

Vlaams Bemiddelingsboek 2025

1 maart 2026

Vlaams Bemiddelingsboek 2025

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 **154.923** klachten die werden ontvangen in 2025.

Beleidsdomein	Klachten in 2025
Mobiliteit en Openbare Werken	82.315
Energie, Water, Omgeving en Wonen	48.709
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	12.674
Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie	4.873
Welzijn	4.162
Fiscaliteit	982
Onderwijs	750
Kanselarij, Bestuur, Buitenlandse Zaken en Justitie	458
Totaal	154.923

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 2026

Mobiliteit en Openbare Werken

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



2025

Klantenrapport



Vlaamse
Overheid

Vlaams Bemiddelingsboek 2025 p. 4

BELEIDSDOMEIN
MOBILITEIT &
OPENBARE
WERKEN



Voorwoord

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

1	Departement Mobiliteit en Openbare Werken	4
2	Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust	54
3	Agentschap Wegen en Verkeer	66
4	De Vlaamse Waterweg nv	110
5	VVM De Lijn	120
6	De Werkvennootschap	150
7	Lantis	160

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 2025

1 Departement Mobiliteit en Openbare Werken

INHOUD

1. INLEIDING	6
2. KLANTENBELEID	7
2.1 Structuur van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken	7
2.1.1 Stafdienst	7
2.1.2 Afdeling Organisatie	7
2.1.3 Afdeling Beleid	7
2.1.4 Afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid	8
2.1.5 Afdeling Maritieme Toegang	8
2.1.6 NeXperta	8
2.2 Bouwstenen van het klantenbeleid	9
2.2.1 Dialoog met de burger	9
2.2.2 Heldere communicatie	14
2.2.3 Efficiënte dienstverlening	14
2.2.4 Permanente en structurele evaluatie	16
3. HET BEELD VAN 2025	17
3.1 In dialoog met de burger: cijfers en trends	17
3.1.1 Contactcenter 1700	17
3.1.2 Contactpunt MOW	18
3.1.3 Klachten	20
3.2 Belangrijkste thema's van 2025	26
3.2.1 Technische keuring	27
3.2.2 Rijopleiding	33
3.2.3 Terugkommoment	38
3.2.4 Taxivervoer	43
3.2.5 Premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig	46
3.2.6 Homologatie	49
4. BESLUIT	52
5. BIJLAGEN	53

1. INLEIDING

In 2025 bevond het Departement Mobiliteit en Openbare Werken zich opnieuw in een dynamische en complexe context, waarin **maatschappelijke verwachtingen, beleidswijzigingen en operationele uitdagingen** elkaar in snel tempo opvolgden. Burgers, bedrijven en lokale besturen deden daarbij in aanzienlijke mate een beroep op het departement voor **duidelijke informatie, tijdige ondersteuning en betrouwbare dienstverlening**.

Dit klantenrapport biedt een overzicht van de wijze waarop het departement in 2025 met deze verwachtingen is omgegaan. Het beschrijft hoe vragen, meldingen en klachten via diverse kanalen werden opgevangen, opgevolgd en geanalyseerd, en hoe deze input werd benut om de dienstverlening verder te verbeteren. Daarbij speelden zowel de samenwerking met **Contactcenter 1700** en het **Contactpunt MOW** als de inzet van de betrokken afdelingen een cruciale rol.

Tegelijk bleef het departement verder bouwen aan een professionele en toegankelijke dienstverlening, met blijvende aandacht voor **redelijkheid en proportionaliteit**. Via dialoog met de burger, heldere en proactieve communicatie, efficiënte en consistente processen en een evaluatie van de eigen werking werd ingezet op een dienstverlening die burgers zo correct, transparant en efficiënt mogelijk ondersteunt.

Het rapport brengt niet alleen de cijfers achter de burgercontacten in kaart, maar plaatst ook de belangrijkste trends, evoluties en aandachtspunten in hun bredere context. Zo biedt het een helder inzicht in de manier waarop het departement zijn werking continu bijstuurt op basis van signalen uit de praktijk, en hoe klantinformatie steeds meer uitgroeit tot een **essentiële bouwsteen voor kwaliteitsvolle publieke dienstverlening**.

Met dit klantenrapport blikt het Departement Mobiliteit en Openbare Werken terug op een jaar waarin het inspelen op vragen, signalen en verwachtingen van burgers centraal bleef staan. Tegelijk vormt het rapport **een vertrekpunt voor verdere verbeteringen in 2026** en de daaropvolgende jaren.

