouw die nog niet opgelost zijn. Voor o.a. het probleem met de verwarming en sanitair warm water hebben we een rechtszaak tegen de aannemer moeten aanspannen.

Het probleem van het slot op de fietsenstalling werd uiteindelijk, na veelvuldig aandringen bij de externe aannemer, opgelost.

Er zijn ook diverse problemen met de automatische deuren. Naast schade die ontstaan is door een huurder is er ook een probleem met het automatisch ontsluiten van de deuren in geval van nood. Ondertussen zijn er offertes om de deuren te vervangen waarbij nog diverse systemen tegenover elkaar worden afgewogen.

Klacht 8: Huurder: klacht over technisch probleem.

Ontvankelijk – (deels)gegrond – opgelost.

De huurder klaagt dat, niettegenstaande herhaaldelijke melding, de losliggende tegels op de oprit niet werden hersteld.

Het is juist dat het ongeveer een jaar aangesleept heeft eer het probleem definitief werd opgelost. Het probleem was echter niet zo eenvoudig op te lossen aangezien de losliggende tegels te wijten waren aan een verzakking van de riolering die niet meteen te detecteren was.

De technische dienst heeft dus eerst het probleem met de riolering aangepakt. Zo kon men na een tijd vaststellen dat er geen bijkomende verzakking was. Op dat ogenblik werd het werk ingepland om de oprit te herstellen.

Klacht 9: Kandidaat-huurder: klacht over schrapping tweede weigering.

Ontvankelijk – ongegrond.

De kandidaat-huurder diende verhaal in bij de afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen tegen de beslissing van de woonmaatschappij om de kandidaat-huurder te schrappen omwille van een tweede weigering van een aanbod van een sociale huurwoning die beantwoordde aan de opgegeven keuze qua ligging, type en maximale huurprijs.

De motivatie die de kandidaat-huurder hiervoor gaf aan Toezicht werd door ons weerlegd. De toezichthouder beoordeelde de klacht dan ook als ongegrond. Hij oordeelde dat de registratie van de tweede niet-reactie (met de schrapping als gevolg) in overstemming is gebeurd met de sociale huurwetgeving. De toezichthouder was van oordeel dat er dus geen rechtzetting diende te gebeuren.

De kandidaat-huurder heeft zich ondertussen opnieuw ingeschreven.

Klacht 10: Kandidaat-huurder: klacht over registratie eerste weigering.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De kandidaat-huurder diende verhaal in bij de afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen op 21 maart tegen de beslissing van de woonmaatschappij om in hun dossier een eerste weigering te registreren.

De kandidaat-huurder stelde dat het een gegronde weigering was omdat het aanbod niet beantwoordde aan zijn keuze om een woning met twee slaapkamers te huren; goed openbaar vervoer nodig heeft en in Assenede (centrum) of Zelzate wil wonen.

De afdeling Toezicht heeft zijn klacht als gegrond beoordeeld omdat de kandidaat-huurder in 2023 niet de gelegenheid had gekregen om zijn keuze te actualiseren. De laatste actualisatie dateerde van april 2021 omdat de Vlaamse Regering voor 2023 beslist had dat de actualisatie via het centraal

inschrijvingsregister zou gebeuren.

Ondertussen werd de registratie eerste weigering ongedaan gemaakt. De kandidaat-huurder actualiseerde zijn inschrijving ondertussen naar 2 slaapkamers en enkel Assenede (alle deelgemeenten) en Zelzate.

Klacht 11: Huurder: klacht over technische problemen.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder van een ingehuurd appartement klaagde over problemen met septische put, waterput, riolering,...

De technische dienst heeft na onderzoek de klachten als gegrond beoordeeld.

De technische dienst van de woonmaatschappij heeft (tijdelijke) maatregelen genomen uit voorzorg:

- Tijdelijk de balkons afgesloten van het regenwater die in de regenwaterput terecht komt om vervuiling van de was(machine) te vermijden.
- Ze hebben op eigen kosten een filter geplaatst voor de regenwaterpomp die het water nog eens extra zuivert.
- Ze hebben de put leeggehaald, laten uitspuiten en opnieuw opgevuld met water.

De eigenaar beloofde om de regenwaterafvoeren te laten aanpassen en de tijdelijke buizen te vervangen. Ondertussen werd er ook een lekdetectie gedaan en werd de eigenaar nogmaals aangemaand om actie te ondernemen.

Klacht 12: Huurder: klacht over foutieve huurprijsberekening.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder diende klacht in bij de Ombudsdienst omdat, volgens hem, zijn huurprijs foutief berekend was.

De huurprijs werd berekend op basis van de gegevens die we doorkregen van de KSZ volgens de regelgeving. De huurprijs is correct berekend.

De klacht wordt beoordeeld als ongegrond.

De huurder blijft ondertussen in zijn boosheid volharden en weigert de correcte huurprijs te betalen in zoverre dat de vrederechter de uithuiszetting heeft gevonnist. De deurwaarder heeft instructies gekregen om uit te voeren.

Klacht 13: Huurder: klacht over eindafrekening.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder diende een klacht in bij de Ombudsdienst.

In essentie ging de klacht over twee concrete vragen:

1. de huurprijsberekening;
2. de eindafrekening waarbij een kost wordt aangerekend voor een afvalcontainer waarmee afval zou zijn afgevoerd van een veranda die helemaal niet afgebroken diende te worden.

Wat betreft de huurprijsberekening was dat eenvoudig uit te leggen, nl. naast haar belastbaar

inkomen voor de belastingen wordt ook rekening gehouden met de inkomensvervangende tegemoetkoming die betrokkene ontvangt.

Mevrouw ging echter niet akkoord met de uitleg over de eindafrekening. Ze bleef bij hoog en laag beweren dat er eerder andere afspraken gemaakt werden over de veranda, het terras en de schutting. De ombudsdienst heeft haar echter verteld dat men geen oplossing meer ziet voor dit conflict via bemiddeling omdat de woonmaatschappij een heel ander verhaal verteld en er geen bewijzen zijn die kunnen uitmaken welke versie van de feiten de juiste is. De klacht werd gesloten als niet-verzoend.

We hebben dan nog geprobeerd om nog tot een akkoord te komen door voor te stellen dat we elk de helft van de factuur zouden dragen maar ook daar ging mevrouw niet mee akkoord.

Klacht 14: Huurder: klacht over geurhinder cavia's en ratjes in het Wilgenpark

Ontvankelijk – gegrond – (deels) opgelost.

Een buurman klaagt over een aanhoudend probleem in het gebouw Wilgenpark 4. De laatste tijd is er een sterke stank van dierlijke uitwerpselen in het gebouw, wat de leefomstandigheden aanzienlijk verslechtert. De geur is vooral prominent aanwezig in de lift en de inkomhal, wat het zeer onaangenaam maakt om thuis te komen.

De klager wijst erop dat het niet toegestaan is om huisdieren te houden in dit gebouw. Het houden van cavia's en ratten is echt te veel en veroorzaakt de huidige overlast.

In deze casus was er al een begeleiding voor preventieve uithuiszetting lopende via het CAW. Betrokkene had naast de cavia's ook fretjes in huis genomen. Het houden van de cavia's was in het verleden (beperkt) toegestaan. De fretjes moeten weg want dat was niet toegestaan. Het zijn vooral die die voor geurhinder zorgen. Er werd door de woonbegeleider een oplossing gevonden voor de fretjes via De Ark (een opvanginitiatief voor fretjes). Daarnaast is er ook tweewekelijks poets hulp.

Klacht 15: Huurder: klacht over technische problemen.

Ontvankelijk – deels gegrond – opgelost.

De huurder diende een klacht in omdat naar zijn mening de herstellingen niet snel genoeg zijn opgelost. Dit betrof de slechte toestand van oprit en terras (met geurhinder uit de putten) en het kraken van de trap.

Na onderzoek bleek dat onze technische dienst wel al een probleem met de trap had opgelost. De geurhinder van een put was ingepland en ondertussen uitgevoerd. Het vernieuwen van de opritten en terrassen moet in een dossier voor de hele wijk komen. Losliggende tegels werden wel vastgelegd.

Klacht 16: Huurder: klacht over onderhoud huurwoning.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Een buurman klaagt over het onderhoud van een sociale huurwoning door een huurder met honden. De uitwerpselen van de honden worden niet of te weinig opgeruimd. Daardoor is er overlast door stank.

Het probleem was al gekend bij de woonbegeleider die er al mee aan de slag was gegaan. Half juni 2024 was al de meerderheid van de aanwezige huisdieren weg. Tegen eind juli moeten ook de andere huisdieren weg zijn uit de woning.

Er werd samen met de huurder een stappenplan opgemaakt om het onderhoud van de woning en de tuin te verbeteren. Een externe begeleidingsdienst zal het gezin verder van nabij opvolgen. Het onderhoud is hierdoor sterk verbeterd.

Klacht 17: Huurder: klacht vermoeden domiciliefraude.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Na ontvangst van een klacht inzake het vermoeden van domiciliefraude ging de woonbegeleider samen met de wijkagent op onaangekondigd huisbezoek. Er werd inderdaad vastgesteld dat er iemand anders dan de huurder in het appartement aanwezig was. Het betrof iemand die uit opname was en nog geen adres gevonden had. Zijn domicilie stond voorlopig wel nog op het adres van de opnamedienst (werd bevestigd door de opnamedienst).

Na het huisbezoek had de woonbegeleider contact met de ‘tijdelijke verblijver’, de huurder en de opnamedienst van de tijdelijke verblijver. Er werden afspraken gemaakt dat de tijdelijke verblijver de woning zou verlaten. Een buur meldde dat men voorlopig geen beweging meer zag.

Klacht 18: Huurder: anonieme klacht vermoeden domiciliefraude.

Onontvankelijk.

Een anonieme klacht is onontvankelijk.

De klacht betrof het niet bewonen van een sociale woning. Als we op huisbezoek gaan is betrokkene wel altijd aanwezig in de woning. Zijn woning is bemeubeld en ziet er bewoond uit. Als we de huurder met de melding confronteren zegt hij dat hij een hobby heeft met paarden. Daardoor is hij vaak afwezig omdat ze wedstrijden rijden in het buitenland. We volgen dit wel verder op.

Klacht 19: Kandidaat-huurder: niet huren met hond.

Ontvankelijk – deels gegrond – deels opgelost.

De kandidaat-huurder ging in op een aanbod om een appartement te huren in Eeklo. Ze ontving ook alle informatie over de huurprijs, de huurwaarborg, ... Na betaling van de huurwaarborg kon ze een afspraak maken om het contract te ondertekenen en de sleutel te ontvangen. Er werd een huurwaarborglening aangevraagd aan het OCMW. Ze vernam niets meer van de woonmaatschappij. Op meerdere mails van haar zelf en van het CAW kwam er geen antwoord.

Na verschillende telefoons en aandringen kreeg ze kort de boodschap dat haar hond het probleem vormde om het appartement te kunnen huren. Ze vindt dit allesbehalve correct omdat het een recht is om huisdieren te houden. Dat is niet bij wet verboden. Bovendien kan ze aantonen met een attest van het opvangcentrum waar ze verblijft dat haar hond niet voor problemen zorgt.

De klacht wordt deels gegrond beschouwd omdat de communicatie van de maatschappij te lang heeft aangesleept. De beslissing om niet te verhuren omwille van de hond is wel correct omdat er in dat appartementsgebouw geen huisdieren toegelaten worden omwille van de

leefbaarheidsproblemen.

Van zodra een geschikte woongelegenheden voor betrokkene en haar hond vrijkomt, schrijven we haar opnieuw aan.

Klacht 20: Huurder: klacht over overlast.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder klaagt over de stank van dierenuitwerpselen bij een bepaalde huurder. Er is ook een probleem van sluikestorten door hangjongeren.

Het probleem is al gekend bij de woonmaatschappij. De woonbegeleider was, in samenwerking met een begeleidingsdienst, hiermee al aan de slag.

Het is echter een werk van lange adem. Er zal verder gewerkt worden om te proberen het balkon netjes te krijgen en te houden, te leren dat er geen eten mag blijven liggen, vuilniszakken in tonnen moet gestoken worden....

De huurder klaagt ook over hangjongeren die veel vuil achterlaten. Er werd opnieuw een schrijven gericht naar alle bewoners van de appartementsblokken waarbij we nogmaals de algemene leefregels uitgelegd hebben.

We hebben de klager gevraagd ons op de hoogte te brengen als de overlast blijft aanhouden. Dankzij de blijvende opvolging door de woonbegeleider kwamen er geen nieuwe klachten.

Klacht 21: Huurder: klacht over groenonderhoud bij leegstaande woningen.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder diende een klacht in omdat in de boomwijk te Ertvelde (Berkstraat, Olmenstraat, Populierstraat) het tuinonderhoud (zowel op de percelen als aan de straatkant) bij de leegstaande woningen niet meer gebeurt.

Hierdoor staat het onkruid heel hoog, waardoor andere bewoners hinder ondervinden.

Dit werd opgelost door de frequentie van het verwijderen van het onkruid en het maaien van het gras bij de onbewoonde woningen te verhogen.

Klacht 22: Huurder: klacht over niet toekennen prioriteitscode bij mutatie

Onontvankelijk.

De klager muteerde, op haar eigen vraag, in januari 2023 van een woning in de wijk Debbautshoek I naar een appartement op de zesde verdieping op het Hoogbouwplein. Ze beweert daar niet te kunnen aarden en angstig is. Ze heeft al meerdere malen gevraagd om terug te mogen verhuizen naar een appartement op een lagere verdieping of op een gelijkvloers.

Ze dient een klacht in omdat er niet op haar vraag wordt ingegaan.

Mevrouw diende reeds eerder klacht in tegen het feit dat we haar niet opnieuw willen herhuisvesten. Mevrouw kan zich inschrijven op de wachtlijst zodat ze chronologisch een ander appartement of woning kan toegewezen krijgen. We gaan haar niet prioritair een woning toewijzen.

Klacht 23: Huurder: klacht over put in oprit.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder klaagt over een put in de oprit naar appartementsgebouw dat niet gemaakt wordt. Volgens betrokkene is dit levensgevaarlijk, zeker omdat er mensen wonen die minder mobiel zijn. Het is ook gevaarlijk met de fiets en auto's krijgen schade door erover te rijden. Niettegenstaande meerder meldingen van medebewoners is er tot op heden nog geen oplossing gekomen.

Dit probleem betrof een overgang tussen openbaar en privaat domein waarbij de gemeente wees naar de woonmaatschappij en omgekeerd. Om uit de impasse te komen nam Woonmee zijn verantwoordelijkheid en plande de werken op eigen kosten in. De bewoners zijn tevreden met de geboden oplossing.

Klacht 24: Huurder: klacht overlast duiven en onkruid

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder klaagt over een buur omdat hij overlast ondervindt van de uitwerpselen van zijn duiven. Bij warm weer is er veel geurhinder en hij heeft ook al ratten gezien. De voortuin wordt ook niet onderhouden waardoor hij last heeft van het vele onkruid.

Zijn buurman was meer dan 1,5 maand op vakantie naar zijn thuisland. Hij had ondertussen via Solidaris hulp gevraagd voor het vinden van een tuinman.

De woonbegeleider volgt dit verder op en houdt ook de klager op de hoogte van de gemaakte afspraken.

Klacht 25: Huurder: klacht over geluidsoverlast.

Onontvankelijk.

Een huurder klaagde omdat het altijd rustig is geweest in de straat waar hij woont tot een gezin daar kwam wonen. Toen begonnen de problemen: geluidsoverlast door roepen en tieren gans de dag enz..

We beschouwen de klacht als onontvankelijk omdat het een eerste melding van overlast tussen burens betreft. De klacht handelt niet over een handeling die de woonmaatschappij heeft verricht of over de werking ervan. Dergelijke klachten worden doorgegeven aan de woonbegeleider om te proberen via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Klacht 26: Huurder: klacht over burenruzie.

Onontvankelijk.

De huurder diende klacht omdat hij ruzie heeft met zijn buur. Bij het slapengaan van de kinderen hebben de burens geklopt op de kamer op nummer 3 waarop heeft hun kind op de muur geklopt om dat ze ging slapen.

Daarop belde de buurvrouw aan de voordeur en heeft ze verwijten geroepen waardoor de ruzie escaleerde. Ook in het verleden waren er al problemen tussen beiden.

We beschouwen de klacht als onontvankelijk omdat het een eerste melding van overlast tussen

buren betreft. De klacht handelt niet over een handeling die de woonmaatschappij heeft verricht of over de werking ervan. In dit geval volgde de woonbegeleider al, samen met de wijkagent, de situatie al op de voet op. Beide gezinnen worden continu begeleid door de woonbegeleider.

Klacht 27: Huurder: klacht over water- en geuroverlast.

Ontvankelijk – ongegrond

De huurder diende klacht in bij de Ombudsdienst. Hij klaagt over water- en geuroverlast in zijn woning. Blijkbaar doet het probleem zich ook bij de burens voor en duikt het op telkens het regent. Hij meldde het probleem meermaals aan de Woonmaatschappij, zowel telefonisch als via mail. Hij zou dat al in juli hebben gedaan en in augustus opnieuw. Dat zijn natuurlijk vakantie maanden, maar als er wateroverlast wordt gemeld in een sociale woning, mag toch worden aangenomen dat de Woonmaatschappij minstens ter plaatse gaat kijken. Dat gebeurde niet, volgens de huurder.

De man heeft nu zelf een ruimingsdienst ingeschakeld om de beerput/septische put te legen. Het is nog niet duidelijk of het wateroverlastprobleem daarmee opgelost is.

De ombudsdienst had volgende vragen:

- Dat soort ruimingskosten vallen ten laste van de huurders, maar het initiatief voor de ruiming wordt normaliter door de Woonmaatschappij genomen, dacht ik. Wanneer is de septische put in het betrokken gebouw voor het laatst geruimd? Met welke frequentie gebeurt dat?
- Is er een gegronde reden waarom de maatschappij niet gereageerd heeft op de meldingen van betrokkene? En zo ja, wat is die reden? Kunt u me dat laten weten?

De ombudsdienst vroeg dat de woonmaatschappij zo snel mogelijk contact opnam met betrokkene en ook met diens burens, als het probleem zich effectief ook daar voordeed of heeft voorgedaan. En dat wordt nagegaan wat de oorzaak is of was van de water- en geuroverlast.

De eerste geregistreerde melding van de huurder dateert van 25 september 2024 (zijn klacht van 27/09). De volgende dag heeft de ruimdienst de septische put leeggemaakt. Ter plaatse hebben zij aan de huurder gevraagd of er verdere werkzaamheden of controles nodig waren. Hij bevestigde dat alles in orde was. Later nam hij opnieuw contact op met de ruimdienst om terug te keren, maar dit bleek op dat moment niet mogelijk. Hierop schakelde hij zelf een andere ruimdienst in. Woonmee nam telefonisch contact op met hem, waarbij hij aangaf dat het probleem inmiddels was verholpen.

Klacht 28: Huurder: klacht over onderhoud gemene delen.

Ontvankelijk – deels gegrond – opgelost

Een huurder van een appartementsgebouw klaagt dat het al een paar maanden geleden is dat de gemeenschappelijke delen geïmagineerd zijn. Ze betalen er wel maandelijks voor. Ook rondom het gebouw wordt het enorm verwaarloosd.

Volgens het poetschema zou er maandelijks 4 uur geïmagineerd moeten worden. Uitzonderlijk kan het gebeuren dat er eens niet geïmagineerd wordt. Het maandelijks bedrag dat de huurders betalen is trouwens een voorschot op basis van de raming van de huurlasten voor het komende jaar. Bij de jaarlijkse afrekening van de huurlasten worden enkel de effectieve uren dat er geïmagineerd is in jullie gebouw aangerekend.

De firma van het groendonderhoud moet het gras afrijden rond het appartementsgebouw en het

braakliggend grasterrein aan de linkerzijde van het gebouw tot aan het rondpunt. Ook die kosten zijn opgenomen in de huurlasten en worden jaarlijks afgerekend volgens de effectief gewerkte uren.

Klacht 29: Kandidaat-huurder: niet akkoord met registratie weigering.

Onontvankelijk

De afdeling Toezicht ontving een schrijven van een kandidaat huurder waarin zij verhaal indient tegen de beslissing van de Woonmee om in haar dossier een onterechte weigering te registreren. Mevrouw stelt in haar verhaal dat zij het aanbod weigerde omwille van vochtproblemen in de woning.

Hoewel het om een oudere woning gaat, heeft Woonmee deze tussen de twee verhuringen opgefrist om ze weer volledig verhuurklaar te maken. Het viel ons echter op dat mevrouw meerdere argumenten aanhaalde die voor ons wat ver gezocht lijken.

De termijnen om klacht in te dienen waren niet gerespecteerd waardoor Toezicht de klacht als onontvankelijk beschouwde.

Klacht 30: Huurder: klacht over onderhoud en zaaltje.

Ontvankelijk – deels gegrond – opgelost

Een huurder diende klacht in omdat ze dacht dat het seniorenflats zijn met een zaaltje aan verbonden en nu blijkt dat ook jonge huurders een appartement toegewezen kregen en ze nog steeds geen gebruik kunnen maken van het zaaltje.

Deze opmerking is voor ons ongegrond omdat deze appartementen zijn in ons patrimonium niet opgenomen als seniorenflats. De gemeenschapsruimte is van de gemeente en niet van de woonmaatschappij.

Het onderhoud van de gemene delen laat te wensen over. In andere gebouwen komt de poetsvrouw veel meer. In de tuin wordt niet goed onderhouden. Het onderhoud van de tuin was 1 van de redenen om te verhuizen naar een appartement. Ze willen het onderhoud niet zelf doen. Deze opmerking is deels gegrond. Het onderhoud van het gebouw: de poetsvrouw kwam maandelijks 2 uur in de maanden februari, maart, april, juli en september 2024. In oktober en november werd er 4 uur gepoetst. Woonmee streeft ernaar om maandelijks de gemene delen te poetsen. Het onderhoud van de tuin is opgesplitst in twee delen, nl. het privaat en het openbaar domein. Het private gedeelte wordt onderhouden door een tuinaannemer die aangesteld werd door de woonmaatschappij, het onderhoud van het openbaar domein wordt nog gedaan door de aannemer die de aanleg ervan heeft gedaan. Na overdracht naar de gemeente zal dit door hen onderhouden worden.

Hier en daar zijn er lekken. Ze hebben de maatschappij meermaals ingelicht maar er gebeurt niks. De werken waren al ingepland.

Klacht 31: Huurder: klacht over domiciliefraude en onderverhuur.

Onontvankelijk.

Een ex-partner diende klacht in. Haar ex-partner, die huurder is van een appartement van Woonmee in Bassevelde, zou zijn appartement onderverhuren aan een man van 48 jaar oud die zwaar aan de coke zit en drank en die ook een inkomen heeft.

Deze klacht werd als onontvankelijk beoordeeld omdat het zonder voorwerp was. De huurder had al voor de klacht zijn opzeg van de woning gegeven.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

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 bijwoonst. 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 bijwoonst. 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.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- **Domiciliefraude:**
We blijven verder inzetten op het (proactief) bestrijden van domiciliefraude. We zullen bekijken de preventieve acties verderzetten 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 Woonmee serieus nemen/opvolgen.
Er zal ook actiever gecommuniceerd worden rond domiciliefraude in onze nieuwsbrief, facebookpagina, ... We hopen dat dergelijke acties ontradend werken.
- **Sociale cohesie:**
Om de sociale cohesie te bevorderen wordt er verder ingezet om samenwerkingen te zoeken in gemeenten. Zo zijn er de buurtsoepés, buurthuizen, parkingacties, wijkbabbels, ... 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 actief in te zetten op het bestrijden van eigendomsfraude. Door actiever te communiceren rond eigendomsfraude in onze nieuwsbrief, facebookpagina, ... willen we hieraan meer bekendheid geven. Alle meldingen omtrent eigendomsfraude worden consequent onderzocht door eigen personeel of voor het buitenland door een gespecialiseerd bureau.
- **Onderhoud gemeenschappelijke delen.**
De aanwerving van een bijkomende poetsvrouw verloopt niet vlot. Daar we willen blijven inzetten op een goed onderhoud. We blijven proberen en onderzoeken ook andere pistes zoals samenwerkingen met externe poetsfirma's. We vinden het belangrijk dat bij het poetsen ons ook problemen worden gesignaleerd.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

Naam van uw maatschappij: WOONMAATSCHAPPIJ VLAAMSE ARDENNEN

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: KOEN PETERS

koen.peters@wvmvla.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

Er is een aanzienlijke stijging van het aantal klachten in 2024 tov de voorbije jaren. Dit is te verklaren door het vermelden van het adres van afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen op elke briefwisseling die met toewijzingen te maken heeft. Op elke kennisgeving van weigering, niet-antwoorden op een aanbod, wordt dit adres en de mogelijkheid om verhaal in te dienen vermeld. Ook bij schrappingen uit het kandidatenregister wordt een brief gestuurd die de mogelijkheid tot verhaal vermeldt.

De 15 klachten zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

Soort klacht	Aantal	Geground	Ongegrond
Verhaal na registratie eerste weigering aanbod	8	3	5
Verhaal na schrapping ten gevolge van tweede weigering aanbod	1	/	1
Verhaal na schrapping kandidatendossier na actualisatie	3	2	1
Klacht omtrent foutieve communicatie over de inhoud van het kandidatendossier	2	/	2
Klacht omtrent vrijgave waarborg	1	1	/

Het betroffen dus bijna allemaal klachten omtrent de administratie van kandidatendossiers. Bij een aantal van deze klachten stellen we vast dat het verhaal van de kandidaat-huurder als geground wordt aanschouwd gezien de bewijslast van verzending bij de verhuurder ligt. Hoewel de brieven wel degelijk werden verzonden, konden wij dit echter niet aantonen aangezien deze niet aangetekend werden verstuurd.

We ontvingen 1 klacht over de afhandeling van een huurwaarborg. Dit werd besproken met de dienst patrimoniumbeheer en de aangerekende kosten voor de huurder werden tot een minimum beperkt. De vrijgave van de waarborg werd op die manier correct afgehandeld.

Alle klachten werden behandeld, er staat momenteel nog 1 klacht op niet-opgelost omdat we daar nog wachtende zijn op de beslissing van afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen.

Er waren geen specifieke klachten over medewerkers van de Woonmaatschappij.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Alle klachten worden behandeld door één aanspreekpunt binnen de Woonmaatschappij. Dit aanspreekpunt wordt ook kenbaar gemaakt op de website van WM Vlaamse Ardennen.

Hierdoor zorgen we voor een vlotte behandeling van de klachten en trachten we om zo goed als mogelijk de correcte informatie te verzamelen en te verschaffen aan de indiener van de klacht.

We proberen als woonmaatschappij te zorgen voor een goede woon- en leefomgeving. Persoonlijk contact met onze huurders vinden wij zeer belangrijk. We trachten zo bereikbaar mogelijk te zijn en de drempel om naar ons toe te stappen zo laag mogelijk te houden. Om die bereikbaarheid nog te verbeteren hebben we sinds dit jaar ook een vaste zitdag te Zottegem. De huurders en kandidaat-huurders kunnen dus terecht te Oudenaarde, Ronse en Zottegem.

Naast de klachten hechten wij ook veel belang aan meldingen die binnenkomen.

Een team van 4 woonbegeleiders gaat dagelijks op pad wanneer zij een melding van een huurder ontvangen. Dit kan gaan over burenruzies, leefbaarheid of andere discussiepunten. Door persoonlijk langs te gaan en snel te antwoorden hopen wij deze huurders te kunnen helpen waar zij zelf geen oplossing zien.

De woonbegeleiders participeren ook in wijkwerking, buurtsport en trachten de huurders hierin te betrekken. Zo zijn er jaarlijks rommelmarkten, buurtsportweken, wordt er gewerkt in moestuinen,... Deze samenwerkingen bevorderen het gevoel van samenhang onder de huurders en draagt bij aan een aangename woonomgeving.

De samenwerking met externe partners zoals OCMW, CAW, Fiola, Saamo, politie, ... zorgt ervoor dat we huurders snel kunnen begeleiden in hun zoektocht naar specifieke hulp. We hebben op regelmatige basis overleg met deze externe diensten en kijken waar we onze samenwerking nog kunnen optimaliseren.

Ook de technische meldingen worden snel opgevolgd. Op die manier vermijden we dat huurders te lang moeten wachten op herstellingen. Zeker bij dringende zaken, zoals een defect verwarmingstoestel of stormschade wordt er onmiddellijk gehandeld. Voor urgente zaken kan er ook tijdens het weekend gedepanneerd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

<p>Naam van uw maatschappij: Woonpijler</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Emma Dierick – emma.dierick@woonpijler.be</p>
--

Biezen + aanvraag gesprekken met directie/voorzitter

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

In het jaar 2024 werd er twee klachten geregistreerd bij Woonpijler. Daarnaast waren er ook enkele (kandidaat-)huurders verhaal indienden bij toezicht n.a.v. een beslissing aangaande de toewijzing van sociale woningen of (kandidaat-) huurders die een gesprek wensten met de directie of voorzitter. Deze meldingen werden niet opgenomen in de klachtenprocedure maar werden wel volgens een standaardprocedure aangepakt. Alle klachten werden afgehandeld binnen de gestelde termijn. Wij verwijzen in onze antwoorden steeds naar de Vlaamse Ombudsdienst. In bepaalde situaties werken wij nauw samen met externe partners zoals CAW, OCMW, wijkagenten...

- De eerste klacht betrof enkele omwonenden die een petitie opmaakten naar aanleiding van een bewoner uit hetzelfde appartementsgebouw en aanhoudend overlast bezorgd. Dit dossier zat bij ontvangst van de petitie reeds in behandeling in het vredegerecht. De directie van Woonpijler heeft bijkomend een gesprek gevoerd met de bewoners die de overlast ervaren. Betrokken partijen werden ondertussen opgeroepen als getuigen in het vredegerecht. Woonpijler dient de besluiten over te maken in deze procedure op dd. 17-02-2025.
- De tweede klacht ontving Woonpijler tijdens een permanentie in het Sociaal Huis van Laarne. Enkele bewoners tekenden een petitie tegen nalatig onderhoud van de poetsdienst die de schoonmaak van de algemene delen voorziet. Vanuit Woonpijler werd onmiddellijk de plaats bezocht waar de problemen zich voordeden. Er werd contact opgenomen met de poetsfirma en ook met hen werd ter plaatse gegaan. Er werden onderling nieuwe afspraken gemaakt die nauwgezet opgevolgd worden.

Daarnaast waren er enkele kandidaat-huurders die verhaal indienden bij toezicht n.a.v. een beslissing die gemaakt werd in het kader van de toewijsprocedure. Dit ging over een eerste ongegronde weigering met verlies van huurpremie tot gevolg of een twee ongegronde weigering met schrapping van het kandidatendossier tot gevolg. Van de 4 kandidaat-huurders die verhaal indienden bij de afdeling toezicht werden er 2 als gegrond aanschouwd, één verhaal zonder voorwerp en éénmaal werd de beslissing van Woonpijler gevolgd. Deze klachten werden niet opgenomen in dit overzicht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Door de vorming van de woonmaatschappijen werd er in 2024 meer ingezet op huurbegeleiding. Op heden bestaat de sociale dienst van Woonpijler uit 4 huurbegeleiders. De huurders van ingehuurde woningen (voormalig SVK) kenden dit al, voor huurders van eigen woningen (voormalig Eigen Dak) was dit een vrijwel nieuw gegeven. Dit maakt dat het grosse van de problemen die wij ontvingen niet als klacht behandeld wordt, maar als melding.

De thematieken waarrond voornamelijk gewerkt werd zijn geluidshinder of meldingen aangaande nalatig onderhoud van de woning met overlast tot gevolg, over parkeerproblemen tot lange wachttijden voor een sociale woning. Over de werking van de woonmaatschappij werden geen klachten ontvangen.

Als er een melding gemaakt wordt door een huurder, zal de huurbegeleider deze melding behandelen. In eerste instantie trachten we de betrokken partij aan te schrijven of op te bellen om te luisteren naar het volledige verhaal. Indien een andere partij betrokken is (vb. overlast) schrijven we hen ook aan met de vraag ons te contacteren zodat beide partijen gehoord worden. 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.

Indien een nieuwe melding rond hetzelfde probleem binnenkomt nemen we opnieuw telefonisch of per brief contact op met betrokkene(n) om een huisbezoek in te plannen. Vaak helpt dit ook om de melding te bespreken en is het probleem opgelost.

Blijven de meldingen opstapelen trachten de huurbegeleiders een bemiddelende rol op te nemen. Als meerdere partijen betrokken zijn kan een gesprek op kantoor (neutrale ruimte) helpen om hen te verzoenen. Indien het over een dossier van overlast n.a.v. nalatig onderhoud van de woning gaat trachten de huurbegeleiders het breder professioneel netwerk te betrekken en wordt er gepoogd een multidisciplinair overleg te organiseren.

Als al het bovenstaande onvoldoende blijkt is de laatste stap dat het dossier ter verzoening wordt opgeroepen in het vredegerecht.

Indien (kandidaat-)huurders verhaal indienden bij toezicht werden telkens de nodige stukken overgemaakt om onze beslissing te staven. Toezicht evalueerde elke case individueel om na te gaan of het verhaal van de (kandidaat)- huurder gegrond was of niet.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

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

In de toekomst tracht Woonpijler nog meer in te zetten op huurbegeleiding doorheen het hele patrimonium, met extra aandacht voor bepaalde wijken en appartementsgebouwen. Door frequente opvolging en begeleiding kunnen bepaalde problematieken vroegtijdig ontmanteld worden.

Daarnaast tracht Woonpijler (kandidaat-) huurders via verschillende kanalen (website, sociale media, huurderskrantje) te informeren over de huidige regelgeving.

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Waas
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Inge Janssens
inge.janssens@woonpuntwaas.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten gemeld aan Woonpunt Waas	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

In 2024 werden er 8 klachten ingesteld bij Woonpunt Waas zelf.

Deze klachten gingen over:

- Burenconflicten: 1
- Onheuse bejegening: 3
- Te lange behandeltermijn: 2
- Woningaanbod: 1
- Niet-correcte beslissing: 1

Deze klachten werden allemaal op een directiecomité of een raad van bestuur behandeld.

Verder ontvingen we ook nog 1 klacht/melding via afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen.

Deze klacht ging over:

- Niet correcte beslissing: 1

Deze klacht was ontvankelijk werd behandeld op een directiecomité.

Ze was ongegrond en is afgehandeld.

Tevens ontvingen we ook nog 3 klachten/meldingen via de Vlaamse Ombudsdienst.

Deze klachten gingen over:

- Te lange behandeltermijn: 1
- Ontoereikende info-verstrekking: 1
- Onheuse bejegening: 1

Bij ontvangst van deze meldingen werd er onmiddellijk intern overgegaan tot actie. Zodoende was er al een oplossing alvorens ze konden gebracht worden op een DC of RVB. Daarom werden ze als niet ontvankelijk beschouwd (niet behandeld op DC/RVB). Twee van de drie klachten/meldingen waren gegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Bij de vorming van de nieuwe woonmaatschappij Woonpunt Waas werd de sociale dienst uitgebreid. Er zijn 5 huurbegeleiders actief in de 19 (deel)gemeenten van ons werkgebied. Aan elke huurbegeleider werden er een aantal (deel)gemeentes toegewezen. Zodoende staan we dicht bij de huurders, komen we in de wijken, onder de bewoners.

Het aantal toezichters werd uitgebreid. Een toezichter is de brug tussen bewoners en, een soort meldpunt. Hij doet dit op vrijwillige basis.

Tevens werd het team onderhoud uitgebreid en wordt er bij telefonisch contact naar deze dienst gewerkt met een wachtrij wat de telefonische bereikbaarheid ten goede komt.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Team onderhoud zal een nieuw computerprogramma in gebruik nemen zodat herstellingsopdrachten beter kunnen opgevolgd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marilyn Devogeleeer Marilyn.devogeleeer@wpz.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	83
Aantal ontvankelijke klachten:	83

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	78
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

1/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/01/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn buurvrouw die van 3u tot 6u 's morgens heel veel lawaai maakt. Het gaat om verschuiven van meubels en geschreeuw. De politie is hiervoor al langs geweest.

Op 09/01/2024 ontvangt WPZ opnieuw een klacht van de huurder. Hij heeft opnieuw de politie moeten bellen wegens geluidsoverlast. De politie is langs geweest en heeft PV opgemaakt. De politie was nog maar net weg en de geluidsoverlast begon opnieuw. Huurder heeft hierdoor geen goede nachtrust en vraagt een oplossing.

Op 22/01/2024 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van deze huurder. Hij is de nachtelijke lawaaihinder afkomstig van zijn buurvrouw beu. Klager heeft hierdoor geen goede nachtrust meer.

Op 3/02/2024 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van deze huurder. Hij schrijft dat er nog geen beterschap is.

WPZ gaat ter plekke om de klacht te onderzoeken. We brachten een bezoek aan de klager en aan de andere burens. Volgens de klager zou de overlast veroorzaakt worden door een oudere bewoonster. Meerdere burens bevestigden dat er lawaai-overlast was, maar ze duiden de klager aan als veroorzaker van de overlast. De bewoonster was niet bereikbaar. Ondanks herhaaldelijk aanbellen en aankloppen, werd geen toegang verleend tot het appartement. De dochter van de bewoonster werd opgebeld. Zij ontkenden niet dat mevrouw 's nachts lawaai zou maken. Zij legden de oorzaak bij de medicatie van mevrouw en beloofden contact op te nemen met de huisarts. De medicatie werd aangepast. De klager heeft daarna telefonisch bevestigd dat er geen klachten meer waren over de huurster in kwestie.

2/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/01/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt tijdens een infomoment met huurders klachten over bewoners van een appartementencomplex. Een huurster aanwezig op dit infomoment uit haar klachten over sommige bewoners, ook in naam van andere bewoners. Mevrouw deelt ons de namen mee van deze bewoners (andere klagers). De burens waarover klachten, veroorzaken 's avonds en 's nachts heel veel lawaai. Ook zouden ze met te veel personen aanwezig zijn in het appartement

Op 20/02/2024 vond er een overleg plaats tussen WPZ-JAC en BAZ. Mevrouw (klaagster) is in begeleiding bij BAZ. De klachten die geuit werden door de huurster werden doorgegeven aan BAZ. Zij nemen dit op met mevrouw. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

3/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/01/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar burens. Er zouden meerdere personen wonen in het appartement. Het ruikt er naar marihuana en zijn regelmatig dronken. Mevrouw heeft ook last van geluidshinder, o.a. muziek, geschreeuw tot 01u 's nachts. Mevrouw heeft haar burens al gevraagd stiller te zijn, maar zonder resultaat. Mevrouw heeft op 18/01/2024 de politie gecontacteerd. De onderburens hebben een berisping gekregen van de politie, maar eens de politie weg was hebben ze mevrouw bedreigd met harde woorden. Mevrouw is nu bang om reden dat ze steeds met meerdere personen aanwezig zijn en steeds dronken zijn.

Gezien dit niet de eerste en enige klachten zijn, volgt WPZ de huurder nauw op. De wooncoach gaat op regelmatige basis langs bij de burens. Ook was er nauw contact met de begeleiding.

De burens verhuizen en hierdoor stoppen ook de klachten.

4/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 26/01/2024

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van een huurster betreffende een defecte lift. Mevrouw blijft klachten bezorgen over de defecte lift van het gebouw waar zij woont.

WPZ stuurt op 29/01/2024 volgend antwoord:

De drukknop in de lift van het gelijkvloers dient te worden vervangen. Dit werd vastgesteld door de liftmaatschappij ██████ tijdens een interventie. De drukknop is beschadigd door slijtage.

Wij hebben deze morgen telefonisch contact opgenomen met ██████ voor verdere informatie en ze hebben me beloofd dat de verantwoordelijke vandaag nog contact met ons opneemt.

Van zodra wij nieuws ontvangen, informeren wij u en mevrouw ██████ hierover.

WPZ neemt onmiddellijk contact op met de liftmaatschappij om te informeren naar de stand van zaken. Er is een prijs offerte onderweg voor het vervangen van de drukknop. WPZ vraagt naar de update van de herstelling. Belofte van de liftmaatschappij om ons hierover zo vlug mogelijk te informeren blijft uit. Op 06/02/2024 ontvangt WPZ een prijs offerte en maakt deze voor akkoord over op 07/02/2024. De drukknop wordt vervangen.

5/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 27/01/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de burens die hem bedreigen. Ze lokken hem uit met harde woorden en de buurman heeft hem al vastgegrepen waar zijn partner en zoontje bij waren. Mijnheer is bang van deze bedreigingen ten opzichte van hem en zijn gezin.

WPZ nam telefonisch contact op met klager. Meneer wenst te verhuizen naar aanleiding van de bedreigingen. Hier kunnen we niet op ingaan. We hebben meneer aangeraden om klacht in te dienen bij de politie. De wooncoach nam contact op met de wijkagent. Volgens de wijkagent zouden beide families geregeld ruzie maken en gaan beide families geregeld in de fout. De wooncoach heeft beide families

gevraagd om elkaar gerust te laten. Klager is opnieuw ingeschreven voor een andere woning en staat op de wachtlijst.

6/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/01/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurman.

Mevrouw betaalt om haar auto te parkeren in de straat omdat de tweede wagen van het gezin op de oprit staat. Volgens haar buurman mag mevrouw haar wagen niet parkeren in de straat aan haar woning om reden dat zijn 2 wagens voor zijn deur moeten staan. Haar buurman heeft geen oprit en moet zijn auto's kunnen parkeren voor de deur. Mevrouw vindt dat haar buurman geen respect heeft en geen rekening houdt met andere mensen die ook in de straat willen parkeren en hier ook voor betalen. Mevrouw voegt foto's bij van geparkeerde wagens, maar er wordt niet vermeld wie de eigenaars van de wagens zijn.

Op 13/02/2024 wordt er via e-mail geantwoord aan mevrouw dat WPZ niet bevoegd is voor het parkeerbeleid in de straat. Er zijn geen voorbehouden plaatsen, iedereen mag zijn wagen – volgens de regels – parkeren. Indien de buurman zijn wagen parkeert voor de oprit van mevrouw, dan begaat hij wel een overtreding en dan dient mevrouw de politie te bellen.

De klacht kadert in een aanslepende burenruzie. Het botert al een tijdje niet tussen beide burens. Op 1/02/2024 meldt mevrouw via mail dat de kinderen met de bal spelen, door het lawaai wordt haar hond onrustig. Ze vraagt vriendelijk om te stoppen, maar ze blijven voortdoen. Mevrouw zet haar tv op en de dampkap om zich niet aan de bal te storen. Op 12/02/2024 neemt ze telefonisch contact op met WPZ om te melden dat de bal in haar achtertuin beland is. De buurvrouw eist dat ze de bal onmiddellijk moet teruggeven. Dit wordt niet gevraagd, maar geëist. Mevrouw twijfelt om de bal terug te geven, want ze weet dat de overlast opnieuw zal beginnen. Er wordt afgesproken dat een medewerker van WPZ met de burens zal gaan praten. Op 21/02/2024 meldt mevrouw dat de burens zijn komen praten en de problemen worden uitgepraat.

Op 01/06/2024 ontvangt WPZ opnieuw een klacht van de huurster.

De overlast met de bal is opnieuw begonnen. Dit is zeer storend voor hen alsook voor hun honden. Er was een oplossing maar de burens vinden het niet nodig zich hieraan te houden.

De buurman is op 1/7/2024 op gesprek geweest in onze burelen. Hij verwees naar de klachten in het verleden. Er is toen burenbemiddeling geweest, er werden destijds afspraken gemaakt. Na verloop van tijd liep de verstandhouding opnieuw mank, volgens hem door de onredelijkheid van zijn buurvrouw. Hij meldde ook ongepast rijgedrag van de zonen van zijn buurvrouw. Zo rijden ze bv. met hun brommer op het voetpad. Tijdens het gesprek in onze burelen stelde hij voor om bemiddeling aan te vragen bij de Vrederechter. Toen de buurvrouw de uitnodiging ontving, heeft zij contact opgenomen met WPZ met de vraag haar bij te staan in het Vredegerecht. WPZ kon uiteraard niet ingaan op dit voorstel, maar benadrukte het belang van haar aanwezigheid op de zitting. De bemiddeling is op niets uitgedraaid. Beide partijen beloofden wel elkaar met rust te laten. Later heeft de buurvrouw de huurovereenkomst opgezegd. Hiermee stoppen ook de klachten.

7/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/02/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoner van een appartementencomplex betreffende de buurman en zijn partner. Dit gaat om een weerkerende klacht betreffende overlast. Wij verwijzen naar de klachtenrapportage 2023 klacht nr. 65 (niet opgeloste klacht).

De buurman voert regelmatig herstellingen uit aan scooters zonder nummerplaat, fietsen en grasmaaiers. Hij gebruikt hiervoor het technisch lokaal en sluit deze af, zodat alles discreet kan gebeuren. Er is ook sprake van cannabisgebruik door de huurder en zijn partner. De burens voelen zich onveilig en zijn bang voor brandgevaar.

Op 09/04/2024 ontvangt WPZ opnieuw een klacht van een andere bewoonster die klaagt over deze buurman en zijn partner en hun honden. Mevrouw vraagt een dringende oplossing. Mevrouw vraagt komaf te maken met de ruziënde burens, hun dierentuin met bijhorend lawaai en stank. Elke dag zijn er slaande ruzies en blaffende wilde honden. Mevrouw schrijft dat er nog andere bewoners overlast ondervinden van deze burens en dat de situatie elk moment uit de hand kan lopen.

In dit dossier slepen de klachten van overlast al een hele tijd aan. Omdat de gesprekken met deze huurder niet het gewenste resultaat hadden, werd er een gerechtelijke procedure opgestart. Op basis van o.a. de klachten en overlast werd de huurovereenkomst op datum van 19 april 2024 ontbonden. De huurders hebben het pand verlaten in de loop van de maand juni 2024. Hierdoor stoppen de klachten.

8/ Ontvankelijk-ongegrond/ Opgelost

Datum: 13/02/2024

Type klacht: Huisvuil

WPZ-ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende de woonzorg van zijn buurman. Er staan 6 afvalzakken op het terras. Dit veroorzaakt enorm veel vliegen en geuroverlast. Huurder kan hierdoor zijn raam niet laten openstaan.

Op maandag 19/02/2024 nam de wooncoach contact op met de klager. Hij gaf aan dat hij een foto ging doorsturen van het terras. Op dinsdag 20/02/2024 werd de foto nog niet ontvangen. De wooncoach stuurde naar klager hierop volgende e-mail:

Beste [REDACTED]

Ik ontvang jouw klacht rond het terras van [REDACTED]. Je ging nog een foto doorsturen van het terras. Kon je deze ondertussen reeds overmaken?

De foto werd niet overgemaakt. Op 20/02/2024 belde de wooncoach aan bij de beklagde, deze was niet thuis. Er werden geen vuilzakken op het terras vastgesteld.

Gezien gebrek aan medewerking van de klager en WPZ geen nieuwe klachten meer mocht ontvangen, wordt deze klacht afgesloten.

9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/02/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die haar scooter zonder nummerplaat parkeert aan de gevel van het appartementsgebouw. Ook klaagt huurster over het terras van haar buurvrouw dat vol met rommel staat en haar hond die bij afwezigheid van haar buurvrouw voortdurend blaft.

De klager werd telefonisch gecontacteerd. De hond blaft 'even' wanneer de buurvrouw 's morgens vertrekt. De klager bevestigt dat dit na een tijdje stopt. Mevrouw heeft de buurvrouw zelf aangesproken over haar scooter. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/03/2024

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende huisvuil in de ondergrondse parking van een appartementencomplex. Klaagster stuurt ons ook enkele foto's door.

25/03/2024: nieuwe klacht huisvuil

Tijdens de buurbabbel op 24/04/2024 klaagden verschillende bewoners over het afval en de rommel in de ondergrondse parking.

26/08/2024: klacht huisvuil in de ondergrondse parking

WPZ heeft al heel wat inspanningen geleverd om het afval te verwijderen in de ondergrondse parking. Huurders worden ook telkens aangeschreven, zonder gunstig gevolg. WPZ heeft het afval steeds laten verwijderen door externe partner en heeft deze kosten steeds voor eigen rekening genomen. De procedure rond huisvuil wordt herbekeken.

11/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/03/2024

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de 3 honden van een nieuwe buurman. Dit gaat om twee grote honden en één kleine hond.

Op 02/04/2024 stuurt mevrouw ons opnieuw een klacht via mail over de honden.

Op 10/04/2024 gaat de wooncoach bij de klaagster op huisbezoek om naar haar verhaal te luisteren. Zij heeft vooral moeite met het vuil dat door de honden wordt achtergelaten in de trappenhal. De beklagde telefonisch aangesproken over het onderhoud van de gemeenschappelijke hall. Hij zal dit 1x per week uitvoeren.

Op 25/04/2024, 02/05/2024, 07/05/2024, 15/05/2024 en 17/05/2024, stuurt mevrouw opnieuw dezelfde klachten over de honden. Op 28/05/2024 vond er een huisbezoek plaats bij de huurder met de honden. De honden blaften niet bij aankomst of gedurende het hele huisbezoek. De woning werd goed onderhouden. Nogmaals aan meneer gevraagd om de trappenhall mee te onderhouden. Zeker na een wandeling bij nat weer. Meneer geeft aan dit te doen.

Op 03/06/2024, 27/06/2024, 05/07/2024, 10/07/2024, 11/07/2024, 16/07/2024, 17/07/2024,

29/07/2024, 30/07/2024, 02/08/2024 en 29/08/2024 kregen wij opnieuw dezelfde klachten binnen via e-mail van dezelfde klager over dezelfde huurder met de honden. Op 10/09/2024 kreeg WPZ hieromtrent een e-mail van de algemeen directeur van het OCMW. De klager had eenzelfde klachtenmail gestuurd naar hen. OCMW vraagt een update in dit dossier.

Op 25/09/2024 vond een gesprek plaats tussen de huurder waar de klachten over gaan, zijn maatschappelijk assistent en de wooncoach. De huurder gaf aan dat de klachten telkens van 1 persoon komen en hij zich geïsoleerd voelt. We hebben meneer aangeraden om de huurster geen reden meer te kunnen geven voor klachten en de trappenhall dagelijks te onderhouden. Op 25/09/2024 vond ook nog een huisbezoek plaats bij de klager. Zij behandelde de wooncoach echter on-respectvol en heeft het huisbezoek vroeger afgesloten. Sindsdien heeft WPZ geen klachten meer ontvangen.

12/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/03/2024
Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende sluikstort. Mevrouw stuurt ons in bijlage enkele foto's door. Mevrouw laat weten dat PMD-zakken en dozen vol karton blijven staan door de burens. Bij hevige wind vliegt al dit afval rond.

WPZ schrijft de bewoners hierover aan.
WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

13/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/03/2024
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende zijn bovenbuur. Volgens huurder kampt zijn buurman met psychische problemen. Om ongekende reden veroorzaakt zijn buurman heel veel lawaai 's avonds en 's nachts. Dit gaat om geroep, ook tegen zijn hond, het hevig verschuiven van stoelen. Ramen worden zonder reden open en dicht geslagen. Mijnheer heeft reeds de politie moeten bellen. Mijnheer zijn kinderen schrikken hierdoor 's nachts wakker. Mijnheer vraagt de toelating om geluidsisolatie te plaatsen tegen het plafond van de slaapkamers.

Op de vraag van mijnheer om isolatieplaten te plaatsen, kan WPZ geen toelating geven. Dit gaat het probleem niet oplossen, maar gaat het geluid enkel verplaatsen.

Navraag bij buurtbewoners bevestigt het verhaal van de klager. Er is wel degelijk overlast door deze huurder. Burens maken zich zorgen over het mentale welzijn van de huurder. De begeleiding werd ingelicht. Aanvankelijk vonden zij dat de klager overdreef, maar toen de andere burens de beweringen bevestigden, werd er een zorgoverleg ingepland. De huurder werd voor enige tijd opgenomen, de begeleiding werd bijgestuurd. De klager heeft recent bevestigd dat er geen klachten meer zijn sinds de opname.