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 zorgt voor een efficiënte en samenhangende werking van het departement. Ze faciliteert samenwerking op alle niveaus, ontwikkelt gemeenschappelijke kaders en normen, ondersteunt een datagedreven aanpak en stimuleert innovatie en verandering.

Als verbindende schakel coördineert de stafdienst afdelings- en departementsoverschrijdende thema's en processen, en zorgt ze ervoor dat vragen, meldingen en klachten correct en tijdig worden opgevolgd. Vanuit de MOW-identiteit 'Experten in beweging' voert ze een strategisch communicatiebeleid en zet ze in op resultaatgerichte organisatiebeheersing en -ontwikkeling, met blijvende aandacht voor inhoud, proces en samenwerking.

Via het Contactpunt en het team Communicatie heeft de stafdienst bovendien een **rechtstreekse impact op burgers**.

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 klijtlijnen 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 (vervoer van gevaarlijke goederen over de weg), homologatie, technische keuring, goederen- en personenvervoer over de weg, mobiliteit en verkeersveiligheid.

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

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 2025*.

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, omgevingsmanager 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, sluizen 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 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

2.2.1 Dialoog met de burger

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken staat burgers en bedrijven bij via verschillende contactkanalen. Vragen kunnen telefonisch, per e-mail of via chat worden gesteld aan het Contactcenter 1700. Wanneer 1700 een vraag niet meteen kan beantwoorden, wordt die doorgestuurd naar het Contactpunt MOW. Schriftelijke vragen kunnen ook rechtstreeks bij het Contactpunt MOW worden ingediend.

Voor dossiergebonden vragen kunnen burgers en bedrijven terecht bij hun dossierbehandelaar, rechtstreeks of via het Contactpunt MOW. Daarnaast onderhouden projectleiders en omgevingsmanagers ook rechtstreekse contacten met burgers. In specifieke situaties wordt ingezet op dialoog en afstemming, bijvoorbeeld bij onteigeningen of de herlokalisatie van bedrijven.

Veel vragen vertrekken vanuit een concreet probleem. Door in dialoog te gaan, helpt het departement burgers hun vraag scherp te stellen en samen tot een passende oplossing te komen.

2.2.1.1 Contactcenter 1700

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

Sinds begin 2019 werkt het Departement Mobiliteit en Openbare Werken structureel samen met 1700, als verlengstuk van de instap in Webplatform Vlaanderen. Dankzij die samenwerking worden veelvoorkomende vragen, onder meer over het terugkommoment, de rijopleiding, de technische keuring en homologatie, al in de eerste lijn door 1700 behandeld.

Aansturing door team Communicatie

De samenwerking met het Contactcenter verloopt volgens een vaste en efficiënte werkwijze:

- Na publicatie van nieuwe informatie op vlaanderen.be ontvangt 1700 een briefing per e-mail, met een link naar de pagina en een korte toelichting.
- Wanneer medewerkers van 1700 onduidelijkheden vaststellen, kunnen zij feedback geven, bijvoorbeeld bij technische problemen of ontbrekende informatie. Die feedback wordt doorgestuurd naar het team Communicatie, dat snel bijstuurt waar nodig.

- Twee keer per jaar organiseert Agentschap Digitaal Vlaanderen meeluistersessies van telkens twee uur. Tijdens die sessies kan MOW gesprekken volgen en feedback geven over de communicatie van 1700, wat bijdraagt aan het verbeteren van de online informatie.
- Daarnaast verzorgt het team Communicatie twee keer per jaar coachingsessies voor nieuwe medewerkers van 1700, waarin de belangrijkste MOW-thema's worden toegelicht, zoals terugkom-momenten, rijopleiding en autokeuring.
- Tot slot ontvangt het departement dagelijks rapporten van 1700 met een overzicht van vragen en escalaties. Op basis daarvan kan MOW inspelen op veelgestelde vragen, bijvoorbeeld door informatie op de website te verduidelijken of proactief te communiceren.

2.2.1.2 Contactpunt MOW

Het Contactpunt MOW (CP) centraliseert en behandelt de algemene vragen en klachten van burgers, bedrijven en lokale besturen. Daarnaast staat het Contactpunt (CP) in voor de doorstroming en correcte toewijzing van specifieke dossiers, zoals aanvragen tot uitstel van terugkommomenten, erkenningen van rijinstructeurs, inschrijvingen voor brevetexamens, subsidiedossiers en andere gelijkaardige aanvragen.

Het CP behandelt bovendien meldingen, vragen en klachten van burgers, ondernemingen, belangen-groepen, lokale en regionale besturen en andere stakeholders die worden doorgestuurd via het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Havens en Sport, Annick De Ridder.