14/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 18/03/2024
Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de leefomstandigheden in de DVA-woning die ze huurt. Mevrouw klaagt over aanhoudende problemen die maar niet opgelost geraken. Mevrouw

heeft verschillende problemen opgemerkt in de woning die de woning onbewoonbaar maken en de veiligheid van haar en haar kinderen in gevaar brengen. Er is aanwezigheid van schimmel in heel de woning. De voordeur sluit niet goed, de garagepoort sluit niet goed.

Mevrouw verzoekt aan WPZ dringende maatregelen te nemen om deze problemen op te lossen en vraagt een grondige inspectie van haar woning.

WPZ maakt een werkbon aan voor nazicht van al de bovenstaande punten. Er wordt heel wat vocht opgemeten in de woning. De ramen zijn rot en het regent binnen op verschillende plaatsen.

Doorgegeven aan de eigenaar van de woning die offertes opvraagt voor het vernieuwen van de ramen en deuren. Veluxramen zijn sowieso aan vervanging toe. De eigenaar is op de hoogte.

De silicone in de douche wordt vervangen. Al de stopcontacten en schakelaars worden in orde gezet. Er wordt een prijsofferte opgevraagd aan externe partner voor leveren en plaatsen van nieuwe Velux en ramen. De buitendeuren en garage in orde zetten.

15/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 21/03/2024

Type Klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende de woonomstandigheden. Huurders klagen over verschillende problemen in de woning. Ze uiten hun bezorgdheid over de onhygiënische toestand en onaanvaardbare leefomstandigheden. Deze hebben volgens huurders schadelijke gevolgen voor de gezondheid, het welzijn en de kwaliteit van hun dagelijks leven.

De mail wordt overgemaakt aan burgemeester en schepenen, die de klacht overmaken aan WPZ.

WPZ antwoord volgende mail:

Hierbij bevestigen we alvast een goede ontvangst van uw bericht.

De situatie is ons welbekend en we zijn volop bezig met het uitwerken van een oplossing voor het gezin.

Hiervoor werken wij samen met onze collega's van het CAW.

Wij zullen u op de hoogte houden van de situatie en bezorgen u tegen ten laatste eind volgende week een plan van aanpak.

OP 29/03/2024 stuurt WPZ volgend antwoord

Graag delen wij mee dat wij het gezin zullen herhuisvesten.

Wij hebben hiervoor reeds een appartement ter beschikking en stellen alles in het werk om het gezin zo snel mogelijk te laten verhuizen.

Wij zullen het gezin een begeleidingsovereenkomst opleggen, waarbij het gezin gedurende minstens een jaar ondersteund zal worden door begeleidende diensten zoals het CAW. Tijdens gesprekken met het gezin en uit vaststellingen van onze dienst patrimonium is gebleken dat het gezin de woning amper verwarmde om kosten te besparen.

We zullen het gezin nauw opvolgen en ondersteuning bieden waar nodig.

Het gezin verhuist naar een andere woning van WPZ

16/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/03/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de verlichting op de parking. Mijnheer schrijft dat er verlichting is stuk gereden met ontblote kabels tot gevolg. Deze klacht is ten aanzien van WPZ ongegrond om reden dat wij hiervan nog niet op de hoogte werden gebracht en hierdoor nog niet het nodige gevolg hebben kunnen geven.

WPZ gaat ter plaatse om controle uit te voeren en stelt dit vast. Er wordt meteen een prijsofferte opgevraagd bij externe partner, voor plaatsing van nieuwe verlichting.

Op 29/03/2024 verstuurt WPZ volgend antwoord:

Als gevolg van uw onderstaande klacht is onze technische dienst langs geweest op 26/03/2024.

Graag lichten wij u reeds toe dat tijdens deze controle is vastgesteld dat al de verlichting op de parking is stuk gereden. Wij kunnen bevestigen dat er geen kabels blootliggen die een gevaar vormen.

WPZ is nu intern aan het bekijken welke oplossing we gaan bieden voor de verlichting.

Wij zullen niet nalaten u hierover verder te informeren

WPZ vervangt de verlichting waar nodig en mocht geen verdere klachten ontvangen.

17/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/03/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende geuroverlast. De klacht wordt overgemaakt door de gemeenschapswacht die werden aangesproken door bewoners. De burens klagen over geuroverlast in de zomer. Huurder werd hierover door de gemeenschapswacht al eens aangesproken in het verleden. De huurder deed toen belofte om alles op te kuisen, maar is niet gedaan. Gemeenschapswacht krijgt opnieuw klacht en maakt ons deze over.

WPZ gaat langs bij de huurders waar de overlast zich voordoet en stelt een enorme geurhinder vast. Er worden ook zelfgemaakte constructies en kippenhokken vastgesteld. Deze constructies zijn in erbarmelijke staat. Er wordt ook een gebrek aan onderhoud vastgesteld.

Op 21/05/2024 schrijft WPZ de huurders aan waarin wordt verzocht de uitwerpselen van de kippen op te kuisen en de kippenhokken en constructies af te breken en te verwijderen en de tuin op te kuisen. WPZ geeft huurders de tijd tot 07/06/2024 om hieraan het nodige gevolg te geven.

Tijdens een huisbezoek op 9/06/2024 werd vastgesteld dat de kippen en kippenhokconstructie verdwenen zijn. Tot op heden mocht WPZ geen klachten meer ontvangen.

18/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/03/2024

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster via de Vlaamse Ombudsdienst betreffende een kandidatendossier. Mevrouw is huurster bij WPZ en was kandidaat voor een interne mutatie naar een grotere woning (met voorrang wegens rationale bezetting). De toewijzing van die grotere woning was bijna

een feit tot mevrouw te horen kreeg dat ze toch niet in aanmerking komt voor de toepassing van een voorrangregel. Volgens mevrouw ligt de fout voor het mislopen van de toewijzing geheel bij de Woonmaatschappij. Mevrouw maakt zich namelijk druk omdat ze twee dagen na het verzenden van haar klachtmail nog geen antwoord heeft gekregen. Daar zijn haar verwachtingen uiteraard niet erg realistisch. De opmerkingen over de staat van haar huidige woning zijn wellicht deels ingegeven door ontgoocheling over de gemiste toewijzing.

Op 29/03/2024 stuurt WPZ onderstaand antwoord:

Wij mochten onderstaande klacht met foto's in bijlage goed ontvangen en deze geniet onze volledige aandacht.

De vraag rond de mutatie heb ik overgemaakt aan mijn collega van de Klantendienst die het dossier van mevrouw [REDACTED] opvolgt.

Mijn collega bevestigt dat ze een klacht mocht ontvangen van mevrouw in haar mailbox.

Hieronder de toelichting van mijn collega:

Mevrouw woont inderdaad al bij ons en schreef zich in 2021 in voor een woning met 4 slaapkamers. Toen ze zich inschreef waren er 5 kinderen bij haar gedomicilieerd. Hierdoor kreeg zij de code voor een prioritaire mutatie, waarmee zij als eerste op de toewijzingslijst terecht kwam. De lijst voor de woning met 4 kamers werd op 12/12/2023 getrokken. Op 18/12/2023 gaf mevrouw door dat een dochter het ouderlijk huis heeft verlaten. Dit werd in haar huurders dossier direct goed gezet, echter in haar kandidatendossier was deze wijziging niet doorgevoerd. Mevrouw bleef dus in haar kandidatendossier met 5 kinderen staan, toen ik de uitnodiging verstuurde. Tijdens de bezichtiging gaf mevrouw aan dat haar dochter vertrokken was. Tijdens de voorbereiding van de toewijzing en ik de dochter dus uit haar dossier haalde, zag ik hiermee dat de rationele bezetting voor de woning waar ze nu woont, geen prioritaire mutatie meer geeft en zij dus eigenlijk geen recht heeft om alle andere kandidaten voor deze wachtlijst voor te steken. Ik heb dit mondeling aan mevrouw meegedeeld op ons kantoor, waarop we daarna de klachtenmail ontvangen hebben.

Bij nazicht in het technisch dossier van mevrouw stel ik vast dat er geen openstaande meldingen/werkbonnen zijn. Al de punten die mevrouw ons heeft doorgegeven werden in orde gezet.

Zo werd er vorig jaar een volledig nieuw raam vooraan geplaatst.

Het slot en de sluitplaat van de voordeur werden hersteld, de voordeur werd bij geregeld, er werd een nieuwe cilinder geplaatst, er werden tochtstrippen geplaatst.

De ventilatie werd vervangen.

Er werd een nieuwe verwarming in de badkamer geplaatst.

Tot op heden werden er geen nieuwe meldingen overgemaakt aan WPZ door mevrouw xxx.

Wij zullen onze technische dienst langs sturen voor controle. Indien er nieuwe technische problemen worden vastgesteld, zullen wij hier zeker het nodige gevolg aan geven.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere vragen.

Onze technische dienst is langs geweest bij mevrouw. Op vraag van mevrouw werden onderstaande punten nagekeken:

De ramen achteraan zouden rot zijn.

De voordeur laat tocht door.

Vaststellingen technische dienst:

De ramen achteraan zijn in orde en niet aan vervanging toe. Er dient enkel wat silicone te worden aangebracht aan de binnenkant. Mevrouw heeft voorgesteld dit zelf te doen.

De voordeur dient te worden hersteld. Ondanks de vorige interventie van onze externe partner (plaatsen van tochtstrippen) laat de deur nog tocht door. Onze externe partner kreeg hiervoor een nieuwe werkbon.

19/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 28/03/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht over de werking van een lift in een appartementsgebouw. Bewoners dienen klacht in via andere kanalen. Bewoners klagen over de werking van de lift. Mijnheer schrijft dat de bewoners de lift niet meer durven gebruiken om reden dat deze in een erbarmelijke staat is. De lift werkt meer niet dan wel. De lift kraakt en piept. De bewoners hebben geen vertrouwen meer in de lift.

Geachte,

Graag komen wij terug op uw onderstaande mail. Als gevolg van deze mail heeft WPZ een overzicht van de interventies opgevraagd bij onze externe partner ██████. Deze heeft wat op zich laten wachten. Wij mochten deze ondertussen ontvangen en graag maken wij u deze in bijlage over. Het overzicht is ons overgemaakt door ██████ voor de periode van 01/01/2023 tot op heden. De laatste interventie dateert van 12/03/2024.

Elke melding van panne of probleem met de lift wordt onmiddellijk doorgegeven aan ██████ die ervoor zorgt dat het probleem zo vlug mogelijk wordt opgelost. De interventies gebeuren steeds de dag zelf nog en de lift is meestal in dienst bij vertrek. Soms is het nodig dat er een onderdeel dient te worden vervangen, maar ook hieraan wordt steeds het nodige gevolg aan gegeven.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

20/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/03/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende de agressie van haar buurvrouw. De buurvrouw heeft met een brandblusser haar inkomdeur beschadigd. Mevrouw stuurt ons foto's door van de beschadigde inkomdeur via mail.

Mevrouw heeft een pv laten opstellen over de feiten. De schade werd hersteld. De buurvrouw heeft vrijwillig begeleiding gezocht. Ze blijkt zelf geschrokken te zijn van de feiten. Er gebeurden geen andere feiten meer.

21/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/03/2024

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende de honden van haar buurvrouw. De honden beginnen te blaffen voor 7u in de ochtend.

Zie ook klacht nr. 9. Er werd telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Zij werd reeds aangesproken door de klager. Zij heeft haar honden elders geplaatst.

22/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/04/2024

Type klacht: Woningaanvraag

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar woningaanvraag. Mevrouw staat ingeschreven voor een interne mutatie. Het duurt volgens mevrouw veel te lang en ze schrijft dat ze 'geen deftig antwoord krijgt van WPZ' en 'het woord empathie staat niet in het woordenboek van WPZ'.

De wooncoach nam telefonisch contact op met klaagster op vrijdag 05/04/2024. Mevrouw legt uit dat het voor haar financieel onmogelijk blijft om een pure VLAB woning te blijven huren. Zij wenst sociaal te huren, liefst morgen. Ze geeft aan dat ze veel steun krijgt van haar zoon en van haar familieleden. WPZ zorgt er volgens mevrouw voor dat zij wordt weggetrokken bij haar familieleden, want nu wenst zij aan de zee te gaan wonen, maar dit is ver van haar familie. Mevrouw is ziek en de dokter schreef een brief aan WPZ. Mevrouw uitgelegd dat zij helaas de wachtlijst moet doorlopen zoals elke kandidaat-huurder.

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

23/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 09/04/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende herstelling van zonneboiler en wekerende klacht overlast burens.

Klacht over herstelling:

Mevrouw stuurt klacht omdat ze al 1 jaar wacht op het probleem met de zonnepanelen van de zonneboiler.

WPZ heeft hiervoor reeds opdracht overgemaakt aan externe partner, maar tot op heden nog geen oplossing.

WPZ informeert hierover bij externe partner en maakt de werkbond ter herinnering over.

10/04/2024: klacht ontvangen van huurster

10/04/2024: Info gevraagd bij externe partner

17/04/2024: Mail opnieuw verstuurd naar externe partner

30/04/2024: opnieuw info gevraagd aan externe partner

13/05/2024: opnieuw mail verstuurd naar externe partner

14/05/2024: Bericht van externe partner, gaat hier donderdag 16/05/2024 langs en lost het probleem op.

WPZ mocht hierover geen verdere klachten meer ontvangen.

De aanhoudende klachten betreffende overlast van de burens wordt opgenomen in klacht nr. 7 in deze rapportage.

24/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/04/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster, bewoonster van een appartementencomplex, betreffende geluidsoverlast afkomstig van een ventilator. Mevrouw schrijft dat het lawaai vooral 's nachts zeer vervelend is en vraagt aan WPZ iets te ondernemen om af te komen van deze lawaaihinder. Haar buurvrouw zou dit geluid ook horen.

Mevrouw deed hierover al melding tijdens de buurtbabbel georganiseerd door WPZ. Het lawaai zou afkomstig zijn uit de ondergrondse parking van het gebouw. Mevrouw haar appartement bevindt zich boven deze garage. Mevrouw meldt dat dit geluid 1 à 2 maanden geleden is begonnen.

Medewerkers van WPZ zijn hier reeds langs geweest maar hebben toen op dat moment geen geluidsoverlast waargenomen, terwijl mevrouw het geluid wel hoorde. De medewerkers raden mevrouw aan WPZ te contacteren als het geluid zich opnieuw voordoet en de medewerker geeft zelfs zijn gsm-nummer door aan mevrouw.

Na ontvangst van deze klacht gaat WPZ opnieuw langs bij mevrouw.

Verschillende medewerkers gingen op verschillende tijdstippen langs. Telkens kon er geen geluid vastgesteld worden, ondanks het feit dat mevrouw ze wel hoorde. Alle nabij liggende handelaars werden bezocht. Ook werd de volledige ondergrondse garage nagekeken. WPZ liet een externe firma ter plaatse komen om het geluid te kunnen identificeren. Er werd geen defect of storend geluid gevonden. WPZ mocht hierover geen verdere klachten ontvangen.

25/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 16/04/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Mevrouw meldt dat haar buurvrouw de voordeur steeds heel hard dichtslaat, zo hard dat het hoorbaar is tot bij hen. Er zou ook regelmatig een man bij haar buurvrouw verblijven.

Klaagster gaf in het verleden al verschillende malen deze klachten door. Betrokkene wordt hier steeds over aangesproken en wordt van dichtbij opgevolgd.

26/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/04/2024

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt een klacht van bewoners van een appartementencomplex over afval dat gestort wordt op een parkeerplaats in de ondergrondse parking. WPZ stelt dit vast en maakt hiervan foto's. Het gaat om zwarte afvalzakken en zakken gevuld met papier/karton.

WPZ schrijft de huurder in kwestie hierover aan en verzoekt al het afval te verwijderen voor 30/04/2024. Op 30/04/2024 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat al het afval verwijderd is. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

27/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/04/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht via andere kanalen over een lift in een appartementsgebouw. Wij verwijzen naar de Klachtenrapportage 2023, klacht nr.25.

Op 18/04/2024 verstuurd WPZ onderstaand antwoord:

Zoals eerder deze week telefonisch afgesproken bezorg ik je wat meer informatie over de situatie van de lift.

Voor alle duidelijkheid: de lift waarvan sprake is niet nodig om de appartementen te bereiken. Er zijn verschillende even hoge appartementsgebouwen in Halle die zelfs géén lift hebben.

Bijvoorbeeld in [REDACTED] staan 3 even hoge appartementsgebouwen zonder lift. In de [REDACTED] is dat ook zo.

Destijds werden die liften voorzien om veel aanpasbare appartementen te voorzien. WPZ heeft in vergelijking met de sector en de kandidaten op de wachtlijst eigenlijk (te) veel aanpasbare appartementen.

Als WPZ zou beslissen om die lift uit gebruik te nemen, zouden we nog volledig in regel zijn.

Het klopt dat deze liften vaak hersteld moeten worden, maar voorlopig hebben we aan de raad van bestuur niet voorgesteld om de liften uit gebruik te nemen.

Het nadeel van uit gebruik nemen, is dat niemand daar dan nog gebruik van kan maken.

Vandaar dat we de lift telkens laten herstellen en dat dit steeds op zo kort mogelijke termijn.

Vorig jaar is op initiatief van enkele medewerkers gekeken naar de alternatieven voor deze liften, maar het is moeilijk te verantwoorden om overbodige/ niet-noodzakelijke liften prioritair te vervangen. Dit is wel opgenomen in de voorbereiding van de geüpdatete renovatieplanning die in de 2^e helft van dit jaar voorgelegd wordt aan de raad van bestuur.

In afwachting daarvan worde de liften wel nog steeds hersteld telkens wanneer dat nodig blijkt.

Er is een bewoonster waarvan we denken dat ze wel baat zou hebben bij die lift. Om die reden heeft WPZ haar al een aangepast appartement aangeboden. Ze heeft echter geweigerd om te verhuizen naar een aangepast appartement. We hebben haar ook een tweede aanbod gedaan maar ook dat appartement heeft ze geweigerd. WPZ is nu op zoek naar een 3^e appartement om aan haar aan te bieden.

Ik hoop je hiermee wat meer detailinformatie te hebben bezorgd.

Als er nog vragen zijn kan je bij ons terecht.

28/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 23/04/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een herstelling van het dak. Mijnheer schrijft dat hij een maand geleden gemeld heeft dat het binnen regent, maar heeft niets meer gehoord.

WPZ ontvangt op 18/03/2024 een melding dat er water binnen komt via het dak. Onze technische dienst gaat langs op 21/03/2024 en maakt werkbon over aan externe partner op 21/03/2024.

Op 23/04/2024 ontvangt WPZ een klacht. WPZ maakt onmiddellijk een herinnering over aan de dakwerker

die bevestigt binnen de week langs te gaan. De dakwerker voert de nodige herstellingen uit. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

29/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/04/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende herstellingen. Het gaat om een probleem met de radiator in de badkamer en problemen met de raamkrukken van de ramen in de slaapkamer en woonruimte.

Wat betreft de radiator in de badkamer is externe partner reeds langs geweest en de werkbbon werd afgemeld. WPZ ontvangt via mail een nieuwe melding. WPZ heeft hier reeds gepast op gereageerd, maar was niet op de hoogte dat er opnieuw een probleem was. WPZ maakt onmiddellijk nieuwe werkbbon over aan externe partner.

Wat betreft de raamkrukken, is onze externe partner reeds langs geweest. De raamkrukken zijn niet meer beschikbaar op de markt en er dient een volledig nieuw mechanisme te worden gestoken. Gezien de hoge kosten voor deze herstellingen, beslist WPZ in samenspraak met externe partner om 2 nieuwe ramen te plaatsen. Externe partner bezorgt ons hiervoor de prijsofferte.

Via de externe partners mocht WPZ vernemen dat de huurder heel moeilijk bereikbaar is. Huurder is overdag nooit thuis en reageert niet op de oproepen van externe partners. Er wordt gevraagd om via de moeder van huurder een afspraak te maken.

Op 25/04/2024 maakt WPZ onderstaand antwoord over via mail:

Beste,

Wij hebben uw onderstaande melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht. Er is een nieuwe werkbbon opgemaakt voor nazicht en herstelling van de radiator in de badkamer voor onze externe partner.

Er is een prijsofferte opgevraagd voor 2 nieuwe ramen aan onze externe partner. De schrijnwerker gaat langskomen voor de opmeting van de ramen. Wij hebben uw contactgegevens overgemaakt aan onze externe partners.

Op 26/08/2024 ontvangt WPZ opnieuw een klacht voor de herstelling ramen en voor de verwarming en externe partners nog geen contact hebben opgenomen.

OP 27/08/2025 stuurt WPZ onderstaand antwoord:

Wij hebben gisteren contact opgenomen met onze externe partner schijnwerker [REDACTED] en geïnformeerd naar de stand van zaken betreffende de ramen. Zoals wij reeds meedeelden dienen de ramen te worden vervangen, om reden dat de sluitsystemen niet meer beschikbaar zijn op de markt. De schrijnwerker gaat ons hiervoor een prijsofferte overmaken en bezorgt ons deze zo vlug mogelijk. Hij gaat met u contact opnemen vandaag om een afspraak te maken. Onze externe partner sanitair [REDACTED] is op de hoogte van de problemen die er zijn met de cv-ketel. Zoals u reeds meedeelt in uw mail, neemt u zelf contact op met onze externe partner eind september. U twijfelt of er wel degelijk werkbbonnen worden aangemaakt. Bij deze kunnen wij bevestigen dat er voor elke melding een werkbbon wordt aangemaakt.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

Op 27/08/2024 verstuurt de huurder ook een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst.

WPZ stuurt volgend antwoord:

Wij hebben uw klacht goed ontvangen. WPZ is op de hoogte van het probleem met de ramen en dit is in behandeling. Wij verwijzen naar ons voorgaand antwoord van 27/08/2024. Het probleem met de radiator in de badkamer is ook reeds in behandeling. Onze externe partner heeft u hiervoor gecontacteerd en doet hiervoor het nodige. De externe partner heeft ook bevestigd dat mijnheer [REDACTED] zelf telefonisch contact opneemt met hem maandag 03/09 om een afspraak vast te leggen, voor het probleem met de cv-installatie. Mijnheer [REDACTED] deed melding dat het water te warm staat (92°) maar sprak niet over geen warm water. Onze externe partner doet hiervoor ook het nodige.

De herstellingen aan de cv-installatie worden uitgevoerd door externe partner.
De nieuwe ramen worden geplaatst door externe partner.
WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

30/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/04/2024
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende verbaal agressieve buurman.

Met de huurster telefonisch contact opgenomen. Zou een éénmalig feit geweest zijn. Als er inderdaad agressie van de onderbuurman aan te pas komt, moet zij op het moment zelf de politie bellen. Als dit in de toekomst nog eens zou voorvallen, zal zij dit onmiddellijk doen. WPZ mocht hierover geen klachten meer ontvangen.

31/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/04/2024
Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast afkomstig van haar buurvrouw.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Zij blijkt voor enkele weken opgenomen te zijn. Zij bevestigd dat er een derde persoon een sleutel heeft. Zij was niet op de hoogte dat deze persoon in haar appartement zou verblijven. Ze zal deze persoon contacteren. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

32/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 07/05/2024
Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende huisvuilzakken die te vroeg worden buitengezet.

WPZ adviseert mevrouw contact op te nemen met de gemeente. Het buitenzetten/aanbieden van huisvuil dient te gebeuren volgens de algemene richtlijnen van de gemeente. Huisvuilzakken mogen alleen in de daarvoor voorziene periode in de openbare ruimte geplaatst worden.

33/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/05/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een mondelinge klacht van bewoners van een appartementencomplex betreffende hangjongeren in en rond het gebouw, met veel overlast tot gevolg.

Bewoners komen op kantoor van WPZ klagen over veel overlast door jongeren (12 à 15 man) die steeds na schooltijd samenkomen aan de ingang van het gebouw. Ze zitten er ook vaak binnen. Het paneel van de bellen was ook weer eens uit de muur getrokken. Meestal wordt er drugs achter verstopt.

We hebben de bewoners aangeraden om steeds de politie te verwittigen, maar de bewoners zijn bang. Als ze bellen werd er de laatste keer ook niet opgenomen. De wooncoach nam zelf ook contact op met de wijkpolitie. Er werd afgesproken dat de politie op regelmatige tijdstippen zou langskomen.

De bewoners lieten ondertussen weten dat het aantal rondhangende jongeren verminderd is. Gezien de vele scholen in de omgeving zullen er steeds jongeren in de buurt zijn.

De drugsproblematiek blijft groot. Politie en gemeentebestuur zijn zich hiervan bewust.

34/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Type klacht: Huisvuil

Datum: 13/05/2024

WPZ ontvang via mail een klacht betreffende afvalzakken in de ondergrondse parking van een appartementsgebouw. Huurster stuurt ons foto's van de afval door.

Mevrouw schrijft dat er 13 afvalzakken verspreid op 4 plekken staan in de garage. Er is geuroverlast en er werden muizen en ratten gesignaleerd.

WPZ gaat langs en verwijderd de afvalzakken. Dit is trouwens niet de eerste keer dat WPZ de afvalzakken gaat verwijderen. In het verleden mocht WPZ hierover ook al een klacht ontvangen en heeft WPZ de bewoners aangeschreven.

WPZ stuurt volgend antwoord naar klagster:

Wij hebben uw mail met foto's in bijlage goed ontvangen waarvoor dank en geregistreerd als klacht.

Er is opnieuw een wekbon aangemaakt om deze afvalzakken te verwijderen.

WPZ heeft reeds actie ondernomen om afvalzakken te verwijderen.

Spijtig dat WPZ niet weet wie hiervoor verantwoordelijk is en wij de persoon die de afvalzakken dumpst hierover niet kunnen aanspreken.

De afvalzakken worden door WPZ weggehaald.

Mevrouw stuurt ons opnieuw een klacht met de melding dat er opnieuw afvalzakken staan in de ondergrondse parking. WPZ schrijft al de bewoners hierover aan. WPZ heeft steeds de afvalzakken verwijderd op eigen kosten. WPZ beslist om de kosten hieraan verbonden door te rekenen aan de huurders. WPZ informeert de huurders hierover via een schrijven. De bewoners krijgen nog 14 dagen de tijd om de afvalzakken te verwijderen. Indien dit niet gebeurt, verwijderd WPZ deze en worden de kosten verdeeld onder de bewoners.

WPZ mocht op dit schrijven geen reacties ontvangen.

Op 19/08/2024 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de afvalzakken niet verwijderd zijn. WPZ geeft opdracht aan externe partner om al de afvalzakken te verwijderen.

35/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/05/2024

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via de conciërge van een appartementsgebouw klachten betreffende een bewoner die rommel en afval plaatst in het gebouw. De conciërge heeft de huurder hierover al herhaaldelijk aangesproken, zonder succes.

WPZ neemt dit op met de huurder en vraagt correct om te gaan met afval en deze te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de Stad. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

36/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/05/2024

Type klacht: Herstellingen

Huurder maakt klacht over via de Vlaamse Ombudsdienst. Mijnheer zegt geen antwoord te krijgen op zijn mail over geurhinder (sigarettenreuk) afkomstig van de bovenbuur. Het ventilatiesysteem werd onlangs nagekeken en gekuist.

Mijnheer klaagt over sigarettengeur afkomstig van zijn bovenbuur, maar de ventilatie beneden en boven zijn onafhankelijk van elkaar, zoals vermeld in de werkbou van externe partner. Het is voor ons ook een raadsel van waar de sigarettengeur afkomstig is. Bij nazicht in de historiek van het technisch dossier vastgesteld dat wij een eerste melding mochten ontvangen op 08/04/2024 van de sigarettengeur. En hebben dan ook onmiddellijk een werkbou overgemaakt aan onze externe partner.

De ventilatiemotor en leidingen waren inderdaad vuil en werden gereinigd door de firma. Ook de debieten werden gecontroleerd. Wij hebben op ons beurt geïnformeerd bij de firma betreffende mijnheer zijn vragen. De debieten van de ventilatie werden correct ingesteld.

37/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/05/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de bovenbuurvrouw. Mijnheer heeft de politie moeten bellen betreffende een ruzie ontstaan tussen zijn buurvrouw en haar bezoeker. Ook veroorzaken zij heel veel geluidsoverlast zoals het verschuiven van meubelen. Er is ook sprake van drugs- en alcoholgebruik. De bezoeker dreigde met brandstichting in het gebouw en werd door de politie meegenomen. De buurvrouw laat deze persoon steeds binnen, ondanks zij weet dat haar bezoeker steeds agressief is. Deze bezoeker zou ook regelmatig blijven slapen bij de bovenbuurvrouw en zet de boel steeds op stelten.

De wooncoach ging op huisbezoek bij de huurster. Zij gaf aan dat dit een éénmalig voorval was en niet meer zal gebeuren. Zij begrijpt de hinder dat dit heeft meegebracht naar de burens toe.

Op 14/10/2024 ontvangt WPZ een mail van een advocatenkantoor. Klagers hebben opnieuw last van hun bovenbuur. De klachten gaan over verbale agressie, bedreigingen en nachtlawaai.

De politie en wijkagent hebben al meermaals een interventie uitgevoerd. De advocate wijst ons op het huurgenot van de huurders en verzoekt ons de nodige acties te ondernemen naar de bovenbuur toe.

De wooncoach ging op 29/10/2024 op huisbezoek bij de klager. De huurders deden hun beklag over de bovenbuurvrouw. Zij maken zich echter lastig in details als; zij werkt niet, zij loopt rond in pyjama. De

wooncoach gaf aan dat dit klachten zijn waar niets aan kan veranderd worden. De wooncoach verwees klager naar de politie als er effectief sprake is van lawaaioverlast of van agressie. De wooncoach nam polshoogte over burenbemiddeling, dit zag de klager niet zitten.

Op 25/11/2024 ontvangt WPZ een nieuwe e-mail van klager: ... *Weet u ondertussen al meer wat de voordeur van de boven buurvrouw betreft, want nu schijnt er toch geen zon met extreme temperaturen, en toch wordt ze af en toe nog dicht geslagen. Er is een verbetering, maar toch.....? ...*

De externe firma deed de herstelling van voordeur van beklagde reeds op 14/11/2024.

38/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/05/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvang telefonisch een klacht van huurders die hinder ondervinden van de tuin van de burens die niet meer onderhouden wordt. Het gras staat 70 cm hoog en er is overlast van ratten, het onkruid staat weelderig in de tuin en voor de garage. Deze tuin zou al bijna ca. 3 jaar niet meer onderhouden worden. De buurvrouw zou ernstig ziek zijn, waardoor geen onderhoud van de tuin wordt uitgevoerd. De ratten zijn het meest storend.

Op 05/06/2024 voert WPZ een controle uit en stelt vast het gras in de tuin heel hoog staat. Medewerker die de vaststelling doet geeft dit door aan onze Klantendienst die dit verder opnemen met de huurder.

Wooncoach neemt contact op met de huurster. Zij excuseerde zich onmiddellijk voor de staat van haar tuin en was er zich van bewust. Huurster had echter 3 weken in het ziekenhuis gelegen. Haar kinderen doen normaal het gras af, aangezien mevrouw dit fysiek niet meer kan. De kinderen waren ook niet meer in de woning langs geweest, aangezien mevrouw in het ziekenhuis lag. Zij vraagt aan haar kinderen om dit ASAP in orde te brengen.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

39/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/05/2024

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via andere kanalen een klacht via mail van een huurster betreffende de herstelling van het slot algemene inkomdeur van het gebouw. Mevrouw klaagt dat de algemene inkomdeur zonder sleutel kan worden opengemaakt. WPZ was reeds bezig met deze herstelling. Op 21/05/2024 werd er een nieuwe cilinder geplaatst. Om die reden is de klacht ongegrond.

Diezelfde ochtend, na ontvangen klacht, zijn de medewerkers van de technische dienst langs geweest om het slot te gaan nakijken. Op dat moment stelt WPZ geen problemen vast met het slot. WPZ stuurt volgend antwoord via mail:

Beste,

Deze ochtend om 8u is één van onze techniekers het slot gaan nakijken. Volgens ons is en was er geen probleem met het slot. Zie filmpje in bijlage. Aan het feit dat sommige huurders de inkomdeur blokkeren door de deur op slot te draaien, kunnen wij jammer genoeg niets doen.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

40/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/05/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende een aanslepende burenruzie.

Huurder brengt ons op de hoogte betreffende een burenruzie sinds 05/2014 dat nog steeds niet is opgelost en dit ondanks verschillende klachten en bemiddeling. De buurvrouw en haar kinderen zijn nog agressiever dan ooit. Veel bedreigingen via sms en verbale agressie tegenover zijn vrouw en kinderen. Mijnheer meldt dat hij een afspraak gaat vastleggen met de wijkagent en hoopt dat het probleem definitief kan opgelost worden.

Op 26/05/2024 heeft huurder een melding gemaakt bij de wijkagent en maakt ons het bewijs over.

Zie klacht nr. 6

41/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/05/2024

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende afval in de algemene kelder van het gebouw. Mevrouw vindt dit onhygiënisch en vraagt controle en oplossing.

WPZ gaat langs op 28/05/2024 en stelt veel rommel en vuil vast in heel de kelder. WPZ heeft al het vuil in de kelder opgeruimd en 5 afvalzakken naar container gevoerd. Geen verdere klachten ontvangen.

42/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/05/2024

Type klacht:

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder betreffende het onderhoud van de haag van de burens. Deze staat heel dik waardoor de mensen nog moeilijk doorgang hebben op het voetpad. Ook klaagt huurder over de afvalzakken die veel te lang buiten staan op het terras. Huurder is bang dat dit ongedierte zal aantrekken.

Op 30/05/2024 schrijft WPZ de burens hierover aan. De burens werden gewezen op het onderhoud van de voortuin en de afvalzakken op het terras.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

43/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 30/05/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van kopers van een nieuw project, betreffende herstellingen. De klachten worden allemaal gebundeld in 1 brief die WPZ via mail ontvangt via andere kanalen.

Op 30/05/2024 antwoord WPZ met volgende mail:

Beste,

Wij hebben uw onderstaande mail met bijhorende brief goed ontvangen en geregistreerd als klacht.

Is het mogelijk om alvast een overzicht van de klachten/opmerkingen per adres op te lijsten en ons over te maken.

Uiteraard zullen wij dit zeker verder opnemen en jullie hierover verder informeren.

WPZ ontvangt van de kopers een overzicht van de punten die niet in orde zijn.

Kopers worden allemaal geïnformeerd met een schrijven:

*Middels notariële akte van **24 maart 2023** heeft u een onroerend goed gelegen te [REDACTED] aangekocht van BV Woonpunt Zennevallei.*

Hoewel het onroerend goed werd verkocht in de staat en toestand waarin het zich bevond op het ogenblik van de initiële verkoop-aankoopbelofte, heeft BV Woonpunt Zennevallei er zich, bij wijze van goodwill, toe verbonden om nog enkele kleine punten in orde te brengen. Deze punten werden opgenomen in een plaatsbeschrijving die voorafgaand aan het verlijden van de akte werd opgemaakt.

BV Woonpunt Zennevallei heeft deze punten in orde gebracht, waardoor zij de op haar rustende contractuele verplichtingen is nagekomen.

Niettemin vernam BV Woonpunt Zennevallei dat u nog een beperkt aantal klachten zou hebben, waarvoor u een oplossing zou willen bekomen. Deze klachten zouden de volgende zijn:

- U zou niet tevreden zijn van het schilderwerk en er zouden een beperkt aantal kappen in de muren waarneembaar zijn.*

Voormelde klachten zullen niet worden aangepakt door BV Woonpunt Zennevallei. BV Woonpunt Zennevallei is wel bereid om u een tegemoetkoming t.b.v. [REDACTED] aan te bieden voor het mindergenot dat u hierbij eventueel zou lijden. Deze vergoeding voor mindergenot geldt tot slot van alle rekeningen, alles inbegrepen, niets uitgezonderd, noch voorbehouden.

We vernemen graag of u kan instemmen met het voorstel. Desgevallend, bezorgen we u een dading waarin deze regeling is opgenomen. Enkel een door alle partijen ondertekende dading kan BV Woonpunt Zennevallei binden.

Deze brief bereikt u onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning namens BV Woonpunt Zennevallei.

WPZ voorziet een schadevergoeding voor de kopers en maakt hiervoor dadingen op.

44/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/05/2024

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast afval van de bovenburen. Mevrouw is het beu dat er steeds afval naar beneden valt. Dit afval is afkomstig van de bovenburen die het afval niet opruimen. Het afval blijft liggen op de binnenkoer. De bovenburen plaatsen de afvalzakken voor de inkomdeur op de passerelle. PMD zakken blijven soms 10 dagen lang buitenstaan en het restafval staat 5 dagen te vroeg buiten. Deze afvalzakken worden opengereten door dieren. Klaagster sprak haar burens hierover reeds aan zonder gunstig gevolg. Klaagster stuurt ons 2 foto's door van het afval dat op de binnenkoer ligt. Dit gaat om 1 blikje en wat brood.

De wooncoach stuurde op 03/06/2024 een brief naar de huurders met de vraag om de huisvuilzakken binnenhuis te plaatsen, tot op moment van afval ophaling. Op 13/06/2024, 21/06/2024, 16/07/2024 en 21/08/2024 passeerde de wooncoach de trappenhall van de huurder, hier waren telkens geen huisvuilzakken te bespeuren. Er kwamen ook geen nieuwe klachten binnen.

45/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 30/05/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een vastgoedkantoor betreffende huurders van WPZ. De vastgoedmakelaar heeft klachten over de nieuwe huurders van een appartement en schrijft het volgende: *6 Maanden geleden heeft het vastgoedkantoor een appartement verhuurd. De vorige huurders zijn vertrokken wegens nachtlawaai en door angst voor de bovenburen. Nu is het appartement opnieuw verhuurd. Deze nieuwe huurster klaagt ook over het lawaai 's nachts en de angst voor de bovenburen. De nieuwe huurster heeft al aangegeven dat ze waarschijnlijk niet lang zal blijven in het appartement. De politie is reeds ter plaatse geweest zonder gunstig gevolg, de overlast blijft aanhouden. Het probleem blijft zich herhalen want de oorzaak wordt niet aangepakt.*

Er werd een bezoek gebracht aan de nieuwe huurder van het appartement. Er werd geluisterd naar haar klachten. Bepaalde klachten waren zeker terecht. Er werd bemiddeling aangevraagd via de Vrederechter tussen de huurder enerzijds en de complexverantwoordelijke en de nieuwe huurder anderzijds. De complexverantwoordelijke verweet onze partijdigheid. Er werden afspraken gemaakt. Onmiddellijk na de zitting ontvingen we nieuwe klachten. Er werd aan de huurder nogmaals duidelijk gemaakt dat zijn gedrag niet kan.

Op 25/07/2024 mocht WPZ een nieuwe klacht ontvangen. Zie klacht nr. 64 in deze rapportage

46/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 19/06/2024

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende overlast steenmarters. Deze zouden binnenkomen via een opening in het dak.

WPZ geeft opdracht aan dakwerker om de gaten te dichten. Dakwerker voert deze werken uit. Hij bedekt de gaten met metaalgaas. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

47/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 24/06/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende pesterijen door haar buurvrouw. Mevrouw werd bij het thuis komen verbaal agressief aangevallen door haar buurvrouw waar de kinderen van klaagster bij zijn. De politie werd gecontacteerd. Klaagster wenst een gesprek.

Op 30/06/2024 ontvangt WPZ een mail van de wijkagent wegens klacht over pesterijen. Mevrouw is reeds gekend bij de politie. Meldingen over de mentale toestand en pesterijen waarbij mevrouw de verdachte is.

De bewindvoerder van mevrouw werd in het verleden door ons reeds ingelicht over gelijkaardige feiten. Hij bevestigde dat er geen begeleiding was van mevrouw, maar dat hij dat ook niet nodig achtte. Ze zou dit gedrag ook vertoond hebben op een vorig adres, maar dit kon niet bevestigd worden. De acties van mevrouw blijven doorgaans beperkt tot het schrijven van klaagbrieven. Er wordt gekeken of er toch geen psychologische begeleiding kan opgestart worden.

48/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 26/06/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een begeleidster van een huurster. De begeleidster schrijft de klacht in naam van de huurster. Mevrouw woont in een assistentiewoning en is zwaar zorgbehoevend. Sinds ons laatste bezoek zijn er wat zaken veranderd en is er vaak sprake van geluidsoverlast, afval dat in haar tuin gegooid wordt en er hangt ook vaak een geur van cannabis rond de woning. De auto van de bovenburen staat ook dikwijls foutgeparkeerd waardoor het voor de assistenten, die vaak met de fiets komen, onmogelijk is om hun fiets te plaatsen. Voor de huurster, die bedlegerig is maar vaak ook ziekenhuisbezoeken heeft met de elektrische rolwagen, is het dan onmogelijk om de woning te verlaten. Mevrouw geeft aan dat ze zich niet meer gerust voelt in haar woning.

De klachten over geluidsoverlast, afval in de tuin en cannabisgeur zijn gestopt na het vertrek van de zoon van de burens. De wagen van de bovenburen staat nog vaak foutgeparkeerd. Betrokkenen werden hierover reeds aangesproken, maar het gebeurt soms nog dat ze hun wagen foutparkeren.

49/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/06/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster, bewoonster van een appartementsgebouw, betreffende haar buurvrouw die haar te pas en te onpas lastigvalt. Buurvrouw heeft 's nachts om 03u aan haar deur komen bellen en kloppen.

Op 30/06/2024 ontvangt WPZ een bijkomende klacht van een andere huurster in het gebouw. De nacht van 28/06/2024 werd hun nachtrust verstoord door veel lawaai. Er werd op alle deuren geklopt rond 03u49 's nachts. De buurvrouw was dronken. Bij het openen van de deur wou de buurvrouw naar binnen dringen. De huurster heeft haar ondersteund en begeleid naar haar appartement. In het appartement lag alles overhoop. Nadien maakte de buurvrouw nog veel lawaai in het appartement. Dit gebeurde reeds voordien. Luidruchtig thuiskomen met slaande deuren in de nacht en/of vroege uren.

De wooncoach organiseerde een huisbezoek bij de buurvrouw. Mevrouw was zelf niet aanwezig, maar wel haar ouders. Mevrouw werd inmiddels opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. De wooncoach meldde mevrouw ook aan voor aanklampende zorg zodat mevrouw bij thuiskomst nog verder opgevolgd en ondersteund wordt. Mevrouw is ondertussen thuis en wordt nauw opgevolgd.

WPZ mocht tot op heden geen nieuwe klachten ontvangen.

50/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 03/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van huurders betreffende gebrek onderhoud tuin van de buren. Het struikgewas komt over het padje tot in hun tuin. Soms snoeien ze de struiken langs de zijkanten in, maar niet in de hoogte waardoor de struiken heel hoog zijn.

De Klantendienst neemt contact op met de buren met de vraag de nodige snoeiwerken uit te voeren en hier in de toekomst de nodige aandacht aan te geven. WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

51/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende geluidsoverlast veroorzaakt door de buren. De politie is gecontacteerd en is langsgestaan bij de buren. Na vertrek politie heeft het nog 30 min aangehouden. De geluidsoverlast is hoorbaar tot buiten op straat en tot in het andere gebouw. De geluidsoverlast omvat: luide muziek en hard meezingen, spelende kinderen met bal, slepen met de stoelen, bezoek familie, luid lachen en roepen, foutief parkeren, verhinderen van de in- en uitgang van de parkeerplaatsen voor mindervaliden.

Op 06/07/2024 ontvangt WPZ een bijkomende klacht. Mevrouw heeft opnieuw de politie moeten bellen wegens geluidsoverlast na 22u. voor verjaardagsfeestje dochter en foutief parkeren.

Op 22/07/2024 stuurt de wooncoach een e-mail naar de huurster die het feestje gaf. Zij gaf aan dat de politie inderdaad is langs geweest en zij had uitgelegd dat het om een verrassingsfeest ging voor haar verjaardag. De wooncoach wees de huurster erop dat er gerust een verrassingsfeest mag doorgaan, maar dat zij huurster van het appartement is en dus ook verantwoordelijk is voor het bezoek dat langskomt. Over het foutief parkeren werd zij ook aangesproken, ze besepte echter niet dat dit geen parkeerplaatsen waren, aangezien andere burens ook steeds op deze plaatsen staan. Hierover mocht WPZ nog geen klachten of meldingen ontvangen. Mevrouw zal haar bezoekers/familie wijzen op deze parkeerplaatsen.

Op 03/11/2024 ontvangt WPZ een nieuwe klacht van klager: mevrouw werd door een vriend van haar bovenbuurvrouw agressief benadert omdat ze een briefje op zijn auto had achtergelaten met de vraag of er minder geluid kon gemaakt worden.

Hierop nam de wooncoach contact met de wijkagent, zij gingen samen op huisbezoek op 25/11/2024. Zij spraken beklagde aan over de klachten rond geluidsoverlast. Huurder ging hier rekening mee houden. De klager kreeg ook een bezoek van de wooncoach en wijkagent. Klager aangeraden telkens contact op te nemen met de politie bij sprake van nachtlawaai of agressie, maar ook tolerant te zijn tegenover de kinderen van beklagde. WPZ ontving geen klachten meer.

52/ Ontvankelijk-ongegrond/opgelost

Datum: 06/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw die 3 dagen achtereenvolgend BBQ heeft gedaan. Mevrouw vindt dit overdreven veel. Ook parkeert de buurvrouw haar wagen achteraan het gebouw waardoor mevrouw als rolstoelgebruiker niet meer door kan. De wagen mag daar volgens mevrouw niet staan en er is een verbod om te BBQ'en.

De huurster is gekend. In het verleden kwamen er nogal klachten over haar binnen. Er heerst in het gebouw een zekere intolerantie ten opzichte van de daden van mevrouw. Mevrouw wordt gecontacteerd en gevraagd naar het voorval. Volgens haar is het BBQ'en slechts 1 keer voorgevallen. Ze wordt er evenwel op gewezen dat wanneer ze bezoek heeft ze erop moet letten dat er geen overlast is voor de burens. Na 22u gaat ze met haar bezoek best naar binnen. Mevrouw zou hierop gaan letten. Mevrouw beweert ook dat de wagen die foutgeparkeerd is, niet van haar is.

De klantendienst mocht nadien geen klachten meer ontvangen.

53/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/07/2024

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw. Mevrouw klaagt over zwarte afvalzakken die gedropt worden in de ingang van het gebouw. Mevrouw weet niet wie hiervoor verantwoordelijk is. Bewoners zetten deze afvalzakken dan buiten om geurhinder en ongedierte te vermijden. Ook buiten de omgeving van het gebouw is overlast van rondslingerende etensresten en lege drankblikjes.

WPZ schrijft de huurders hierover aan. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

54/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/07/2024

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster. Ze klaagt over het gebrek aan groenonderhoud na de storm die heeft plaatsgevonden. Dit gaat om een afgekraakte boom. Deze klacht werd door klagster ook overgemaakt aan de wijkagent. De wijkagent stuurt ons onderstaande mail:

Mevrouw, mijnheer,

Ik kreeg melding van onze buurtbewoners dat er een boom is afgebroken (zie foto's) en dat dit gevaarlijk kan zijn voor spelende kinderen. Gezien de verantwoordelijkheid ligt bij Woonpunt en niet bij de gemeente richt ik deze mail naar jullie diensten

Kunnen hier ASAP de nodige maatregelen worden genomen?

Alvast bedankt voor de medewerking

WPZ was reeds op de hoogte van de afgekraakte boom en heeft voor het ontvangen van deze klacht reeds opdracht gegeven aan externe partner om deze boom te verwijderen en takken van andere bomen in te snoeien. Op zaterdag 13/07/2024 werd de stormschade opgeruimd door onze externe partner. Ook de hoogste takken van bomen werden ingekort.

WPZ stuurt volgend antwoord naar klagster:

Wij hebben uw mail goed ontvangen.

Gezien het slechte weer is het niet altijd even gemakkelijk om onderhouden in te plannen.

Onze externe partner zal de takken die tegen het gebouw liggen zo snel als het mogelijk is weghalen.

We hebben ook gevraagd om de bomen te snoeien, dit ging ook zo snel als kon ingepland worden.

Indien u nog vragen heeft, zijn wij steeds bereikbaar

WPZ mocht hierop geen reactie ontvangen van klagster

55/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Type klacht: Administratieve werking en beheer

Datum: 16/07/2024

WPZ ontvangt van een huurster een klacht via mail via andere kanalen, betreffende:

1/ aangerekende huurschade vorig pand

2/ warm water nieuw pand

WPZ stuurt op 16/07/2024 volgend antwoord:

Ik bezorg u hierbij meer informatie m.b.t. de vragen die mevrouw u stelde.

- 1. Zij betaalde geen kosten voor de plaatsbeschrijving bij uittreding omwille van het feit dat ze verplicht diende te verhuizen. Op basis van de plaatsbeschrijving werd er wel een afrekening gedaan van de waarborg, die zij heeft ontvangen in januari 2023. Hier werd inderdaad een kost van [REDACTED] aangerekend voor de effectieve schade die werd vastgesteld aan het pand. Er werden kosten aangerekend voor het opkuisen van de tuin en meer bepaald het verwijderen van kunstgras, dallen, ijzeren palen. Het weghalen van alle materiaal dat in de tuin was blijven liggen, waren immers extra kosten voor WPZ en werden dus verrekend met de waarborg. Op 23/08/2023 kregen we eenzelfde vraag via haar advocaat en hebben we toen ook alle informatie bezorgd m.b.t. de noodzakelijke herstellingskosten.*
- 2. Haar vraag m.b.t. koud/warm water is gekend bij onze dienst patrimonium. In deze woonegelegenheden wordt er gewerkt met een voorrangrelais. Dit houdt in dat er een 'voorrang' is voor wat dringend nodig is op dat moment omdat er niet voldoende ampère binnenkomt voor alle toepassingen op hetzelfde moment. Dit systeem wordt gebruikt in de appartementen van [REDACTED]. Het systeem in haar woonst werkt als volgt: Als haar zoon een douche neemt, dan geldt de voorrang voor warm water en lukt het niet om te koken op hetzelfde moment omdat er dan te veel capaciteit wordt gevraagd. Dit is voorlopig eenvoudig op te lossen door niet alles op hetzelfde tijdstip te doen. Eens deze wooneenheden gerenoveerd zullen worden, dan wordt dit aandachtspunt ook aangepakt.*

Ik hoop u met deze achtergrondinformatie van dienst te zijn.

WPZ heeft alle informatie in 2023 al via haar advocaat bezorgd.

Gezien er intussen ook in haar nieuw pand een juridisch dossier lopende is, zullen we alle verdere communicatie rechtstreeks met haar advocaat voeren. Vanuit onze dienst patrimonium zal een brief aan de advocaat worden overgemaakt.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

56/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/07/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder via andere kanalen betreffende herstellingen. Het betreft de borstwering van het terras en een verstopping van de afvoerbuiskast wastafel.

- Wij hadden de klacht rond het probleem van de borstwering eerder al goed ontvangen. Op 1/7 werd hier melding van gemaakt, op 3/7 ging onze werkman langs en nadien werd een bestelbon

- opgemaakt naar onze externe partner. Onze externe partner zal deze werken uitvoeren en de familie rechtstreeks contacteren voor een afspraak. (Momenteel wel bouwverlof.)
- Wat de verstopping van de wasbak betreft. Dit gaat over een individueel probleem (enkel bij hen) en een individueel verstopte afvoer moet door de huurder zelf worden opgelost.

Wij informeren de huurders hierover ook schriftelijk.

Onze externe partner voert de herstelling uit. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

57/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Type klacht: Leefbaarheid

Datum: 19/07/2024

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een dame die anoniem wenst te blijven. De klacht gaat over een huurder van WPZ die zijn tuin niet onderhoudt. Er zijn ook klachten over de grote hond van deze huurders. De hond wordt nooit buitengelaten en blaft heel de tijd. Mevrouw maakt zich zorgen over eventuele verwaarlozing van de hond.