De doelstellingen van het CP zijn:

- Registreren en coördineren van klantencontacten
- Antwoorden op een accurate, duidelijke en klantgerichte manier binnen een redelijke termijn
- Verminderen van de werklast van de backoffice
- Analyseren van klantinformatie
- Identificeren en rapporteren van trends en verbetermogelijkheden

Centrale registratie en opvolging via de klantenmanagementtoepassing

Sinds 2023 werkt het Contactpunt volledig via de **klantenmanagementtoepassing** (CRM) van Microsoft Dynamics. Dit systeem maakt het mogelijk om vragen en meldingen afkomstig van verschillende kanalen (zoals het portaal mow-contact.be, team 1700, kabinet, backoffice en beleidsteams) centraal te registreren en op te volgen binnen één digitaal platform. Hierdoor worden parallelle dossierstromen vermeden, is het dossierbeheer vollediger en overzichtelijker, en wordt tijdswinst gerealiseerd.

Ook 1700 en het kabinet blijven vragen systematisch escaleren via het CRM. Daarnaast maken ook meerdere backofficeteams gebruik van het systeem, met het oog op een verdere verbreding en verdieping van het gebruik ervan binnen de organisatie.

In 2025 bereikte het aantal burgercontacten dat via het kabinet werd doorgestuurd een nooit eerder vastgesteld niveau. Deze verhoogde instroom ging gepaard met een bijkomende werklast en leidde in bepaalde periodes tot vertragingen in de afhandeling. Desondanks slaagden de medewerkers van het Contactpunt erin deze extra werklast in de mate van het mogelijke op te vangen.

De werking van het CRM-systeem wordt op regelmatige basis geëvalueerd tijdens tweewekelijkse overleg-momenten met kerngebruikers en een vertegenwoordiger van Infront (de IT-leverancier). Tijdens deze

overlegmomenten komen onder meer gebruikerstoelatingen, systeemupdates, bijkomende functionaliteiten en vastgestelde knelpunten aan bod. Daarnaast worden structureel suggesties en aanbevelingen geformuleerd om het systeem verder te optimaliseren en af te stemmen op de noden van de gebruikers.

Verdere professionalisering en innovatie van de werking

In het bijzonder zette het Contactpunt verder in op de **innovatie van de eigen werking**. Daarbij werden optimalisaties doorgevoerd aan de interface van de CRM-toepassing. Daarnaast werden de eerste voorbereidingen getroffen voor de lancering van een nieuw webformulier in 2026, en werd actief onderzocht op welke manieren **artificiële intelligentie** de werking van het Contactpunt kan ondersteunen.

Begin 2025 werd de bestaande klantentevredenheidsbevraging stopgezet wegens de weinig representatieve responsgraad. In de loop van 2025 werd vervolgens een eerste stap gezet tot de opzet van een **nieuwe klantentevredenheidsmeting** gericht op de ervaringen van de aanvragers met de dienstverlening, met als doel de responsgraad te verhogen en tegelijk de efficiëntie en toegankelijkheid te behouden. In 2026 wordt deze aanpak verder uitgewerkt en zal een nieuwe, permanente bevraging worden uitgerold.

Het Contactpunt blijft ook inzetten op de kwaliteit en consistentie van de geleverde antwoorden. Zo volgden o.a. alle medewerkers van het Contactpunt een opleiding Heerlijk Helder, bedoeld om schriftelijke communicatie te professionaliseren. De opleiding werd specifiek toegespitst op de competenties die de leden van het Contactpunt nodig hebben. Zo werden bestaande burgeraanvragen als voorbeeld gebruikt. De focus lag daarbij op klantgerichtheid, heldere kernboodschappen, en begrijpelijke taal voor de burger.

Aanvullend hierop streeft het Contactpunt ernaar om ook organisatorisch de kwaliteit en consistentie van de geleverde antwoorden te waarborgen, onder meer door te streven naar een sterke frontofficewerking. In dat kader werden in februari 2025 twee deeltijdse medewerkers toegevoegd aan het team.

Structureel overleg en versterkte samenwerking

Daarnaast richtte het Contactpunt een werkgroep op met de belangrijkste actoren bij burgercontacten, waaronder medewerkers van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB), de beleidsmedewerker Individueel Bezoldigd Personenvervoer en het Contactpunt zelf. Sinds het najaar komt deze werkgroep regelmatig samen.