Een medewerker van WPZ gaat langs en stelt vast dat de voortuin er heel vuil bij ligt. Op dat moment is de hond binnen aan het blaffen.

Tijdens een huisbezoek werd vastgesteld dat de achtertuin niet onderhouden werd. De huurder heeft rugproblemen op dat moment. De hond gaat niet meer veel buiten omdat hij al een zekere leeftijd heeft en de trappen niet meer makkelijk op- en afgeraakt. De hond ziet er niet verwaarloosd uit. De huurders zijn ondertussen verhuisd in het kader van een renovatieproject.

58/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 20/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende geluidsoverlast, overmatig alcoholgebruik en vandalisme. De moeder zou geregeld roepen op de kinderen, alsook luid praten aan de telefoon. Volgens de klager zou mevrouw op regelmatige basis lege flessen wijn wegdragen.

De kinderen maken geregeld lawaai in de gemeenschappelijk gang alsook in de trappenhal. Zij zouden ook de stickers in de lift hebben verwijderd met belangrijke info op.

De wooncoach ging langs bij mevrouw. Mevrouw geeft aan psychologische moeilijkheden te hebben. Zo kampt zij al verschillende jaren met depressies en neemt antidepressiva. Er staan zeer weinig meubels in de woning. Mevrouw zegt geen financiële middelen te hebben. Zelf ontkent ze de klachten, maar ze staat wel open voor hulp. Mevrouw staat op de wachtlijst voor psychologische hulp aan huis.

59/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/07/2024

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw betreffende rommel achter het gebouw. Mevrouw stuurt ons ook enkele foto's door. Dit gaat voornamelijk over speelgoed en een fiets.

De wooncoach ging op 23/07/2024 naar de toestand aan het appartementsgebouw kijken en probeerde de betrokkenen aan te spreken, zonder succes.

Op 28/07/2024 verstuurde WPZ volgende e-mail:

Ik belde jullie zonet op, maar kreeg geen gehoor, vandaar deze e-mail.

Wij waren vandaag aanwezig in de wijk en troffen het speelgoed en speeltuig in bijlage aan. Na navraag in de wijk gaven verschillende huurders aan dat deze zaken van jullie zijn.

Wij vragen met aandrang om alles zo snel mogelijk te verwijderen. Het is niet de bedoeling dergelijke zaken te installeren in gemeenschappelijke delen. Verderop in de wijk is een speelplein, u kan zich naar daar begeven.

De bewoners gaven ook aan dat er problemen waren met een vuilzak en sluikstorten. Ook dit kan niet. Vuil wordt in de vuilzakken van de gemeente gedaan en worden buitengezet van zodra de vuilniskar de zakken komt ophalen. Gelieve hier rekening mee te houden.

Jullie krijgen 1 week de tijd om alles te verwijderen.

Op 28/07/2024 kreeg WPZ een reactie van de huurder. Zij excuseerden zich en ruimden alles op. WPZ kreeg geen klachten meer.

60/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 22/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail en telefoon klachten over geluidsoverlast. 1 van de kinderen zou hevige huilbuien hebben en er wordt geregeld geroepen door de kinderen. Mevrouw heeft studerende kinderen en geeft aan dat het op deze manier moeilijk is om te studeren.

De huurster heeft 2 dochters, waarvan 1 dochter met zware autisme. Het jaar 2024 was een heel heftig jaar. Het gezin moest meerdere keren verhuizen en had geen zekerheden. De dochter met autisme heeft door de onstabiele situatie meer huilbuien en woedeaanvallen gekregen. Zowel de mama als de begeleiders proberen dit opnieuw onder controle te krijgen, wat niet makkelijk is aangezien het meisje niet kan praten. In de zomermaanden wordt alles nog moeilijker omdat er geen opvang is. De moeder neemt dan onbetaald verlof om voor haar dochter te kunnen zorgen.

Het gezin staat ervoor open om in gesprek te gaan met de burens (klagers). Jammer genoeg hebben de burens niet meer gereageerd op onze telefoontjes. WPZ mocht ook geen verdere klachten ontvangen.

61/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 22/07/2027

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster betreffende lawaaihinder. Klaagster werd voor de zoveelste keer wakker gemaakt 's nachts door enorm lawaai afkomstig van het appartement van de burens. De geluidshinder omvat: hard dichtslaan van de inkomdeur, spullen herplaatsen in het appartement, geroep en getier. De overlast start steeds laat in de avond tot diep in de nacht. Tijdens de dag is het meestal rustig.

WPZ stuurt volgend antwoord op deze klacht:

Wij begrijpen uiteraard de frustratie en zijn zeker akkoord dat de regels moeten gerespecteerd worden. Wij kunnen en mogen echter aan nachtlawaai weinig doen, buiten hen aanspreken (wat uiteraard reeds gebeurde).

Een huurcontract moet nageleefd worden, als dit niet wordt nageleefd dienen wij naar de vrederechter te stappen. Zij kijken dan de meldingen bij de politie na. Als er geen zijn, zal ook de vrederechter weinig kunnen beginnen.

Alles begint dus bij de politie bellen als er nachtlawaai is.

De klachten blijven aanhouden. Op 25/10/2024, 04/11/2024 en 11/11/2024 maakt bewoonster ons opnieuw klachten over betreffende lawaaihinder en het gebruik van cannabis.

De wooncoach nam contact op met de wijkagent. Zij plannen in 2025 een huisbezoek in bij de huurder. Deze klacht is nog in behandeling, om die reden wordt deze klacht als niet opgelost aanzien.

62/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/7/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van bewoners in een woonwijk waar WPZ een nieuw project heeft gebouwd. Volgens de bewoners is er geen sprake meer van een rustige buurt, sinds de nieuwe huurders hun intrek hebben genomen. Deze problemen worden door de bewoners ook gemeld aan Burgemeester en politie. Bewoners klagen over volgende punten:

1. *Bewoners voelen zich niet meer veilig*
2. *Tot 23 u 's avonds is er lawaai afkomstig van spelende kinderen op straat. De kinderen roepen en tieren en spelen met hun bal in de voortuin*
3. *Blaffende en huilende honden dag en nacht*
4. *De poezen van de nieuwe bewoners die niet geïmplant zijn en terug zorgen voor kleine poesjes die rondlopen. De poezen komen tot in de achtertuin hun behoefte doen*
5. *Het pleintje achter de elektriciteitscabine wordt gebruikt als hondentoilet. Er ligt overal hondenvoer en bij mooi weer is er geuroverlast. De uitwerpselen worden niet opgeruimd.*
6. *Overal wordt afval gegooid waardoor het op een stort lijkt*
7. *De garagepoorten worden beschilderd. Niet enkel door de kinderen maar ook door volwassenen*

Op 29/07/2024 verstuurd WPZ volgende e-mail aan klager:

Bedankt voor uw e-mail.

We zijn gestart met de bezoeken en woninginspecties uit te voeren bij de nieuwe huurders.

Hebt u weet over welke huurders/adres het gaat waar u de klachten over uitspreekt? Zodanig kunnen we de juiste huurders aanspreken en de klachten aanpakken.

Wij mochten van de klager geen antwoord meer ontvangen.

Tijdens de huisbezoeken aan onze nieuwe bewoners werden de punten wel bij elke huurder aangehaald. WPZ ontving geen klachten meer.

63/ Ontvankelijk-gegrond/ Opgelost

Datum: 24/07/2024

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een kandidaat huurder en krijgt via de toezichthouder de melding dat er verhaal is ingediend. Er is verhaal ingediend n.a.v. **de beslissing van WPZ om in de kandidatuur een ongegronde weigering te registreren (met schrapping uit het CIR als gevolg)**

Woonpunt Zennevallei bezorgt toezicht binnen de gestelde tijd (tegen uiterlijk 23/08) de nodige stukken en motiveert haar beslissing om het te noteren als ongegronde weigering. Toezicht maakt WPZ op 29/08 hun beoordeling over dat het verhaal wel als gegrond wordt beschouwd. De reden die WPZ aanhaalt "het verhinderd zijn omdat iemand op reis is en in het buitenland verblijft" is geen afdoende rechtvaardiging om te beschouwen als een weigering voor zover dit bijkomend ook gestaafd wordt. Verder wordt het verhaal ook als gegrond beschouwd gezien de kandidaat niet uitdrukkelijk werd gewezen op het feit dat dit zijn tweede aanbod is. We stuiten hier als woonmaatschappij op het probleem dat het CIR ons ook niet uitdrukkelijk wijst op het aantal aanbiedingen dat de kandidaat reeds kreeg. Deze informatie stroomt niet door naar de lokale software. Daarom nemen wij in onze aanbodbrieven standaard onderstaande vermelding op, hetgeen door de toezichthouder wordt aanvaard.

Als sociale huurder moet je ook voldoen aan enkele huurdersverplichtingen. Een overzicht hiervan vind je in bijlage.

Let op!

Is dit de eerste keer dat je een sociale woning kan huren in Vlaanderen?

Vind je deze woning niet goed of reageer je niet, dan krijg je nog één keer een andere woning aangeboden. Als je een huurpremie krijgt, kan deze stopgezet worden bij deze eerste weigering.

Is dit de tweede keer dat je een sociale woning kunt huren in Vlaanderen?

Als je **weigert of niet tijdig reageert**, dan schrappen we jouw dossier als kandidaat-huurder in het centraal inschrijvingsregister. Ontvang je een huurpremie en/of huursubsidie, dan kan je die ook verliezen als jouw dossier geschrapt wordt.

Het is dus zeer belangrijk dat je op tijd Woonpunt Zennevallei contacteert.

De beslissing van toezicht wordt voorgelegd aan het BO van 10/09/2024 die beslist om de beslissing van toezicht niet te volgen. De beslissing van het BO wordt vervolgens door de toezichthouder vernietigd. Woonpunt Zennevallei wordt daarvan in kennis gesteld op 19/09/2024. Er wordt beslist om niet verder in beroep te gaan. De weigering wordt genoteerd als geoorloofd. Het gezin blijft kandidaat huurder.

64/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 25/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt een klacht betreffende een huurder in het gebouw die 's nachts aanbelt bij de andere bewoners in het gebouw, gooit afval in de gang en zorgt voor heel veel geluidsoverlast. Politie werd ook reeds verwittigd.

Dinsdag 23/07 nog samen naar vrederechter gegaan waar meneer belooft heeft zich te herpakken maar het begint allemaal gewoon opnieuw. Mensen zijn zwaar gefrustreerd en eisen actie.

Zie klacht nr. 45

65/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 25/07/2024

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster. Mevrouw klaagt dat haar buurvrouw haar honden steeds hun behoeften laat doen op het terras. Dit veroorzaakt enorme geurhinder.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Zij verblijft op dat moment in een instelling. Eén hond verblijft bij haar moeder, de andere hond blijft in het appartement. Haar moeder gaat er dagelijks mee wandelen. We vermoeden dat dit niet dagelijks gebeurt. Zij zou haar moeder aanspreken. Na haar terugkeer naar huis beweerde mevrouw dat ze ondertussen een andere oplossing heeft bij een toekomstige opname. Nadien stelden we echter nogmaals een vervuild terras vast terwijl mevrouw in opname was. We plannen nieuwe huisbezoeken in bij mevrouw voor verdere opvolging.

66/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/07/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via het contactformulier een klacht betreffende het verbranden van afval en plastic verpakkingen. De klacht gaat over een woning die verhuurd wordt via OCMW. Er werd contact opgenomen met de klager met de instructies om bij een volgende verbranding de politie te contacteren. De klacht werd bezorgd aan de contactpersoon bij het OCMW alsook aan de wijkagent. Beide houden ons op de hoogte. De huurders werden op de vingers getikt door zowel het OCMW als de wijkagent. Geen nieuwe klachten meer ontvangen.

67/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 29/07/2024

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder over het groenonderhoud dat te wensen overlaat. Mijnheer stuurt ons via mail enkele foto's over op vraag van WPZ.

Op deze foto's is vast te stellen dat een deel van het groenonderhoud op openbaar domein staat en dient te worden onderhouden door Stad.

WPZ neemt dit op met externe partner die het groenonderhoud uitvoert om het nodige groenonderhoud uit te voeren. WPZ stuurt volgend antwoord naar huurder:

Wij hebben uw mail goed ontvangen.

Voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen is uitgegeven aan onze externe partner die zal langskomen om dit in orde te brengen.

*Voor foto 2 en 3 zijn wij niet verantwoordelijk, maar de stad ***. U kan altijd op de site van stad *** melding hiervan doen. Zie ******

Indien U nog vragen heeft hoor ik ze graag.

De huurder bedankt ons voor de opvolging. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

68/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 01/08/2024

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt een klacht van bewoners van een appartementsgebouw. Huurders klagen over afvalzakken in de ondergrondse parking. WPZ voert een controle uit en stelt vast dat er heel wat afvalzakken staan. Huurders worden hierover aangeschreven zonder gunstig gevolg. WPZ geeft opdracht aan externe partner om al de afvalzakken te verwijderen. Geen klachten meer ontvangen.

69/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 14/08/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buur. Mevrouw haar nachtrust werd verstoord door een vriend van haar buur die aan haar deur is komen bellen en op de deur aan het slaan was. Mevrouw voelde zich niet veilig en heeft de politie gecontacteerd. Er is schade aan mevrouw haar inkomdeur, mevrouw stuurt ons enkele foto's van de schade door. De vriend van haar buur woont zelf niet in het gebouw, is steeds in een dronken toestand en heeft al verschillende keren voor overlast gezorgd.

De betreffende buur werd gecontacteerd en hierover aangesproken. Op donderdag 16/01 zal er nog een huisbezoek doorgaan om de situatie nogmaals te bespreken.

70/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/08/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de buurman die daklozen opvangt in zijn appartement. Er is overlast van rook in de gang en huurder heeft kakkerlakken opgemerkt.

De buurman is op bureel komen vragen of hij 'vrienden' mocht opvangen in een tent in de tuin. Dat werd hem geweigerd. We hebben geen verdere klachten meer ontvangen over bijwoners. De huurder in kwestie wordt opgevolgd door begeleidingsdiensten en wordt regelmatig bezocht. We hebben geen kakkerlakken opgemerkt.

71/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 19/08/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende gebrek aan onderhoud tuin en woning buurman. Mevrouw doet ook haar beklag over de haag achteraan dat dringend een snoeibeurt nodig heeft. Deze haag staat op openbaar domein en dient door de Stad te worden onderhouden. WPZ geeft dit onmiddellijk door naar Stad. Stad bevestigt dat het onderhoud van de haag staat ingepland door externe

partner. Deze haag wordt 2x/jaar gesnoeid. Een eerste snoeibeurt werd reeds gedaan, de 2^{de} snoeibeurt staat ingepland in de week na ontvangen van de klacht.

Klantendienst neemt klacht betreffende gebrek onderhoud tuin en woning op met de buurman en er wordt een huisbezoek ingepland.

Huisbezoek op 09/09/2024: huurder niet aanwezig. Geblaf van hond(en), gordijnen dicht, spinnenwebben aan de voorgevel, gras reeds lange tijd niet gemaaid en hagen niet gesnoeid.

Nieuw huisbezoek 23/09/2024: grasmachine stuk en heeft geen financiële middelen om een nieuwe aan te kopen. Woning is totaal vergeeld van de nicotine. Hij wijst op een aantal mankementen in de woning en vraagt om te verhuizen. Dit wordt nog onderzocht.

72/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 21/08/2024

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster van een appartementsgebouw. Mevrouw klaagt over het sluikstorten van sigarettenpeuken in de inkomhal. Mevrouw stuurt ons foto door als bewijs.

Vermoedelijk zijn deze sigarettenpeuken afkomstig van rondhangende jongeren. Ook hebben we al verschillende malen moeten vaststellen dat de inkomhallen te Molenborre als slaappleaats voor daklozen gebruikt worden. De politie werd op de hoogte gesteld van de rondhangende jongeren en de daklozen. Zij beloofde meer controles uit te voeren.

Ook aan de bewoners werd aangeraden om de politie te bellen bij het aantreffen van verdachte personen. Voorlopig geen klachten meer ontvangen.

73/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum klacht: 23/08/2024

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende de 5 honden van zijn bureu. De honden doen hun behoefte op het terras en de uitwerpselen blijven weken liggen. Met het warme weer veroorzaakt die enorme geurhinder in de tuin. Ook heeft huurder last van het constante geblaf van de honden. Huurder bevestigt dat andere bureu hiervan ook last ondervinden.

De wooncoach sprak de beklagde via e-mail hierop aan. Zij geeft aan dat er geen geurhinder is door de uitwerpselen van haar honden. Zij voelt zich gevisieerd in de wijk en wil klacht neerleggen.

De wijkagent nam contact op met de wooncoach omwille van het geschil tussen de twee bureu. Dit stopt jammer genoeg niet. Wooncoach plande een huisbezoek bij de klager op 24/09/2024. In de tuin van de bureu lagen inderdaad hondenuitwerpselen die een onaangename geur met zich meebrachten. De huurder werd hier nogmaals op aangesproken. Tot op heden mocht WPZ geen verdere klachten ontvangen. Wordt opgevolgd.

74/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/10/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt een mail via de Vlaamse Ombudsdienst van een huurster. Mevrouw gaat niet akkoord met de afrekening van haar vorige woning en klaagt over problemen in haar nieuwe woning die volgens mevrouw van lagere kwaliteit is. Mevrouw beweert dat er een energielek is en vocht in de woning.

WPZ stuurt volgend antwoord:

In bijlage maak ik de afrekening woongelegenheid en uittredende plaatsbeschrijving van mevrouw haar vorig adres over. Aangezien er huurschade was ten laste van mevrouw, werden deze herstellingskosten verrekend in de afrekening. De huurwaarborg werd gebruikt voor de vergoeding van de huurschade.

Mevrouw meldt steeds een hoog elektriciteitsverbruik en spreekt steeds over verliezen.

Alles in de woning is elektrisch. In haar vorige woning was er gas en elektriciteit. Onze externe partner heeft een meting uitgevoerd en bevestigt dat er geen verlies is gemeten. In bijlage maak ik het verslag van de firma over.

Bij nazicht in het technisch dossier kan ik het volgende toelichten:

Elektriciteit

Wat betreft de melding van verlies op de elektrische installatie hebben zowel onze technische dienst, als onze externe partner de firma op 08/08/2024, geen elektriciteitsverlies opgemeten. Wij hebben dit ook gecommuniceerd naar mevrouw en het verslag van de firma overgemaakt.

Verwarming:

Mevrouw deed op 30/10/2023 een melding dat de vloerverwarming in de living niet werkt. Onze technische dienst is hiervoor langs geweest op 09/11/2023 en voerden de nodige herstellingen uit. Bij vertrek was alles in orde en werkte de vloerverwarming. Mevrouw deed tot op heden geen nieuwe melding van een defecte verwarming.

Verstopping toilet:

Mevrouw deed op 21/12/2023 melding van een verstopping toilet.

Op 22/12/2023 is onze externe partner langs geweest en heeft volgende werken uitgevoerd:

Ontstoppen en reinigen van afvoerbuizen/ Verwijderen van kalk/ Hoofdbuis + aftakking/ Camera inspectie

Na deze ontstopping mochten wij tot op heden geen nieuwe melding van een verstopping ontvangen van mevrouw.

Vocht:

Na melding vocht, werd er door onze technische dienst vocht vastgesteld in het toilet. De verstopping van het toilet was hiervan de oorzaak.

Onze externe partner heeft schilderwerken uitgevoerd als gevolg van de vochtschade in het toilet.

Controle van de elektrische installatie

Na melding problemen met stopcontacten in de wasruimte op 15/12/2023 heeft onze externe partner de firma een controle uitgevoerd van de elektrische installatie op 12/01/2024. Zie verslag in bijlage.

De laatste melding die wij mochten ontvangen van mevrouw dateert van 11/08/2024 betreffende een lek in het toilet/jachtbak (zie foto in bijlage die mevrouw ons heeft overgemaakt) en kortsluiting bij gebruik van wasmachine. Wij hebben mevrouw aangeraden de wasmachine niet meer te gebruiken, dat deze waarschijnlijk defect is en kortsluiting geeft. Ook werd meegedeeld dat het lek aan de jachtbak ten laste is van de huurder en aangeraden deze zo vlug mogelijk te laten herstellen.

Wat betreft de vochtproblemen die mevrouw meldt, zullen wij nogmaals onze technische dienst langsturen.

Technische dienst van WPZ gaat langs en stelt volgende vast:

- Thermostaat in de gang werkt niet

WPZ geeft werkbbon door naar externe partner om thermostaat te vervangen in de gang: externe partner vervangt de thermostaat

- Vocht berging + gang op 50cm hoogte afkomstig door lek aan wasmachine. Slecht aansluiting wasmachine door huurder.
- Vocht in badkamer en berging plafonds. Dit zou kunnen komen van de bovenbuur. WPZ geeft werkbbon door aan externe partner voor nazicht sifon bad van bovenbuur.

Externe partner gaat langs bij bovenbuur op 19/11/2024:

VASTELLINGEN: geen vochtplekken vast te stellen

UITGEVOERDE WERKZAAMHEDEN: plaat onder bad en onder wastafel weggenomen maar geen vocht vast te stellen. Ook lektest uitgevoerd maar geen lek vast te stellen.

Op 19/11/2024 ook langs geweest bij deze huurster

Het lek aan de sifon van het bad wordt hier wel vastgesteld

Externe partner vervangt thermostaat en de sifon onder het bad

WPZ mocht geen verdere klachten meer ontvangen.

75/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/10/2024

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over de huisvuilophaling. Mevrouw stuurt klacht over naar de firma dat instaat voor de ophaling van het huisvuil met WPZ, gemeente en wijkaget in cc.

Mevrouw doet melding in haar klacht over een verlies van lading van de vuilkar. Mevrouw meldt dat er zich ook een incident heeft voorgedaan op 30/09/2024 met frituurvet dat uit de vuilniszakken is gelopen. De brandweer werd gecontacteerd die het vet hebben opgekuist. Mevrouw vraagt aan de firma van de huisvuilophaling, WPZ, dienst Leefmilieu van de gemeente en wijkagent een oplossing te zoeken voor dit probleem.

WPZ maakt op 22/10/2024 volgende antwoord over:

Beste,

Wij hebben uw mail met foto's in bijlage goed ontvangen waarvoor dank. WPZ betreurt deze situatie ook. Steeds meer en meer krijgen wij te maken met meldingen over zwerfvuil en sluikstort en het niet correct omgaan met afval. Spijtig wordt hier te weinig aandacht aan gegeven, ondanks al de inspanningen.

Wat betreft het afval, willen wij toch wijzen op de verantwoordelijkheid van de bewoners betreft het correct omgaan van afval. De bewoners dienen hun afval te sorteren en op een correcte wijze aan de ophaaldiensten aan te bieden. Oliën, waaronder frituurolie hoort niet thuis in de vuilniszak, maar dient te worden gesorteerd volgens de algemene richtlijnen van de gemeente [REDACTED]. Gebruikte

frituurolie kan op eigen initiatief worden weggebracht naar het containerpark of een ander inzamelpunt in de buurt.

Op de website van de gemeente [REDACTED] kan u heel wat informatie terugvinden over afval:

[https://www.\[REDACTED\]](https://www.[REDACTED])

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere vragen.

WPZ mocht hierop geen reactie ontvangen van klagster.

76/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 24/10/2024

Type klacht: Herstellingen/Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende het groenonderhoud van de voortuin.

Mijnheer is niet tevreden met het resultaat.

Huurder schrijft 'De struiken zien er onafgewerkt en bosachtig uit. Dit geeft een onverzorgde uitstraling aan onze voordeur. Het zou fijn zijn mocht het werk volledig en deftig worden uitgevoerd'.

Het groenonderhoud wordt uitgegeven aan een externe partner en WPZ neemt dit onmiddellijk op met de externe partner.

WPZ stuurt op 24/10/2024 volgend antwoord terug naar huurder:

Ik heb zonet onze groenaannemer aan de lijn gehad en om onbekende reden is dit inderdaad achtergebleven.

Morgen komen ze normaalgezien verder doen en zullen ze uw voortuin onder handen nemen.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Deze klacht is deels gegrond om reden dat externe partner nog niet alle werkzaamheden had uitgevoerd.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

77/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 13/11/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt van huurder via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht betreffende de CV-installatie.

Huurders doen melding dat ze jaarlijks problemen hebben met de verwarming en dit wordt elk jaar gemeld, maar het probleem wordt niet opgelost volgens de huurders. De cv-ketel is oud en functioneert niet meer goed.

Op 23/10/2024 krijgt WPZ een melding van huurders dat de cv-ketel lekt. WPZ maakt onmiddellijk werkbbon over aan externe partner. Na ontvangst van deze klacht neemt WPZ onmiddellijk contact op met externe partner:

27/11/2024: Volgens externe partner lekt de ketel niet. Hij heeft een nieuwe afspraak gemaakt met de huurders op 2/12, maar die weten niet of ze die dag gaan thuis zijn.

28/11/2024: huurders hebben afspraak op 2/12 geannuleerd en een nieuwe afspraak gemaakt op 12/12/24. WPZ informeert bij externe partner op 12/12/2024.

WPZ ontvangt volgende mail van externe partner:

We zijn daarlangs geweest op 12/12 en hebben, zoals afgesproken, een nieuwe aanzuigkit, nieuwe aanzuigleiding en nieuwe mazoutfilter geplaatst. Alles werkte toen we daar vertrokken.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

78/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/11/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van 2 huurders betreffende burens die voor heel wat overlast zorgen. Drie weekends na elkaar geschreeuw, luide muziek en drugs. Huurders vinden dat dit zo niet meer verder kan. Huurders nemen telkens contact op met het nummer 112 en verwittigen de moeder van deze overlast.

De wooncoach ging op 27/11/2024 langs bij het gezin. Mevrouw gaf aan dat ze meerdere keren per week bij haar zus verblijft om van daaruit en met haar zus naar het ziekenhuis kan voor haar behandeling tegen kanker. De huurder en de kinderen werden aangesproken over de overlast van de feestjes wanneer de moeder niet thuis is. Er is een domicilie onderzoek aangevraagd voor de moeder.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

79/ Ontvankelijk-deels gegrond/ deels opgelost

Datum: 18/11/2024

Type klacht: vochtproblemen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende vochtproblemen.

Op 18/11/2024 gaat onze technische dienst ter plaatse.

Buizen lopen slecht, daardoor telkens verstopping. Vocht slaapkamers is condens

Op 03/12/2024 stuurt WPZ volgend antwoord naar huurder:

Vorige week kwam er een collega van onze technische dienst bij langs in uw woning.

Blijkbaar heeft u recent een verstopping gehad. Volgens ons komt de vochtproblematiek hiervan en is dit nog een kwestie van uitdrogen. Om dit verder op te volgen en te evalueren, zouden we u willen vragen om eind januari '25 ons opnieuw te contacteren voor het maken van een afspraak.

- *Indien het dan verminderd is, kan er gekeken worden om de schade te herstellen.*
- *Zo niet, dan dienen we verder te zoeken.*

Mijn collega liet me ook weten dat er in de slaapkamers condensvocht aanwezig is. Hiervoor zouden wij u willen aanraden om de kamers goed te verluchten maar tevens ook te verwarmen.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd

Op 04/12/2024 reageert huurder op ons antwoord. Huurder zegt dat hij buiten een verstopte douche, geen verstoppingen heeft gehad. De kamer worden elke dag 1 uur lang verlucht en de verwarming staat steeds op 20°C. Mijnheer vraagt ook of er gemeld werd dat er een buis onder de grond aan oprit slecht aangelegd is. Huurder heeft reeds 3x een onstopingsdienst laten komen om toilet te ontstoppen.

Op 04/12/2024 stuurt WPZ onderstaand antwoord:

*Toch zouden wij u willen vragen om ons **eind januari '25 opnieuw te contacteren voor het maken van een afspraak.***

Zo kunnen we dit verder opvolgen en evalueren:

- *Indien het dan verminderd is, kan er gekeken worden om de schade te herstellen.*
- *Zo niet, dan dienen we verder te zoeken.*

Wat betreft de het probleem onder uw oprit, dit werd gisteren doorgegeven aan onze aannemer om de nodige herstellingswerken uit te voeren.

Vooraleer zij gaan langskomen, zullen ze eerst met u een afspraak maken.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

80/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 21/11/2024

Type klacht: administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Deze klacht komt er na ontvangst van ons schrijven naar de bewoners betreffende het onderhoud van de gemeenschappelijke delen.

Halle, 01/10/2024

Betreft: Onderhoud gebouw

Beste huurder,

Tot enkele weken geleden kwam de poetsdienst van Woonpunt Zennevallei wekelijks langs bij u voor het onderhoud van het gebouw.

Na intern overleg is echter beslist om het onderhoud van het gebouw gedurende 2 maand niet meer uit te voeren, dit gezien er geen respect is naar onze poetsvrouwen toe.

Enkel de uren die worden gepresteerd door de poetsvrouwen worden ook effectief aangerekend in de huurlasten van volgend jaar.

Met vriendelijke groeten,

Mevrouw schrijft in haar klacht dat dit allemaal leugens zijn en start een enquête bij de bewoners. Ze stuurt een mail rond naar bewoners in het gebouw waarin ze haar ontevredenheid uit over het onderhoud gemeenschappelijke delen en vraagt de bewoners om deel te nemen aan de enquête. Een paar bewoners nemen hieraan deel. Mevrouw stuurt ons deze enquêtes door per mail. Buiten de klacht van klaagster, mocht WPZ geen andere klachten van andere bewoners ontvangen.

WPZ heeft reeds meermaals gecommuniceerd dat enkel de effectief gepresteerde uren worden aangerekend. Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen wordt wekelijks ingepland. Omwille van onvoorziene omstandigheden wegens ziekte of verlofdagen, kan het soms gebeuren dat het onderhoud niet kan worden uitgevoerd.

Een aantal jaren terug werd beslist in samenspraak met de bewoners om het onderhoud van de gemeenschappelijke delen te laten uitvoeren door de bewoners en dus ook geen huurlasten meer aan te rekenen. Deze beslissing kwam er op vraag van de bewoners zelf. Sommige bewoners ervoeren namelijk negatieve ervaringen betreffende het beurtelings poetsen van de gemeenschappelijke delen. WPZ heeft dit in 2021 herbekeken en heeft toen beslist om het onderhoud terug in beheer te nemen. Er werd voorafgaand op deze beslissing een telefonische enquête georganiseerd bij de bewoners. De enquête werd uitgevoerd in de week van 05/07 tot 09/07/2021. 61% van de huurders ging akkoord om het poetsen terug te laten uitvoeren door WPZ en hiervoor een maandelijkse bijdrage te betalen in de huurlasten. De huurders werden hierover geïnformeerd met een schrijven:

Betreft: Poets algemene delen/ groenonderhoud/ netheid in en rond het gebouw

Beste huurder,

In de week van 05/07/2021 hielden wij een telefonische enquête betreffende het poetsen van de algemene delen en werd u gecontacteerd door een medewerker van WPZ. Wij willen iedereen bedanken voor de vlotte samenwerking. Graag brengen wij u op de hoogte over de resultaten van deze enquête. 61% Van de huurders gaat akkoord om het poetsen terug te laten uitvoeren door WPZ en hiervoor een maandelijkse bijdrage te betalen in de huurlasten. Enkel de werkelijke gepresteerde uren worden doorgerekend. Rekening houdend met de resultaten en de tevredenheid van onze huurders, zal WPZ de poets terug uitvoeren. Om organisatorische redenen zal WPZ starten met de poets van de algemene delen vanaf oktober 2021. De poets zal wekelijks elke donderdag uitgevoerd worden, door de interne poetsdienst van WPZ.

WPZ verwijst naar de klachtenrapportering 2021: klachten nr. 13-67-69

Bewoners blijven onrespectvol omgaan met de medewerkers van de poets. Ze worden verbaal agressief benaderd tijdens hun werk. Om die reden heeft WPZ beslist om het onderhoud 2 maanden niet uit te voeren. De bewoners werden hierover geïnformeerd met een schrijven op 01/10/2024

Op 17/12/2024 schrijft WPZ de bewoners opnieuw aan dat het onderhoud van de gemeenschappelijke delen opnieuw zal hervat worden vanaf 01/01/2025.

Halle, 17/12/2024

Betreft: Onderhoud algemene delen

Beste huurder,

Gedurende een paar maanden is het onderhoud van de algemene delen niet uitgevoerd door de poetsdienst van Woonpunt Zennevallei. Deze beslissing werd genomen na intern overleg aangezien het respectloos gedrag ten aanzien van onze poetsdienst. Wij verwijzen naar ons schrijven van 01/10/2024. Woonpunt Zennevallei wil u met dit schrijven informeren dat de poets van de algemene delen opnieuw zal hervat worden in de loop van de maand januari 2025.

Uit respect voor de bewoners en de poetsdienst, vragen wij in de toekomst extra aandacht te besteden aan de netheid van de algemene delen. Een propere omgeving is voor iedereen het aangenaamst.

Wij willen nog eens benadrukken dat enkel de gepresteerde uren door onze poetsdienst in de huurlasten worden aangerekend.

Dit schrijven wordt naar iedere bewoner van het gebouw verstuurd. WPZ wil u hierbij alvast bedanken voor uw begrip en medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Op 09/01/2025 vond er opnieuw een incident plaats tussen een bewoonster en onze 2 medewerkers van de poetsdienst.

Deze klacht wordt als niet opgelost aanzien, om reden dat hier nog een dossier lopende is.

81/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 02/12/2024

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster via het OCMW betreffende burens die voor heel wat overlast zorgen. Begeleidster kreeg telefoon met de melding dat de klaagster en haar kinderen weer een vreselijke nacht hebben meegemaakt. Klaagster en haar kinderen hebben bijna niet geslapen. Om 02u 's nachts werden zij wakker gehouden. De politie is 3x moeten langskomen. Er lag bloed voor de deur van klaagster. Burens maken ruzie, kloppen op de muren en op elkaar, iedereen is bang. Buurvrouw neemt mannen mee en dat ontstaan er gevechten binnen en buiten het appartement. Klaagster vraagt dringend een oplossing voor dit probleem. Iedereen is bang. Ondanks de verschillende interventies van de politie is er geen beterschap.

We ontvingen al meerdere klachten voor de huurster. De wooncoach ging op huisbezoek 29 mei, 8 juli, 14 augustus en 24 oktober om deze klachten te bespreken. Huurster is ondertussen aangemeld bij het BAZ en 24 oktober ging deze begeleiding mee op huisbezoek samen met de wooncoach.

We hebben gekeken om de juridische procedure op te starten tegen de huurster indien de klachten blijven aanhouden.

82/ Ontvankelijk-deels gegrond/ deels opgelost

Datum: 10/12/2024

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende:

Lift al 2 maanden defect. Vuil, groen en glibberig als je uit de lift stapt op gelijkvloers

- Rommel/afval in de ondergrondse garage

- Duivenuitwerpselen in de ondergrondse garage. Volgens huurder wel 10cm dik

Op 10/12/2024 verstuurd WPZ volgend antwoord naar huurder:

Wij mochten onderstaande melding goed ontvangen en geregistreerd als klacht.

Al deze punten worden zeker opgenomen en behandeld.

Wij willen u wel al mededelen dat de laatste herstelling van een defecte lift dateert van 04/11/2024.

De lift was in dienst bij vertrek van De Lift. Tot op heden mochten wij geen nieuwe melding van een defecte lift ontvangen. Wij hebben dan ook onmiddellijk contact opgenomen met De Lift. Zij sturen zo vlug mogelijk een techniker langs.

Het sluikestorten in de ondergrondse garage is een groot gekend probleem. Huurders storten er hun afval en rommel. Hiervoor heeft WPZ reeds brieven verstuurd naar de bewoners. WPZ heeft ook al inspanningen gedaan om rommel en sluikestort te verwijderen. Wij zullen de bewoners opnieuw aanschrijven wat betreft de rommel en afval in de ondergrondse garage.

Het vuil aan de lift wordt zeker opgenomen. Onze technische dienst komt hiervoor zo vlug mogelijk langs.

Op 10/12/2024 gaat technische dienst langs en stelt rommel/afval vast en stelt ook mos en duivenuitwerpsels vast in de ondergrondse parking.

Op 17/12/2024 schrijft WPZ al de huurders aan betreffende het sluikestort in de ondergrondse parking. In dit schrijven vraagt WPZ aan de bewoners om rommel en afval te verwijderen. Op 03/01/2025 voert WPZ een controle uit en stelt vast dat de rommel/afval niet verwijderd is. WPZ geeft opdracht aan externe partner om al het afval te verwijderen in de ondergrondse parking. Externe partner verwijderd op 17/01/2025 al het afval in de ondergrondse parking.

In tussentijd vraagt WPZ een prijsofferte op aan externe partner voor het reinigen van de ondergrondse parkings. WPZ ontvangt de prijsofferte, deze wordt besproken en goedgekeurd. De externe partner neemt deze werken op in zijn planning en voert deze zo vlug mogelijk uit.

Op 10/12/2024 stuurt mevrouw klacht naar bestuurder en start een negatieve conversatie op FB. Hierop worden heel wat negatieve reacties geplaatst maar ook positieve reacties t.o.v. WPZ.

Wij hebben vorige week de conversatie op [REDACTED] gevolgd over de woonmaatschappij en onze collega's van Patrimonium hebben naar aanleiding hiervan onmiddellijk nagekeken over welke dossiers het ging.

Wat betreft de vragen rond [REDACTED] hebben we geen melding ontvangen vanuit de bewoners zelf. De collega's van patrimonium hebben de opmerking rond de lift op 10/12 doorgegeven naar aanleiding van de klacht via [REDACTED]. Nadien hebben ze naar de leverancier gebeld op 10/12, 11/12, 13/12, 16/12, 17/12 en ook gemaaild. Tot op heden ze geen feedback ontvangen van de leverancier. Ze volgen dit dossier van nabij verder op.

Ook de andere reacties op de post over WPZ hebben we nagekeken.

Gezien de wetgeving rond privacy kunnen we niet alle gegevens in detail doorsturen via mail maar de informatie is wel beschikbaar bij ons.

Enkele bevindingen vanuit patrimonium m.b.t. de reacties:

- Sommige reacties komen van mensen die niet bij ons huren. De andere dossiers werden allemaal nagekeken door de collega's van patrimonium.
- Opmerkingen over opstijgend vocht werden eerder al doorgegeven aan onze externe partner (+ herinnering gestuurd)
- Voor de klacht over geurhinder werd geen melding meer gemaakt door de huurder sinds 2022.
- Water in de kelder: er was een probleem met de pomp. Eén van onze techniekers heeft dit nagekeken en opgelost.
- De problematiek met één van de andere huurders is intussen opgelost omdat de persoon in kwestie is verhuisd.

We hebben ook enkele positieve reacties gekregen. Meerdere huurders gaven aan dat ze snel geholpen worden als er technische problemen zijn. In de meeste gevallen werd het technisch probleem binnen de week opgelost. Ook de opvolging via de balie werd sterk geapprecieerd.

Onze collega's van patrimonium blijven streven naar een correcte en klantvriendelijke afhandeling van de dossiers.

83/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 26/121/2024

Type klacht: Herstellingen riolering

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoner van een nieuw project. Het afvalwater, riolering loopt op het voetpad. Voetgangers moeten verplicht op het fietspad stappen. Het voetpad ligt er vettig bij en de geur is ondraaglijk. Dit is een ongezonde situatie voor de bewoners en huisdieren.

Het afvoerprobleem is reeds gekend bij WPZ en in behandeling. De buizen zijn niet aangesloten op de riolering. De aannemer werd hierover al verschillende keren aangesproken en verzocht het probleem aan te pakken.

Op 26/11/2024 heeft WPZ zelf een ontstoppingsfirma langs gestuurd om het rioleringsprobleem uit te klaren. Er werd vastgesteld dat het weldegelijk niet om een verstopping gaat, maar over een slecht aangesloten afvoer. Dit werd op 26/11/2024 onmiddellijk doorgegeven aan de aannemer. De aannemer is aangemaand om dit probleem onmiddellijk op te lossen

WPZ stuurt volgende mail naar aannemer:

Vandaag hebben wij een ontstoppingsfirma langs gestuurd om het rioleringsprobleem uit te klaren.

Het gaat hier weldegelijk niet over een verstopping maar over een niet aangesloten afvoer ...

Gelieve deze dus asap te laten aansluiten ten einde de gevolgschade te beperken.

Kan je per kerende laten weten wanneer je dit gaat uitvoeren?

Op 28/11/2024 gaat ontstoppingsdienst in opdracht van WPZ opnieuw langs, omdat er beweerd wordt door aannemer dat de buizen wel werden aangesloten op de riolering.

WPZ stuurt volgende mail naar aannemer:

In navolging van onderstaand mailverkeer is onze onstoppingsfirma vandaag opnieuw langs geweest.

Gezien er werd beweerd dat de buizen werden aangesloten op de riolering, heb ik aan hen gevraagd om het stopsel te verwijderen.

Alvorens het stopsel te verwijderen, heeft hij er eerst een gat ingeklokt. Zie foto in bijlage..

De desbetreffende put is dus niet aangesloten op de riolering in de straat.

Bij deze vraag ik dus nogmaals om dit samen uit te klaren en uit te maken wie wat gaat doen om dit in orde te brengen.

Alvast bedankt om me verder op de hoogte te houden en blijven in CC te vermelden.

De riolering wordt aangesloten. 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?

WPZ heeft 83 klachten gerapporteerd in 2024.

Er is een daling in het aantal klachten vast te stellen. Sinds corona is het aantal klachten gestabiliseerd, meer nog het aantal klachten blijft dalen. Dit komt onder meer omdat WPZ bestaande procedures heeft herbekeken en aangepast in het kader van de klachtenbehandeling. De werking rond de opvolging van de werkbonden met de tablets werd ook geoptimaliseerd.

Totaal aantal klachten 2024		
Leefbaarheid	41	49.40%
Sluikstorten	6	7.23%
Herstellingen	17	20.48%
Huisdieren	4	4.82%
Administratieve werking en beheer	4	4.82%
Huisvuil	7	8.43%
Vochtproblemen	1	1.20%
Groenonderhoud	2	2.41%
Woningaanvraag	1	1.20%
Aantal klachten	83	

We hebben onze werking afgestemd op de behandeling van de concrete klachten. Dit houdt in dat elke klacht die WPZ mocht ontvangen intern onderzocht is geweest. In het geval dit over een terechte klacht gaat bijv. een herstelling die moet gebeuren, werd er een werkbond opgemaakt om die herstelling uit te voeren. Dit via een interne procedure. Als het om klachten van burenhinder, leefbaarheid gaat, dan wordt de wooncoach in kwestie betrokken in het dossier. Dit om verder mee de interne opvolging te verzekeren.

Sinds 2024 is er ook een structureel overleg tussen de dienst patrimonium en de klantendienst. Dit om korter op de bal te kunnen spelen in de opvolging van dossiers. De klachten werden binnen dit teamoverleg besproken en waar ook op het overkoepelende dienstenoverleg. Dit overleg is samengesteld uit de diensthoofden van de klantendienst, dienst patrimonium, de algemeen directeur en de beleidscoördinator.

We zorgden er ook voor dat degene die de klacht had geformuleerd, een antwoord kreeg. Dit kon gaan over een tijdstip dat werd meegedeeld om een herstelling uit te voeren, de melding dat een externe partner contact zou opnemen om een herstelling uit te voeren tot een e-mail waarin we aangaven dat we de informatie goed ontvangen hadden en intern de opvolging zouden verzekeren.

Van het totaal aantal klachten dat WPZ in 2024 mocht ontvangen gaat 49,40% of 41 klachten van de 83 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.

Klachtenrapportering	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gerapporteerde klachten	98	169	162	115	124	112	83
Klachten rond leefbaarheid	46	74	98	69	70	61	41
	47.00%	44.00%	60.49%	60.00%	56.45%	54.46%	49.40%

2022			2023			2024		
Totaal aantal klachten	124		Totaal aantal klachten	112		Totaal aantal klachten	83	
Leefbaarheid	70	56.45%	Leefbaarheid	61	54,46%	Leefbaarheid	41	49.40%
Sluikstorten	11	8.87%	Sluikstorten	12	10,71%	Sluikstorten	6	7.23%
Huisdieren	16	12.90%	Huisdieren	9	8,04%	Huisdieren	4	4.82%
Herstellingen	7	5.65%	Herstellingen	8	7,14%	Herstellingen	17	20.48%
Administratieve werking en beheer	3	2.42%	Administratieve werking en beheer	5	4,46%	Administratieve werking en beheer	4	4.82%
Domiciliefraude	2	1.61%	Domiciliefraude	5	4,46%	Domiciliefraude	0	0.00%
Huisvuil	9	7.26%	Huisvuil	3	2,68%	Huisvuil	7	8.43%
Vochtproblemen	2	1.61%	Vochtproblemen	2	1,79%	Vochtproblemen	1	1.20%
Vandalisme	2	1.61%	Vandalisme	2	1,79%	Vandalisme	0	0.00%
Groenonderhoud	0	0.00%	Groenonderhoud	3	2,68%	Groenonderhoud	2	2.41%
Waarborg	0	0.00%	Waarborg	1	0,89%	Waarborg	0	0.00%
Toewijzing huurwoning	0	0.00%	Toewijzing huurwoning	1	0,89%	Toewijzing huurwoning	0	0.00%
Garage	2	1.61%	Garage	0	0,00%	Garage	0	0.00%
Woningaanvraag	0	0.00%	Woningaanvraag	0	0,00%	Woningaanvraag	1	1.20%
Aantal klachten	124		Aantal klachten	112		Aantal klachten	83	

We zien een stijging van de klachten betreffende herstellingen. Dit kan gemotiveerd worden door het aantal verouderde woningen dat opgenomen is in de renovatieplanning. Er staan momenteel 1100 woningen op de planning om de komende jaren gerenoveerd te worden. WPZ mocht 3 klachten ontvangen omtrent herstellingen van deze groep verouderde woningen.

Er waren twee klachten over buitenliften die zeer gevoelig zijn aan de weersomstandigheden en die dienen voor sporadisch gebruik. Dit soort liften worden in de toekomst niet meer geplaatst.

Ook waren er twee klachten van huurders van DVA-woningen. WPZ is bezig al de DVA-woningen in kaart te brengen. Zo proberen we de woningkwaliteit gelijk te trekken.

Totaal aantal klachten	83	
DVA-woningen	2	2.41%
Opgenomen in renovatieplanning	3	3.61%
Liften	5	6.02%
Nieuwbouw	2	2.41%
Herstellingen	5	6.02%
Totaal aantal klachten herstellingen 2024	17	20.48%

Wederom mocht WPZ een aantal klachten ontvangen over huisvuil en het niet correct omgaan met huisvuil. Dit gaat om 13 klachten of 15,66% van het aantal klachten.

Totaal aantal klachten 2024	83	
Sluikstorten	6	7.23%
Huisvuil	7	8.43%
	13	15.66%

WPZ blijft zich inspannen rond de problematiek van huisvuil. De huurders worden aangeschreven en erop gewezen hoe ze correct moeten omgaan met huisvuil en afval. De interne procedure rond huisvuil werd aangepast en er werd een concrete workflow aan gekoppeld om zo het probleem sneller aan te pakken. WPZ zal blijven communiceren en informeren via bijvoorbeeld ons bewonerskrantje en onze website. Externe partners kregen ook dit jaar verschillende opdrachten om huisvuil te ruimen in ondergrondse garages.

14,46% of 12 klachten die WPZ ontvangt zijn weerkerende klachten. Deze klachten worden overgemaakt door dezelfde bewoners.

In 2024 werden 7 Buurtbabbels georganiseerd: 27/03/2024 - 17/04/2024 - 24/04/2024 - 15/05/2024 - 29/05/2024 - 18/09/2024 - 25/09/2024. Deze buurtbabbels worden georganiseerd zodat de drempel voor de huurders lager ligt om problemen in de wijk/gebouw bespreekbaar te maken. De problemen en meldingen werden opgenomen en besproken. Ook werden er werkbonden aangemaakt van al de meldingen. In totaal zijn er 263 geweest die we kunnen koppelen aan de Buurtbabbels.

Er werden ook drie zitdagen georganiseerd in de drie faciliteitgemeenten die deel uitmaken van ons werkgebied, dit om de mensen de kans te bieden met andere mensen te communiceren en problemen bespreekbaar te maken. Deze zitdagen werden georganiseerd op 17/10/2024 - 18/10/2024 - 31/10/2024. Op deze zitdagen waren zeer weinig tot geen aanwezigen. Hieruit kunnen we concluderen dat er binnen deze groep huurders geen directe problemen zijn. Niettemin is WPZ buiten deze zitdagen steeds bereikbaar voor vragen, problemen en klachten.

5 klachten of 6,02% van de 83 klachten zijn nog in behandeling en worden dus ook als niet opgelost aanzien. Dit gaat om klachten waarvoor een gerechtelijke procedure is opgestart of die niet konden worden opgelost door gebrek aan medewerking van de betrokkenen.

Klachten 2024	83	
Deels opgelost/opgelost	78	93.98%
Niet opgelost	5	6.02%
Totaal klachten	83	

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

WPZ zoekt naar methodes om sneller met de huurders in contact te komen en het welzijn van onze huurders voorop te blijven zetten. Ook stellen we alles in het werk om de huurders de kans geven op een laagdrempelige manier problemen aan te kaarten. De Buurtbabbels en zitdagen zijn hier een mooi voorbeeld van. Daarom worden er in 2025 opnieuw Buurtbabbels georganiseerd maar ditmaal in andere wijken. Deze worden gecombineerd met individuele huisbezoeken voorafgaand aan de collectieve Buurtbabbels.

Er werd een structureel overleg opgezet tussen de dienst patrimonium en de klantendienst. Dit intern overleg vindt om de twee maanden plaats. Dit om dossiers sneller te kunnen opvolgen en gebruik te maken van elkaars kennis op het terrein.

Ook blijven we binnen WPZ verschillende andere Interne overlegmomenten organiseren over specifieke dossiers en waar nodig betrekken we hier externe partners bij zoals politie, OCMW en andere begeleidingsinstanties.

We ondervonden dat de procedure rond huisvuil nog beter kon worden uitgewerkt en hebben dit begin 2025 in orde gebracht. De procedure geeft nu duidelijk weer welke stappen moeten worden gezet indien wij huisvuil onderscheppen in bijv. ondergrondse garages.

Ook werden de tablets van de werkmannen geoptimaliseerd waardoor de opvolging van herstellingen via de tablets beter kon verlopen.

Sinds 2024 proberen we de werkwijze rond de klachten nog meer dienst overschrijdend aan te pakken. Zeker wanneer het om dossiers gaat die een verdere opvolging vragen wegens aanhoudend verbaal geweld naar medewerkers van WPZ. De collega's van de verschillende diensten kregen in 2024 een opleiding rond omgaan met agressie. De praktijkgerichte en interactieve opleiding "Omgaan met verbale agressie" bevatte concrete handvaten en tips hoe om te gaan met verbale agressie of onrespectvol gedrag van (kandidaat)-huurders of bewoners. In de praktijk is het jammer genoeg zo dat sommige collega's gedurende hun dienst hiermee te maken hebben. WPZ betreurt dit en wenst hier in zo'n geval ook onmiddellijk op te reageren.

Soms echter blijken de concrete handvaten die de cursus aanreikte nog onvoldoende. Zeker wanneer huurders respectloos en aanhoudend verbaal gedrag vertonen. Dergelijke huurders willen we via een gerichte aanpak duidelijk maken dat dit niet wordt getolereerd. In 2024 hebben we twee maal een brief geschreven naar een huurder om aan te kaarten dat wij als organisatie een minimum aan respect verwachten ten opzichte van de medewerkers en aangeven dat dit van nabij wordt opgevolgd. Als deze stappen onvoldoende blijken, zou het mogelijk moeten zijn om een effectieve klacht neer te leggen bij de politie voor aanhoudend verbaal geweld. Anders groeit immers een gevoel van straffeloosheid. WPZ kijkt verder na met de lokale besturen hoe een gerichte aanpak voor probleemsituaties kan worden uitgewerkt.

In 2025 blijven we verder inzetten op de optimalisatie van de procedures die gelinkt kunnen worden aan de klachtenbehandeling en zorgen we er ook voor dat de communicatie naar onze huurders in een duidelijke, begrijpbare taal gebeurt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

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	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2024

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Woonsprong bv Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sarah Deprez, teamverantwoordelijke Facility Sarah.deprez@woonsprong.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	98
Aantal ontvankelijke klachten:	85

Aantal (deels) gegronde klachten:	85
-----------------------------------	----

Aantal opgeloste klachten:	81
----------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Als we het aantal klachten per maand bekijken zien we dat er in januari 2024 een groot aantal klachten het meeste werden geregistreerd. Dit kunnen we vooral wijten aan de fusie en het samenbrengen van de software. Hierdoor ging er informatie verloren of was het praktisch nog niet haalbaar om alles op elkaar af te stemmen.

Vanaf mei 2024 zien we een duidelijke vermindering van klachten, ook minder klachten over herstellingen. Onze medewerkers dienden zich in te werken alsook de huurders dienden te wennen aan de fusie van Woonsprong.

Het aantal onontvankelijke klachten in 2024 (13) kunnen we voornamelijk toekennen aan anonieme klachten of klachten rond wetgeving en beleid (bv. regelgeving rond berekening huurprijs).

Het grootste deel van de klachten in 2024 ging over herstellingen aan de woning (37) die niet werden uitgevoerd.

We merken op dat deze klachten vooral gaan over herstellingen die werden uitgegeven aan externe aannemers.

Sommige herstellingen zijn ook weersafhankelijk waardoor deze bij slecht weer blijven open staan.

De gebouwenbeheerder wordt telkens gecontacteerd om dit na te vragen bij de aannemers en een stand van zaken op te vragen.

Door het samenbrengen van data van de verschillende entiteiten in het nieuw softwaresysteem is er een fout gebeurd, waardoor er geen duidelijk overzicht meer was over de openstaande werkbonden. Hierover werd een brief verzonden naar de huurders om dit mee te delen.

Er werden ook klachten geregistreerd over de dienstverlening (31), voornamelijk dienstverlening bij herstellingen (lange wachttijd).

Hier werd de klacht eerder ontvangen als geen opvolging van de herstellingen. Ook dit is terug voornamelijk te wijten aan externe aannemers en software.

We ontvingen daarnaast ook klachten over de terugbetaling van de huurwaarborg, waarborg van de sleutels, ... (12). Door de fusie was het voor de dienst Boekhouding zoeken naar een werkbaar systeem qua afhandeling huurwaarborg en betaling van facturen. Zowel softwarematig als qua workflow werd gezocht naar de best passende oplossing.

Deze dienst heeft veel achterstand opgelopen met de afrekeningen einde huur en vrijgave (verrekening) van de huurwaarborgen sinds de fusie. Oorzaken waren o.m. de verwerking van de fusie, de tijdelijke onderbemanning en tijdrovende andere activiteiten (zowel naar aanleiding van de fusie als het oplossen van diverse klachten, het ineen laten smelten van boekhouding, ...).

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Op vlak van boekhouding:

In de eerste jaarhelft 2024 werd bijkomend personeel aangenomen.

Na een inwerkperiode is dienst Boekhouding nu in de laatste rechte lijn om de achterstallende inzake afrekening huurwaarborgen /vrijgave huurwaarborgen efficiënter te kunnen afhandelen.

Op vlak van herstellingen:

Er is gekozen om te werken met een gebruiksvriendelijk softwaresysteem zodat snel kan worden nagaan of de melding van een herstelling reeds werd doorgegeven aan onze interne arbeiders of externe aannemers. Ook de dienst Facility (klachtenbehandeling) kan dit raadplegen en zo sneller op de hoogte zijn of de werken reeds doorgegeven of afgewerkt zijn.

De dienst Woningen werd versterkt met 2 nieuwe teamverantwoordelijken waardoor de coördinatie en de opvolging van de klachten nauwer en sneller kan worden opgevolgd.

Bij raamcontracten wordt er elke maand een overzicht opgevraagd van de openstaande werkbonden en kunnen deze sneller opgevolgd worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We willen werken aan een performanter klachtenregistratiesysteem om zowel extern als intern transparant te kunnen rapporteren alsook sneller te kunnen bijsturen waar nodig.

Vragenlijst klachtenmanagement 2024

Naam van uw maatschappij: WoonST Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman - ellen.scheldeman@woonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	35
Aantal ontvankelijke klachten:	28

Aantal (deels) gegronde klachten:	17 (5)
-----------------------------------	--------

Aantal (deels) opgeloste klachten:	24
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt.

17 klachten waren afkomstig van huurders, 6 van kandidaat-huurders, 3 van eigenaars en 2 van vertrokken huurders.

Van de 35 klachten bereikte 5 klachten WoonST via de Vlaamse Ombudsdienst en 2 via Wonen in Vlaanderen.

De klachten handelen voornamelijk over gebrek aan communicatie, afrekeningen en of terugbetalingen, technische problemen en de gevolgen door de implementatie van het CIR.

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?

Sterke punten:

- **Identificatie van knelpunten:** De toename van klachten biedt een waardevolle kans om structurele problemen op te lossen, met name in een overgangperiode zoals na de fusie.
- **Diversiteit in melders:** Klachten van verschillende groepen (huurders, eigenaars, vertrokken huurders) bieden inzicht in breed gedragen aandachtspunten.

Verbeterpunten:

- **Communicatie:** Het gebrek aan communicatie wordt herhaaldelijk genoemd. Dit wijst op een noodzaak voor klantvriendelijke en proactieve informatieverstrekking.
- **Afhandelingstijd:** Mogelijke frustraties over terugbetalingen en technische problemen duiden op behoefte aan efficiëntere processen.
- **Proactieve aanpak:** Klanten tijdig informeren over problemen kan helpen om klachten te verminderen en vertrouwen te vergroten.

Conclusie

Klachtenmanagement biedt waardevolle inzichten in knelpunten en is cruciaal in een fusiecontext. De focus op klantvriendelijkheid, efficiëntere processen en proactieve communicatie moet centraal blijven staan om verdere verbeteringen door te voeren. Continu verbeteren is essentieel om de dienstverlening af te stemmen op de behoeften van alle betrokken partijen

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Woonstart Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele Spriet en klachten@woonstart.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Er zijn in totaliteit 5 klachten binnen gekomen bij Woonstart. De 5 klachten werden onderzocht.

- 1 klacht werd ongegrond verklaard: 1 huurder wenst zijn sleutels van zijn woning vroeger te krijgen dan startdatum contract zodat de internetaansluiting in orde gebracht kon worden.
De woning was nog niet af, de plaatsbeschrijving was nog niet uitgevoerd.
Er werd duidelijk aan de huurder gecommuniceerd dat een vroegere afgifte van de sleutels niet mogelijk was.
Hij werd hiervan meermaals op de hoogte gebracht.
Huurder heeft uiteindelijk de sleutel gekregen bij tekenen van het contract waardoor de klacht 'opgelost' werd.
Evaluatie: er werd correct gehandeld en de klacht werd opgelost
- De 4 overige klachten zijn klachten over technische herstellingen.
Alle klachten werden opgenomen door de dienst patrimonium.
Bij 1 klacht over een ingehuurde woning werd de eigenaar aangeschreven en opgebeld om de nodige herstellingen uit te voeren.
De huurder stelt ook de vraag om te verhuizen dus hij werd ingeschreven voor interne mutatie.
*Evaluatie: een aantal technische problemen zijn verholpen. Een aantal andere worden momenteel behandeld (vb opstijgend vocht). De eigenaars van ingehuurde woningen werden ook aangesproken om nodige problemen te verhelpen (vb water in de kelder).
Huuders werden ingeschreven voor interne mutatie en hebben de nodige informatie gekregen over hun wachttijd.*

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Er werd een klachten mailadres aangemaakt. Op die manier kan er naar dit mailadres gestuurd worden.
- Beter gebruik en uitleg van het ZieZo boekje aan de huurder – er zijn ook een aantal klachten die de huurder zelf kan helpen verbeteren (meer verluchten, ...) of zelf dient op te lossen.
- Nazicht woning bij plaatsbeschrijving zodat de woning bij start huur correct verhuurklaar is.
- Eigenaars van ingehuurde woningen werden aangemaand om nodige technische herstellingen te doen.
- Sleutels worden pas afgegeven bij tekenen van het contract en dit wordt zo gecommuniceerd met de huurder, zodat er geen misverstanden ontstaan.
- Duidelijke informatiestroom naar wachttijden op een nieuwe woning.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Beter afgestemde interne klachtenprocedure, zodat klachten op een nog meer gestructureerde weloverwogen wijze kunnen behandeld en verwerkt worden.
- Er werd geïnvesteerd in 2025 in een extra patrimoniumbeheerder zodat technische meldingen nauwer opgevolgd kunnen worden.
Interne procedures verbeteren om technische problemen efficiënter op te lossen en de tevredenheid van de bewoners te verhogen.
- Betere registratie in Sociopack (beheersprogramma) zodat ook hier technische meldingen zichtbaar zijn en nauwer opgevolgd kunnen worden.
- Aanschrijven van eigenaars van ingehuurde woningen om duidelijk te maken wat hun verantwoordelijkheid is en welke de verantwoordelijkheid van Woonstart
- Nauwer overleg met de plaatsbeschrijvers en tijdig inplannen van de plaatsbeschrijvingen zodat technische aandachtspunten tijdig kunnen hersteld worden voor start van het contract.
- Investeren in de Woonstart website. Op die manier willen we heel duidelijke info geven over: wat zijn klachten, bij wie kan men terecht, ...

Vragenlijst klachtenmanagement (2024)

<p>Naam van uw maatschappij: WOONSTROOM BV</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marc Vanden Eynde marc.vanden.eynde@woonstroom.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	25
Aantal ontvankelijke klachten:	25

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	23
------------------------------------	----

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

	Klacht	gegrond/niet gegrond	opgelost/niet opgelost	actie
1	KLA 10 – verplichte verhuis wegens renovatie	Niet gegrond	Opgelost	Omwille van opmerkingen over de woning werd voorgesteld om te verhuizen. Huurder wilde niet verhuizen en problemen in de woning werden opgelost.
2	PIR 2 – huurder niet bereid om deel van kosten voor vervanging keuken te betalen + vochtproblemen	Niet gegrond	Niet opgelost	Handelswijze werd aanvaard. Huurder reageerde niet meer. Keuken is nog steeds niet vervangen. Vochtprobleem te wijten aan beperkte ventilatie. Uitleg gegeven aan huurder
3	MAA 31 – afhandeling waarborg staanplaats	Gegrond	Opgelost	Waarborg werd laattijdig terugbetaald wegens achterstand in de boelhouding
4	EVH 49/7 – beperkte bereikbaarheid en behandeling opzeg OHC (onderhuurcontract)	Deels gegrond	Opgelost	Bereikbaarheid: fysiek beperkt tot één dagdeel in Duffel en één dagdeel in Lier – telefonisch iedere voormiddag – per mail permanent Opzeg was niet schriftelijk gebeurd. Huurder heeft opzeg later schriftelijk ingediend. Opzeg werd correct behandeld
5	BEE 10 – vochtproblemen in de woning	Gegrond	Opgelost	Probleem van vocht in de woning was op het ogenblik van de klacht aan Afdeling Toezicht reeds opgelost. Voor muffe geur in de keukenkasten werd een afspraak gemaakt met de schrijnwerker. Geen verdere opmerkingen meer.
6	ABE 1/3 – klacht eigenaar over indexatie OHC	Niet gegrond	Opgelost	Eigenaar indexeerde niet omwille van foute clausule in HHC. Woonstroom indexeerde wel de huurprijs van OHC. Wonen in Vlaanderen verduidelijkte dat recent gewijzigd werd en niet langer kan. Huurprijs eigenaars worden sinds 2025 automatisch geïndexeerd.
7	JJO 27 – klacht over huurprijsberekening	Niet gegrond	Opgelost	Toezichthouder heeft onze werkwijze bevestigd ten aanzien van klager
8	HOG 32 – klacht over te vervangen dampkap	Gegrond	Opgelost	Herhaaldelijk aangedrongen bij firma die beloofde de dampkap te vervangen (was nog in garantie). Niet steeds eenvoudig om aannemers in raamcontracten tot enige spoed te dwingen. Huurder werd geïnformeerd over de stand van zaken.

9	PET 10 (woning OCMW Lier) – klacht over terugbetaling kosten verstopping	Niet gegrond	Ongekend	Huurder liet in het weekend firma uit Sint-Martens-Latem komen om verstopping te verhelpen. Probleem deed zich al langer voor (verkalking van de leidingen) en keuze voor de firma is vreemd. Kosten zijn of voor huurder of voor eigenaar (i.c. OCMW). Eigenaar dient te reageren en te beslissen of tussengekomen wordt in deze kosten. Woonstroom gaf de melding van de huurder over de problemen door aan de eigenaar.
10	KCA122 – gebrekkige tussenkomst aannemer CV	Deels gegrond	Opgelost	Klacht ankerpunt werking aannemer CV: Melding 22/12/23 – meerdere interventies nodig o.w.v. defect expansievat- probleem volledig opgelost 29/12
11	ARK 10 – Vraag tot bemiddeling vanuit het Vlaams Mensenrechteninstituut – aanpassingen woning ifv handicap	Niet gegrond	Opgelost	Miscommunicatie en moeilijk begrijpen van huurder werd in aanwezigheid van vertegenwoordiger Mensenrechteninstituut uitgeklaard en duidelijke afspraken werden gemaakt
12	JRP 33 – aanhoudende vochtproblematiek die niet opgelost geraakt	Gegrond	Opgelost	Diverse aannemers ter plaatse gestuurd – lek uiteindelijk gevonden en opgelost
13	BEE25 – diverse vochtproblemen blijven zonder gevolg	Deels gegrond	Opgelost	Bij bezoek vochtproblemen vastgesteld – vochtpercentage in muren 10% - achtergevel aan slagregenkant werd volledig geïmpregneerd
14	LWG 34 – langdurige overbezetting van door OCMW ingehuurde woning waardoor er zich ernstige vochtproblemen voordoen	Gegrond	Niet opgelost	WS heeft n.a.v. de blijvende overbezetting de huurovereenkomst noodgedwongen opgezegd (einde 31/7/2024) maar de huurders bevinden zich nog steeds in het pand door gebrekkige opvolging OCMW wat de ontruiming betreft.
15	RES PERWIJS – lot scootmobielen tijdens werken aan toegang residentie Perwijs	Niet gegrond	Opgelost	Hoewel duidelijk gecommuniceerd in een infovergadering aan de bewoners, werd dit anders begrepen door sommige bewoners. Sociale dienst heeft dit individueel nogmaals uitgeklaard met die bewoners.
16	KIE32 – lang aanslepende klacht wegens vochtproblemen	Gegrond	Opgelost	Oorspronkelijke mail werd niet teruggevonden door de diensten-rappelmail 7/5 werd we meteen gevolg aan gegeven en aannemer Sanitair is ter plaatse gegaan en heeft de nodige herstellingen uitgevoerd 29/5
17	TRIE 8 gebrek aan reactie na ernstige waterschade	Gegrond	Opgelost	Bezoek ter plaatse georganiseerd en probleem opgelost
18	Garagebrand Hogevelde Sint-Katelijne-Waver	Niet gegrond	Opgelost	Schadegeval en offerte diende nog te worden goedgekeurd door verzekeraar – navolgend kon de garagepoort worden hersteld
19	KRS92: dampkap, onkruid buur, voordeur klemt	Gegrond	Opgelost	Aannemers raamcontracten stonden achter met werk, gerappelleerd een aangedrongen op snelle interventie
20	BLO alg klacht “De Volksraad”	Niet gegrond	Opgelost	Vragen en opmerkingen werden allemaal beantwoord en toelichting werd gegeven omtrent een aantal onduidelijkheden waaruit verkeerde conclusies werden getrokken.
21	LTS3 natte en vochtige kelder	Deels gegrond	Deels opgelost	Kelder is alleen watergevoelig bij ernstige aanhoudende regenval. Regelmatige nazicht van de kelder om verder te evalueren

22	P.KRUGER41/1 Klacht mede-eigenaars - te lang uitblijven gemelde problemen + terugbetaling ruimingskosten	Gegronnd	opgelost	Concretere en sneller huurder en aannemer aangestuurd om de nodige herstellingen te gaan uitvoeren + telkens de mede-eigenaars op de hoogte gebracht. Deel kosten ruiming meteen terugbetaald.
23	LWG22 Oproeping in verzoening diverse uitblijven herstellingen	Gegronnd	opgelost	Miscommunicatie bij ontvangst offerte aannemer bij technische dienst waardoor de opdracht nog niet werd gegeven – meteen opgenomen en de herstellingen in orde gebracht-zaak is geannuleerd voor Vredegerecht
24	LIN52 Vraag huurvermindering wegens onopgeloste gebreken	Niet gegronnd	opgelost	Sommige meldingen waren nieuw, andere waren al opgelost. Geen huurvermindering toegestaan.
25	HOG8bus11 Te lang uitblijven herstelling aannemer	Gegronnd	opgelost	Te lang uitblijven herstelling aannemer RC CV ingevolge slecht contact met Siemens – WS heeft zelf met Siemens contact genomen en afspraken gemaakt om probleem op te lossen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Beter communicatie over de stand van zaken m.b.t. herstellingen
- De website terug actueel gemaakt zodat informatie breder beschikbaar is

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Bij aanhoudende problemen sneller een alternatieve woning aanbieden.
- Verruiming van de contacturen naar een volledige dag in Lier, een volledige dag in Duffel en contactmomenten in Bonheiden en Sint-Katelijne-Waver
- Aanmanen aannemers, derden om sneller te reageren en beter te communiceren zowel naar de huurder als naar Woonstroom

VRAGENLIJST KLACHTENMANAGEMENT 2024.

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	34
Aantal ontvankelijke klachten:	34

Aantal (deels) gegronde klachten:	34
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	(20)
------------------------------------	------

2. Klachtenbeeld

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024.

Aantal van Indien Klacht	
Indien Klacht	Totaal
herstellingen	3
huurlasten	1
huuropzeg	1
huurprijs	1
informatie	1
leefbaarheid	1
schadeloosstelling	3
schrapping	1
verwarming	15
wachttijd	7
Eindtotaal	34

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 werd er reeds in het verleden 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 Woon trots en van het OCMW.

In Bertem, Huldenberg en Steenokkerzeel wordt er om de 3 maanden een LAC georganiseerd.

Door de fusie van 15 juni 2023 van Elk zijn Huis en Volkswoningbouw tot Woon trots is het werkingsgebied van de 'nieuwe' woonmaatschappij sterk uitgebreid. Niet enkel door het toevoegen van de werkingsgebieden, maar ook door de integratie van aanzienlijke delen van twee sociale verhuurkantoren (die overigens niet gevestigd waren in het werkingsgebied). Bovendien zijn er van de 13 gemeentes in het werkingsgebied van Woon trots 5 gemeentes waar de woonmaatschappij geen (of nauwelijks¹) activiteiten had. Bijna duizend woningen (op een totaal van iets minder dan 4.000) dienen dan ook nog overgedragen te worden aan Woon trots (momenteel zijn er reeds een zeshonderd in beheer genomen). We zijn volop bezig om de processen te stroomlijnen, met onder meer een LAC dat werd opgestart in Haacht en Herent (gemeenten in het werkingsgebied van Volkswoningbouw). In de gemeente Keerbergen, Boortmeerbeek wordt dan weer (hoewel de woningen nog niet in beheer zijn van Woon trots) intensief samengewerkt met OCMW en gemeente om de werking verder uit te bouwen.

De twee faciliteitengemeentes in het werkingsgebied vergen een aparte aanpak, ook onder meer door de vele Franstalige huurders. Kraainem is reeds lang deel van het werkingsgebied (van het vroegere Elk zijn Huis), in Wezembeek-Oppem is de sociale woonactiviteit overgenomen door Woon trots (de woningen zijn reeds in beheer).

In elke gemeente is een lokaal woonoverleg waar ook regelmatig concrete dossiers besproken worden van individuele huurders (hoewel we dit dus proberen te stroomlijnen via een LAC) en in het kader van het nieuwe toewijzingsbeleid werden vier toewijzingsraden opgericht binnen Woon trots. Deze worden ondersteund door een adviescomité, bestaande uit de OCMW's en Woon trots.

Daarnaast is er evident zeer regelmatig bilateraal overleg op basis van individuele dossiers.

¹ Er waren wel enkele activiteiten, grotendeels binnen de schoot van het sociaal wooninstrument VLABINVEST, een Autonoom Provinciebedrijf van de provincie Vlaams-Brabant.

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.

Als gevolg van de vorming van de woonmaatschappij, en de integratie van een aanzienlijk patrimonium van Volkswoningbouw, maar ook de nog geplande overdracht van ongeveer evenveel woningen, is de inventaris van het te onderhouden patrimonium een werk van lange adem. Hierdoor wordt de aan te besteden opdracht dus een stuk groter en complexer (bijvoorbeeld omdat in Wezembeek-Oppem een aantal grote collectieve installaties geïntegreerd moeten worden in de opdracht). Dit dossier zal in de loop van het voorjaar van 2025 worden afgerond, in een keer dus voor het volledige (toekomstige) patrimonium van Woontrots. We hebben gekozen om deze opdracht in een keer globaal af te ronden, om een gelijke dienstverlening te kunnen garanderen aan onze huurders. Maar dit heeft meer tijd gevergd dan initieel binnen Elk zijn Huis gepland was.

Naast de gerapporteerde klachten over verwarming vallen ook de meldingen over de wachttijd op. Vaak hangen de klachten over verwarming overigens ook samen met een te lang (gepercipieerde) wachttijd.

Die opmerkingen over de wachttijd hebben eveneens te maken met de vorming van de woonmaatschappij. De volledige technische meldingen worden immers gebundeld door de vroegere technische dienst van Elk zijn Huis, die momenteel dus een dienstverlening levert voor ongeveer dubbel zo veel woningen als voorheen. Volkswoningbouw had geen aparte technische dienst, en zoals gezegd werden ongeveer zeshonderd woningen reeds in beheer genomen. De financiële middelen die hier op termijn aan gekoppeld zijn, werden echter nog niet overgedragen, en ook het aanzienlijk uitbreiden van het personeelsbestand vergt een doordachte en gerichte aanpak. Door de significante schaalvergroting is bovendien een andere, minder ad hoc, aanpak nodig. Woontrots heeft daarin al belangrijke stappen gezet door de integratie van een nieuw globaal telefoniesysteem. Dit integreert ook alle telefonie zowel van het kantoor in Herent als in Tervuren (na de fusie bleven de twee communicatiesystemen van de vroegere SHM's nog naaste mekaar werken) en heeft een veel duidelijker uitgefilterde dispatchflow. Dit systeem werd geïmplementeerd in februari 2025, maar nu al blijkt de bereikbaarheid en wachttijd een stuk beter. Ook op andere vlakken werken we aan een efficiëntere en effectievere dienstverlening via de verbetering van diverse processen binnen de technische dienst.

We zijn ervan overtuigd dat op vlak van de twee meest voorkomende meldingen belangrijke stappen gezet zijn. Enerzijds het nieuwe onderhoudscontract dat in het voorjaar van 2025 zal aanbesteed worden en anderzijds de nieuwe telefonie vormen een belangrijke stap om de aard van de klachten van onze huurders op te vangen.

Een laatste bedenking willen we in deze formuleren over de ene gerapporteerde klacht over een schrapping: in realiteit krijgen we hierover veel meer meldingen, maar meestal gebeuren deze via de afdeling 'Toezicht' van Wonen in Vlaanderen. Het gros van deze meldingen zijn te wijten aan de problemen met de implementatie door Vlaanderen van het Centraal Inschrijvingsregister (CIR). Hierdoor zijn alle kandidaturen in Vlaanderen geïntegreerd, maar het gebeurt regelmatig dat – onder meer door de zeer uitgebreide 'voorkeursgemeentes' van de SVK's – kandidaten nog ingeschreven zijn in gemeentes buiten ons werkingsgebied, soms zonder dat het zelf Als ze dan (bijvoorbeeld door een grote eerste verhuring) een aanbod krijgen vallen ze uit de lucht. . . maar dat is natuurlijk een weigering. Waardoor de kandidaat zijn huurpremie kwijtspeelt. Het is niet correct dat de woonmaatschappij in deze de onzorgvuldige implementatie van dit systeem door Vlaanderen moet opvangen.

Vragenlijst klachtenmanagement - 2024

Naam van uw maatschappij:
Woonveer Klein-Brabant bv

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Bart Smets
Bart.smets@woonveer.be

Gelet op de beëindiging van de arbeidsovereenkomst van Patrick Quintelier wordt deze vragenlijst ingediend door Bart Smets, directeur (bart.smets@woonveer.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Van de 4 ontvankelijke klachten waren er 2 (deels) gegrond:

- Klacht over een vochtinfiltratie in een pand te Kalfort
- Klacht over een vochtinfiltratie in een appartement te Ruisbroek (via dakvlakramen)

In het algemeen stellen we vast dat klachten (in 2024) vaak betrekking hebben op de uitvoering van herstellingswerken. Uiteraard stelt Woonveer steeds alles in het werk om middels de uitvoering van herstellingswerken aan het probleem te verhelpen, maar in de beide cases waren er meerdere mogelijke oorzaken, zodat een oplossing op korte termijn niet mogelijk bleek dan wel uitgevoerde werken uiteindelijk niet tot de oplossing van het probleem hebben geleid.

Zo werden naar aanleiding van vochtinfiltratie in het pand te Kalfort eerder reeds aanpassingen doorgevoerd aan vb. de nok van het dak, kitwerk, aanpassen ventilatierooster raam, aanpassen glas in raam, wat niet tot de finale oplossing van het probleem én tot frustratie (en het formuleren van een klacht) bij de bewoner leidde.

Soms dient een externe firma ook een analyse te maken van het probleem, zodat pas na ontvangst en op basis van hun bevindingen de nodige werken kunnen uitgevoerd worden.

De overige 2 ontvankelijke klachten waren ongegrond :

- Isolatie dak woning in Merkenveld 11 te Puurs
- Isolatie dak woning in Duiventilstraat 41 te Wintam (de waarde ligt onder de grenswaarde van de dakisolatienorm)

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^e 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, behoudens bij het uitvallen van werknemers wegens arbeidsongeschiktheid of ingeval van een extreem aantal interne mutaties.

Er werden in 2024 ook 3 klusjesmannen aangeworven.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Gelet op het bovenstaande en het beperkt aantal klachten worden geen concrete verbeteringen gepland.

Vragenlijst klachtenmanagement (202)

<p>Naam van uw maatschappij: ZETUS BV</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Magalie Vansteenkiste info@zetus.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
--	-----------

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11
---	-----------

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2023

1. Wij ontvingen een klacht van een huurder i.v.m. geluidsoverlast. De bovenburen zouden heel veel lawaai maken, o.a. 's nachts. Dit gaat over het verschuiven van meubilair, luid praten, kloppen... De huurbegeleider heeft een huisbezoek gedaan bij de huurders die voor de overlast zorgen. Zij hebben een baby van 7 maanden die in een looprekje rondrijdt in het appartement, wat voor nodige hinder zorgt. Dhr. werkt in de Horeca komt vaak 's avonds laat thuis en maakt inderdaad nog eten wat ook voor lawaai kan zorgen. Wij hebben de huurders per brief gewezen op het reglement inwendige orde betreffende lawaai-overlast. De huurders die de klacht hebben ingediend, dienen bij nachtlawaai de politiediensten te contacteren.
2. We ontvingen een klacht via de ombudsdienst van een eigenaar van een ingehuurd pand over de gang van zaken in verband met de indexering van de huurprijs.

Het is zo dat mevrouw op 11.03.2016 een hoofdhuurcontract heeft afgesloten met het SVK Woonwinkel te Knokke-Heist.

In kader van de vorming van de woonmaatschappij, kwam dit pand in beheer van Zetus per 01.07.2023. Wij kunnen in eerste instantie dan ook niet verantwoordelijk gehouden worden voor zaken die door andere partijen niet correct zouden zijn uitgevoerd. In dit contract is er opgenomen dat de eigenaar een kopie van het EPC-attest aan de hoofdhuurder, zijnde SVK Woonwinkel, dient te bezorgen hetgeen mevrouw destijds ook gedaan heeft. Op dergelijk attest staat vermeld dat deze 10 jaar geldig is. Dit EPC-attest was zelfs reeds vervallen op 01.07.2020 waardoor een indexering overigens wettelijk niet toegelaten was.

In de hoofdhurovereenkomst is er tevens opgenomen dat de huurprijs jaarlijks kan aangepast worden maar dat dit wel schriftelijk dient aangevraagd te worden door de eigenaar. Deze verantwoordelijkheid ligt dan ook contractueel volledig bij de eigenaar en wij volgen de contractuele afspraken.

Na contact tussen de eigenaar en de huurbegeleider i.v.m. de indexatie werd de huurprijs met 3 maanden terugwerkende kracht aangepast. De indexatie is dan ook gebeurd en het surplus werd correct betaald (€ 19,1 voor de maanden mei tem juli).

Het is ook in kader van deze huurprijsaanpassing dat de medewerker opgemerkt heeft dat het EPC-attest verlopen was en dat een nieuw attest werd opgevraagd bij de eigenaar.

Ondertussen kunnen we melden dat wij in kader van de vorming van de woonmaatschappij bezig zijn met het professionaliseren van de werking en in kader hiervan werd er ook overgestapt naar een nieuw ERP-programma. Wij voorzien dan ook om binnenkort periodiek de eigenaars aan te schrijven van wie het EPC attest binnen enkele maanden vervalt. Met het nieuwe programma zouden we hier immers rapporten moeten kunnen uit trekken.

Zoals eerder vermeld kunnen wij echter niet instaan voor zaken van voor de fusie.

Deze situatie werd opgelost, en wij werken er aan in de toekomst preventief de eigenaars op de hoogte te stellen van het vervallen van het EPC-attest.

3. De dochter van een vertrokken huurder nam contact op met onze diensten omdat zij een klacht had over o.a. het terugbetalen van de huurwaarborg. Het heeft een tijdje geduurd vooraleer wij in de mogelijkheid waren de huurwaarborg terug te betalen. Dit kwam door de implementatie van een nieuw softwareprogramma. Wij hebben de andere opmerkingen onderzocht en huurder ingelicht hieromtrent. Zij stuurde haar klacht ook door naar de ombudsdienst. Wij hebben haar correct ingelicht en kregen geen verdere reactie.

4. Wij kregen per e-mail klachten van een huurder betreft haar buurman. De kinderen (16j – 19j) van de buurman zouden heel wat vuilnis door het raam gooien en cannabis roken wat voor geurhinder zorgt. Wij hebben een huisbezoek bij deze huurder, de woning wordt helemaal niet onderhouden. De woning lag vol met vuilnis, en het stonk er enorm naar cannabis. Het CAW preventieve woonbegeleiding werd ingeschakeld, om uithuiszetting te vermijden. Wij hebben een brief verstuurd per aangetekende zending aan de huurder. Deze situatie wordt dan ook verder vervolgd.

5. Begin maart ontvingen wij een klacht via de eigenaar van het gebouw dat onze huurder frituurvet door zijn raam vanop het balkon naar beneden op straat gooide. Dit heeft als gevolg gehad dat het voetpad en de inkomtrappen van het gebouw besmeurd waren met vet en deze niet volledig gereinigd kunnen worden (na poetsen nog steeds vlekken zichtbaar). De eigenaar meldde ook dat hij verschillende soorten afval, bevuilde onderbroeken en menselijke uitwerpselen vanop zijn balkon op straat gooide. Dezelfde dag werd langsgedaan om foto's te nemen van de situatie ter plaatse en de huurder aan te spreken. Echter was de huurder niet aanwezig. Er werd een brief verstuurd naar de huurder en naar zijn maatschappelijk werker bij het OCMW. Twee weken later kregen wij opnieuw een melding via de eigenaar dat er opnieuw bevuilde onderbroeken op straat werden gegooid. In april kregen we opnieuw de melding dat er menselijke uitwerpselen op het voetpad werden gegooid vanuit zijn raam. De geparkeerde wagens onder zijn balkon werden bespuwd en bestrooid met ketchup. Andere huurders van het gebouw (geen huurders van Zetus) delen mee dat de huurder naakt en onder invloed van alcohol op zijn balkon staat te dansen. Er werd opnieuw langsgedaan om foto's te nemen en de huurder te spreken samen met de preventiedienst van Blankenberge. De huurder was opnieuw niet aanwezig. Eind april de overbuur gesproken. Haar wagen werd beschadigd door onze huurder. Mevrouw heeft klacht ingediend bij de politie. Er werd opnieuw een huisbezoek vastgelegd met de preventiedienst van Blankenberge. Opnieuw was de huurder niet aanwezig. In mei kregen we nogmaals klachten binnen van de eigenaar dat de huurder het brandalarm met opzet telkens activeerde. De brandweer zou meerdere malen langs geweest zijn. Er werd besloten om het huurcontract van deze huurder op te zeggen. De huurder verliet zijn woning niet tegen de uiterste datum met als gevolg dat hij zal uitgezet worden begin januari 2025.

6. Wij ontvingen begin deze zomer klachten via de syndicus van het gebouw van een enorme geuroverlast. Er werd een huisbezoek ingepland maar de huurder was niet aanwezig. Er werd telefonisch een nieuwe afspraak vastgelegd. Op deze afspraak was de huurder ook niet aanwezig. Ondertussen bleven de klachten via de syndicus binnenkomen betreffende een enorme stank. In september heb ik nogmaals geprobeerd binnen te raken waarbij ik de huurder thuis aantrof. Eenmaal binnen zag ik dat de studio enorm vervuild was. Er hing een enorme stank en heel veel vliegen. De grond lag bezaaid met lege flessen drank, overal lag er afval, een matras op de grond en de huurder zat al enkele dagen in de zetel omdat hij niet mobiel genoeg meer is. Uit zijn dossier bleek dat dit niet de eerste keer is dat dit voorvalt. De bewindvoerder van de huurder werd aangeschreven. Het is niet aangewezen dat betrokkene nog zelfstandig thuis woont gezien hij zich amper kant voortbeweegt en er geen hygiëne is. Schrijnende situatie. De bewindvoerder sprak de familie van de huurder aan en de studio werd helemaal door de familie gepoetst en opgeruimd. Er was even sprake van collocatie maar de bewindvoerder zou hulp installeren zoals poetshulp en maaltijden aan huis. Er staat een huisbezoek gepland begin januari samen met de bewindvoerder om de situatie na te zien.

7. Overlast door huurders en klachten via verschillende kanalen tot bij ons gekomen. Ondertussen zijn het CAW, de politie, de huurbegeleiding en de advocate betrokken. Uiteindelijk werd besloten om een opzeg te geven vanuit Zetus.

8. Er waren problemen tussen verschillende huurders in een gebouw, burenruzies. Bemiddeling werd gedaan door de huurbegeleiding en voorlopig is het terug rustig.
9. Burenruzie tussen huurder (ingehuurd pand) en privé.
 - a. Gesprek gevoerd met beide partijen
 - b. Dagelijkse telefoontjes
 - c. Brieven opgemaakt
 - d. wijkagent - politie waren ook op de hoogte maar nooit pv's opgemaakt
 - e. Momenteel geen klachten meer van buurvrouw
10. Klachten geurhinder medebewoners appartementsgebouw - geur zou afkomstig van de bovenbuur.
 - a. ondermaats onderhoud bovenbuur
 - i. Brieven
 - ii. Gesprekken
 - iii. OCMW werd ook betrokken
 1. Oplossing: OCMW is tussengekomen in de kosten van een poetsfirma - Momenteel regelmatig op huisbezoek zodat het onderhoud kan opgevolgd worden
11. Overlast + vernielingen in gebouw door huurder ingehuurd pand, onder invloed van alcohol/drugs. Huisbezoeken ingepland om situatie te bespreken, hierin ook CAW en Covias besproken. Telefoons naar huurder om situatie te bespreken. Telefoons + mails naar medebewoners en conciërge om te proberen situatie te kalmeren. Aangemeld bij Covias + CAW (wachtlIJst). Aangetekende brieven verstuurd. Telefonische contacten met wijkagent die ook betrokken is, gaat ook af en toe langs. Stand van zaken: momenteel is het er rustiger.
12. Klachten van geluids- en geuroverlast in gebouw door huurder ingehuurd pand. Meneer zou vaak agressief roepen in zijn appartement, wat tot bij andere bewoners goed hoorbaar is. Rookt alsook dikwijls een joint, wat dan resulteert tot de geurhinder in het gebouw. Klachten kwamen binnen via eigenaar die op de hoogte gebracht werd door de mede-eigenaars van het gebouw. Aangetekende brief naar huurder. Huisbezoek waarin klachten besproken worden. Er komt uit dat huurder vaak gamet en in zijn koptelefoon/microfoon roept zonder te beseffen welke overlast dit veroorzaakt. Hij belooft hierop te letten in de toekomst. We spreken ook af dat hij joints op het terras of met de terrasdeur/raam open rookt, zodat de mensen in het gebouw geen last meer moeten hebben. Ik koppel het gesprek terug aan de eigenaar. Stand van zaken: voorlopig komen er geen nieuwe klachten meer binnen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Een goede samenwerking met de externe begeleidende diensten en de stadsdiensten. Op regelmatige basis evalueren en elkaar informeren. Het organiseren van een multidisciplinair overleg. Intern overleg tussen de verschillende huurbegeleiders en directie.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Extra inzetten op burenbemiddeling in samenwerking met de preventiedienst en externe begeleidende diensten. Preventief te werk gaan door bewonersparticipatieraden te organiseren. 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. Dit gebeurt tijdens het teamoverleg met de huurbegeleiders.

Waar we als sociale woonmaatschappij 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 multidisciplinair overleg 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.



**JAARVERSLAG
KLACHTENPROCEDURE 2024
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

Onderhoud en herstellingen door verhuurder en vocht- en schimmelproblemen: In 2024 zijn er in totaal 4.998 adviezen gegeven over onderhoud en herstellingen door de verhuurder, evenals vocht- en schimmelproblemen. Dit vertegenwoordigt 22,52% van het totale aantal adviezen en blijft daarmee het meest voorkomende twee onderwerpen binnen onze dienstverlening.

Kosten en lasten:

In 2024 was kosten en lasten het tweede meest voorkomende onderwerp, goed voor 9,07% van de adviezen.

Onroerende voorheffing voor huurders:

Dit blijft een belangrijk aandachtspunt, aangezien huurders nog steeds over onvoldoende informatie beschikken. Vorig jaar zagen we een lichte toename in het aantal vragen hierover, met name na de publicatie van een krantenartikel. Als gevolg daarvan werden wij door meerdere huurders gecontacteerd voor bijkomende toelichting.

Telefonische bereikbaarheid: Om onze bereikbaarheid te verbeteren en onze leden nog beter van dienst te kunnen zijn, zijn we overgeschakeld naar een telefooncentrale voor onze kantoren in Turnhout en Antwerpen. Deze verandering heeft geleid tot een efficiëntere communicatie en een betere ondersteuning voor onze leden. Daarnaast hebben we organisaties met een collectief lidmaatschap geïnformeerd over de beschikbare rechtstreekse telefoonnummers. Er zijn nu twee directe lijnen waarop onze diensten zowel in de voormiddag als in de namiddag bereikbaar zijn.

Aanpassingen in spreekuren:

Turnhout:

Het spreekuur in Turnhout is omgevormd tot een vrij inloopmoment van 15.00 tot 16.30 uur, dat om de twee weken plaatsvindt. Aansluitend is er wekelijks een afspraakmoment van 17.00 tot 19.00 uur. Voorheen was er wekelijks een vrij spreekuur. De nieuwe regeling biedt meer efficiëntie voor klanten die op afspraak willen komen en zorgt voor een beter overzicht voor onze medewerkers.

Mol:

Het spreekuur in Mol is verplaatst van de maandagnamiddag naar de donderdagvoormiddag en vindt nu tweemaal per maand plaats.

Geel:

Het aantal contactmomenten in Geel is verhoogd van twee naar drie keer per maand, namelijk op de eerste drie dinsdagen. Deze toename heeft bijgedragen aan een stijging van het aantal individuele leden van 90 in 2023 naar 126 in 2024.

Afspraakmomenten: We zijn ons ervan bewust dat niet alle leden in staat zijn om per e-mail te communiceren. Daarom bieden we wekelijks buitensprekuren aan, zowel met als zonder afspraak. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om op afspraak langs te komen in onze kantoren in Antwerpen en Turnhout.

In 2024 ontving de Huurdersbond Antwerpen vzw twee officiële klachten.

Eerste klacht:

Deze klacht betrof een dossier waarbij een huurder een opzegging ontving wegens renovatiewerken tegen het einde van het tiende huurjaar. De huurder ging akkoord en verliet de woning. De adviesverlener interpreteerde dit als een beëindiging van het huurcontract met wederzijdse instemming en lichtte dit toe aan de huurder.

Na haar vertrek ontstond echter discussie over de teruggave van de huurwaarborg. Later realiseerde de huurder zich dat de opzegging ongeldig bleek te zijn en dat haar verhuizing niet noodzakelijk was geweest.

De huurder overwoog juridische stappen te zetten. Er werd haar uitgelegd dat haar verhuizing impliceerde dat zij akkoord was gegaan met de opzegging, wat haar juridische positie mogelijk verzwakt.

Daarnaast uitte de huurder ongenoegen over de trage reactie van de tegenpartij met betrekking tot de vrijgave van de huurwaarborg. De medewerker stelde een ingebrekestelling op, die de huurder verstuurde. Uiteindelijk ontving zij haar waarborg terug, zij het niet volledig, omdat er huurschade werd vastgesteld en verrekend.

De huurder voelde zich niet gesteund door de huurdersbond en wenste bijkomend advies van een andere adviesverlener. Het dossier werd opnieuw onderzocht door een andere adviesverlener, de jurist en de coördinator.

Het dossier werd na een nieuw contact met de huurder correct afgesloten.

Tweede klacht:

Deze klacht betrof een huurder die ontevreden was over zijn advocaat en het verloop van zijn rechtszaak.

Hij was teleurgesteld omdat de uitspraak van de vrederechter niet in zijn voordeel uitviel. De huurder gaf aan dat hij het gevoel had dat zijn belangen onvoldoende waren behartigd. Aangezien wij als Huurdersbond hier geen invloed op hebben, konden wij hierin geen verdere stappen ondernemen.

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 en steunpunt Turnhout is:

Tugba Tarhan
Huurdersbond Antwerpen vzw
Langstraat 102, 2140 Borgerhout
Tel.: 03/272.27.42
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

Heeft u echter een probleem met de klachtenbehandelaar zelf en/of wilt u over die persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.

Binnen 10 dagen krijgt u bericht dat uw klacht is ontvangen, verneemt u hoe en tegen wanneer we uw probleem aanpakken en wie dit gaat doen. Ofwel ontvangt u onze beslissing per brief, ofwel wordt u uitgenodigd voor een gesprek.

4.2 De klacht wordt opgelost

Als uw probleem wordt opgelost en uw klacht is ingewilligd, krijgt u een afsluitbrief opgestuurd. Hierin vermelden we welke stappen genomen werden of hoe we de klacht verder zullen opnemen en hoe we uw probleem in de toekomst zullen vermijden. Deze brief wordt aan de huurder bezorgd ten laatste 45 dagen na ontvangst van de klacht. Binnen de 45 dagen kan u een antwoord of voorstel tot oplossing verwachten.

4.3 De klacht wordt niet opgelost

Als na al deze stappen bij de Huurdersbond uw vragen/problemen zonder enig gevolg blijven, is de klachtenprocedure binnen de Huurdersbond zelf uitgeput. Wilt u als klager alsnog uw gelijk krijgen, moet u met uw vraag elders terecht. In dit geval kan u terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De verhaalprocedure (als er via het hanteren van de interne klachtenprocedure geen genoegdoening is bereikt) ligt bij externe beroepsinstanties. Het aangewezen aanspreekpunt hier is de Vlaamse Ombudsdienst. U kan hen schriftelijk, telefonisch, per fax of per mail bereiken. U kunt ook langsgaan op hun kantoor in Brussel of in uw provinciehoofdstad, en dit na afspraak.

De contactgegevens van de Vlaamse Ombudsdienst zijn:

- Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel
- elke werkdag van 9 tot 19 uur bellen op het gratis nummer 1700
- Fax: 02/552.48.00
- E-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be

Modelbrief: Signalering probleem/klachten

Huurdersbond Antwerpen vzw
t.a.v. Naam Klachtenbehandelaar
Langstraat 102
2140 Borgerhout

Plaats, datum

Betreft: probleem over..... (korte omschrijving klacht)

Geachte heer/mevrouw,

Ik bracht u reeds mondeling/telefonisch op..... (datum eerste melding) en/of via een schrijven (datum brief) op de hoogte van mijn probleem. Het betreft:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ik hoop dat u begrip kan opbrengen voor mijn standpunt en dat wij zo snel mogelijk tot een efficiënte oplossing kunnen komen.

Met vriendelijke groet,

Naam, adres & handtekening van de huurder

graag ook nog correspondentieadres, bereikbaarheid, GSM-nummer, ...

Registratieformulier

In bijlage



HUURDERSBOND ANTWERPEN VZW

Klachtenbehandeling 2024

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrondeid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	13/12/2024	De klant is niet tevreden: motief opzeg- terugbetaling waarborg	ja	nee	antwoord gestuurd door een medewerker op 16/12	ja, reactie binnen termijn en huurder tevreden met uitleg	16/12/2024
2	14/01/2024	klant niet tevreden over: werking advocaat-uitspraak rechtbank	ja	nee	antwoord gestuurd door een medewerker op 20/01 en werd per mail verder geholpen.	ja, reactie binnen termijn en huurder tevreden met uitleg	20/01/2024



KLACHTENREGISTRATIE 2024 - HUURDEBOND OOST-VLAANDEREN V.Z.W

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrondeid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	17/05/2024	ontevredenheid over dienstverlening/advies	ontvankelijk	ongegrondeid	onderzoek van dossier en historiek, besluiten via e-mail	ja	30/05/2024
2	17/09/2024	ontevredenheid over dienstverlening/advies	ontvankelijk	ongegrondeid	onderzoek van dossier en historiek, besluiten via e-mail	ja	3/10/2024

Toelichting bij klachtenregister 2024

Bij het centraal secretariaat kwam er in 2024 één klacht binnen.

De klacht betrof ontevredenheid over de dienstverlening/het gegeven advies. De cliënt in kwestie beschouwde onze dienstverlening niet nuttig, aangezien we volgens hem alleen maar advies gaven en geen juridische ondersteuning.

Hij verweet de adviesverstrekker ook een gebrek aan professionaliteit.

Reeds tijdens het gesprek vroeg de cliënt zijn lidgeld terug.

Enkele dagen later zette hij zijn grieven op mail waarbij hij nogmaals het lidgeld teruggeiste.

Algemeen:

- de klacht is ontvankelijk
- de klacht is ongegrond

Onderzoek en conclusies van de klachtenbehandelaar

- Er werd met de adviesverstrekker gesproken.
- Uit dit gesprek bleek dat de cliënt verbaal zeer agressief was nadat hem advies gegeven was die hem niet goed uitkwam. De adviesverstrekker vroeg hem uiteindelijk te vertrekken, hetgeen de cliënt aanvankelijk weigerde. Hij begon de adviesverstrekker zelfs te filmen met zijn gsm.
- We gingen akkoord om het lidgeld terug te betalen en het lidmaatschap stop te zetten mits de cliënt nooit meer beroep zou doen op onze diensten. Enige tijd later werd de cliënt ook definitief uitgesloten als lid. Hierbij werd de klacht afgehandeld.

De klachtenbehandeling verliep in 2024 op een correcte manier en de termijnen werden gerespecteerd.

Er werden geen bemiddelings- of verzoeningsinitiatieven georganiseerd.

Bij het regionaal secretariaat kwam er in 2024 één klacht binnen.

De klacht betrof ontevredenheid over de dienstverlening/het gegeven advies. De cliënt in kwestie vond ons onvoldoende bereikbaar, vond dat ze te lang moest wachten op een afspraak en te lang op de opvolging en ze was ook niet tevreden met het advies. Alle deelklachten werden nagekeken en bleken stuk voor stuk ongegrond. Eerste telefonische oproep was op een vrijdag, dan zijn we telefonisch gesloten. De daaropvolgende maandag werd een afspraak vastgelegd binnen de 10 werkdagen. Het advies was juridisch en strategisch correct. Cliënt in kwestie had gehoopt geld van de waarborg te kunnen aanwenden voor deels financiering aankoop eigen woning, maar er bleek huurachterstal en huurschade.

Algemeen:

- de klacht is ontvankelijk
- de klacht is ongegrond

Onderzoek en conclusies van de klachtenbehandelaar

- Er werd met de adviesverstrekker gesproken.

- Uit dit gesprek bleek dat alle deelklachten van de cliënt ongegrond waren. Dit bleek ook uit nader onderzoek van de telefoniegeschiedenis, de agenda, het online verwerkingsprogramma en het mailverkeer met de cliënt.
- De cliënt werd via e-mail ingelicht van deze bevindingen.

De klachtenbehandeling verliep in 2024 op een correcte manier en de termijnen werden gerespecteerd.

Er werden geen bemiddelings- of verzoeningsinitiatieven georganiseerd.

Hoogachtend,

Ria Van Assche
Klachtenbehandelaar Huurdersbond Oost-Vlaanderen v.z.w.
Grondwetlaan 56 b
9040 Sint-Amandsberg
09/223 63 20 en 09/223 28 77
ria.van.assche@huurdersbond.be
huurdersbond.o-vl@telenet.be
www.huurdersbond.be
Ondernemingsnummer 0415.128.623
RPR Gent, afdeling Gent

Klachtenbeeld bij HB Vlaams Brabant, werkjaar 2024

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 tem 4	april - mei/ 2024	Een 4-tal huurders kregen geen respons vanwege hun adviesverlener ondanks eerdere beloftes			Er werd intern gekeken naar het disfunctioneren van de betrokken medewerker die met medische problemen kampte.		jun/24
			ontvankelijk	gegrond	Huurders werden gecontacteerd, de afhandeling van de betreffende dossiers werd over andere medewerkers verspreid		
						De klachten werden binnen de week opgenomen en afgehandeld	
5	okt/24	incorrect inhoudelijk advies volgens de huurder	ontvankelijk	niet gegrond	Het dossier werd aan een tweede én derde opinie onderworpen waarbij de gedurende het hele proces feedback werd gegeven.		
						48u na het formuleren van de klacht werd de huurder ontvangen en de klachten behandeling opgestart	nov/24

OVERZICHT KLACHTEN JAAR 2024

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
2024/001	19/04/2024	ontevredenheid rond reactie Huurdersbond op mail huurder	ja	deels gegrond	02/05/2024 bespreking team. Werking aangepast. Taken en werking dienst zullen beter worden uitgelegd in een reactie per mail. Voorgesteld om het lidgeld terug te betalen	ja	8/05/2024
2024/002	30/11/2024	ongenoegen over adviesverlening	ja	gegrond	12/12/2024 bespreking team. Werking aangepast. Enkel algemene info per mail. Voor verdere aanpak dossier moet men langskomen. Opletten voor fout in telling huurperiodes bij het snel beantwoorden van mails. Voorstel om lidgeld terug te betalen	ja	20/12/2024



Albrecht Rodenbachstraat 20, bus 4, 3500 Hasselt

011 333 576

info@huurderssyndicaat.be

Voor het werkjaar 2024 werden bij het Huurderssyndicaat Limburg geen formele klachten geformuleerd.

Vriendelijke groet,

Morena Kasa | Coördinator

www.huurderssyndicaat.be |



Vlaamse
Ombudsdienst



Vlaamse Ombudsdienst: brug tussen burger en overheid.

www.vlaamseombudsdienst.be