De werkgroep vormt een **structureel overlegplatform** voor de backofficemedewerkers en het Contactpunt. Binnen dit platform worden vragen, knelpunten en aandachtspunten besproken en gezamenlijke aanbevelingen geformuleerd. Door de regelmatige samenwerking wordt de afstemming tussen TMB, Beleid en het Contactpunt versterkt, wat bijdraagt aan een efficiëntere en klantgerichte dienstverlening.

De oprichting van de werkgroep volgde op een procesanalyse uitgevoerd door de interne business analyste. Deze analyse bracht aan het licht dat er nog ruimte bestond voor een betere samenwerking en afstemming tussen de verschillende afdelingen die rechtstreeks in contact staan met burgers. De resultaten van deze analyse vormden het startpunt voor de werkzaamheden en discussiepunten van de werkgroep.

2.2.1.3 Omgevingsmanagement

In april 2025 werd binnen het Departement MOW een adviseur omgevingsmanagement aangeworven. Deze adviseur ging in eerste instantie aan de slag met drie grote infrastructuurprojecten van het departement: het project Nieuwe Sluis Zeebrugge (NSZ), het project Extra Containerbehandelingscapaciteit Antwerpen (ECA) en het project E34 West in de gemeente Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht. Daarnaast werd een opdracht in de markt gezet om, waar nodig, te kunnen rekenen op flexibele externe ondersteuning inzake omgevingsmanagement.

De taken binnen het omgevingsmanagement omvatten onder meer het bemiddelen en onderhandelen met omwonenden en andere stakeholders, het organiseren van overlegmomenten en infoavonden, het uitwerken van projectgebonden ad-hocoplossingen en het toewerken naar structurele oplossingen die worden afgestemd met de betrokken partners en overheden. Daarnaast wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een algemeen kader voor omgevingsmanagement binnen het Departement MOW.

Ook in 2025 bleef het departement sterk inzetten op de **actieve betrokkenheid van de omgeving** bij belangrijke infrastructuurwerken. Omwonenden en stakeholders worden geïnformeerd en betrokken via een combinatie van openbare onderzoeken, infomomenten, participatietrajecten en regelmatige nieuwsbrieven. Deze aanpak heeft tot doel verwachtingen te verduidelijken, bezorgdheden tijdig te detecteren en op te vangen, en het draagvlak te versterken voor complexe projecten met een lange doorlooptijd.

Naast formele participatiemomenten wordt ook ingezet op laagdrempelige en continue communicatie. Nieuwsbrieven, projectwebsites en gerichte infokanalen zorgen ervoor dat belanghebbenden op de hoogte blijven van de voortgang, geplande werken en belangrijke mijlpalen. Deze continue informatiestroom draagt bij tot meer **transparantie** en voorkomt dat burgers pas laat in het proces geconfronteerd worden met ingrijpende wijzigingen.

Voor de twee complexe projecten NSZ en ECA werden respectievelijk een kaderprojectbesluit en een projectbesluit genomen door de Vlaamse Regering, waarmee het beleidsmatige draagvlak voor de realisatie van deze projecten werd bevestigd. Deze beslissingen markeren echter geen eindpunt in het traject van omgevingsmanagement. Naar aanleiding van de genomen besluiten werden ook verzoekschriften ingediend, wat opnieuw onzekerheid met zich meebrengt voor de verdere uitvoering. Juist in deze fase blijft actieve communicatie en dialoog met omwonenden en stakeholders van belang. Vanuit het omgevingsmanagement zal daarom ook in deze fase een actieve bijdrage worden geleverd aan het verdere verloop van de projecten.

De opgebouwde praktijkervaring en de maatschappelijke impact van grootschalige projecten vormden ook aanleiding tot reflectie.

Omgevingsimpact bij grootschalige infrastructuurprojecten

Naar aanleiding van het project Nieuwe Sluis Zeebrugge werd in het jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst gewezen op de aanzienlijke impact die grootschalige infrastructuurprojecten kunnen hebben op omwonenden. Een groep bewoners bracht daarbij het voorstel naar voren om te werken met een vrijwillige opkoopregeling aan onteigeningsvoorwaarden, waarbij geen rekening wordt gehouden met de waardedaling van woningen als gevolg van de werken. Daarnaast werd gepleit voor een voorafgaande

plaatsbeschrijving van de woningen, zodat eventuele schadegevallen bij blijvende bewoners sneller en correct kunnen worden afgehandeld, en voor voldoende tijd om een alternatieve woonoplossing te vinden bij vrijwillige verkoop.

Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken erkent de onrust en het nadeel dat bewoners kunnen ondervinden bij de realisatie van dergelijke grootschalige projecten. De omvang en lange doorlooptijd van deze projecten maken dat de directe impact voor de omgeving vaak zwaar doorweegt, terwijl eventuele maatschappelijke of economische voordelen zich pas op lange termijn manifesteren. Het departement onderkent daarbij dat sommige vraagstukken baat hebben bij een algemeen wettelijk kader, terwijl andere situaties net vragen om projectgericht maatwerk.

In dat licht staat het departement positief tegenover het voorzien van een specifiek budget voor omgevingsmanagement bij grootschalige infrastructuurprojecten. Een dergelijk budget creëert ruimte om milderende maatregelen te onderzoeken en toe te passen, en om samen met omwonenden en andere betrokkenen te zoeken naar oplossingen die perspectief bieden.

De Vlaamse Ombudsdienst wees er eerder ook op dat in Vlaanderen momenteel een volwaardig juridisch kader ontbreekt om omgevingsmanagement structureel te ondersteunen. Meer bepaald is er vandaag een gebrek aan instrumenten om tijdelijke schade of hinder voor de omgeving bij grootschalige infrastructuurprojecten op een afdoende manier te milderen of te compenseren. Ook de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken, Havens en Sport erkende bij eerdere bevestigingen het belang van een sterk maatschappelijk draagvlak voor de realisatie van complexe projecten. Daarbij werd bevestigd dat er momenteel geen geschikt juridisch kader bestaat voor een vrijwillige aankoopregeling van woningen, noch voor een compensatieregeling inzake waardeverlies van woningen van buurtbewoners. Tegelijk werd benadrukt dat een uniforme compensatieregeling niet wenselijk wordt geacht, en dat een aanpak op maat per project de voorkeur geniet. Zo wenst de minister dat bij elk grootschalig project een professioneel omgevingsmanagementteam onderzoekt wat een concrete, specifieke én haalbare oplossing is.

Op dit moment is er echter nog geen volwaardig, structureel **omgevingsmanagementteam** operationeel. Van zodra dit team er is, zullen concrete voorstellen op maat uitgewerkt worden met alle betrokken actoren.

Wat de handelingswijzen bij onteigeningen betreft, dient te worden verduidelijkt dat deze niet tot de bevoegdheid van het Departement MOW behoren. Deze materie wordt behandeld door de dienst Vastgoedtransacties van de Vlaamse Belastingdienst.

Uitbouw en verankering van omgevingsmanagement binnen het Departement MOW

In de geplande hervormingen van de aanpak van omgevingsvergunningen door de Vlaamse Regering krijgt het vooroverleg een prominente plaats. In haar advies benadrukt de expertencommissie expliciet het belang van het inzetten van omgevingsmanagers bij bouw- en infrastructuurprojecten.

Binnen het Departement MOW wordt een groot aantal bouwprojecten gerealiseerd. Zonder aan de primaire rol van het Departement Omgeving in de taak van omgevingsmanagement te willen voorbijgaan, is het wenselijk om deze rol binnen het Departement MOW verder op te schalen, expertise op te bouwen en het omgevingsmanagement structureel te verankeren binnen de organisatie. Met de aanwerving van een adviseur omgevingsmanagement in 2025 en de gunning van een ondersteunende opdracht in 2026 werden reeds eerste concrete stappen gezet in die richting.

2.2.2 Heldere communicatie

In 2025 zette het Departement Mobiliteit en Openbare Werken weer sterk in op **heldere, tijdige en toegankelijke communicatie** naar burgers. Daarbij hanteerde het departement bewust een mix van communicatiekanalen, afgestemd op de aard en impact van de boodschap.

Voor brede en maatschappelijke relevante wijzigingen maakt het departement gebruik van perscommunicatie, zodat belangrijke informatie via nieuwsmedia een groot en divers publiek bereikt. Tegelijk worden deze boodschappen steeds gebundeld en verduidelijkt op vlaanderen.be, waar burgers terecht kunnen voor **betrouwbare, actuele en gestructureerde overheidsinformatie**.

Voor dossiers met een rechtstreekse en persoonlijke impact op burgers, zoals subsidies of individuele verplichtingen, wordt aanvullend ingezet op gerichte communicatie op maat, onder meer via mailings en het Contactpunt. Zo krijgen burgers niet alleen algemene informatie, maar ook concrete en actiegerichte begeleiding die aansluit bij hun specifieke situatie.

Daarnaast communiceert het departement in bepaalde dossiers ook onrechtstreeks, via lokale besturen en partners. In het kader van VOM-deelmobiliteit en de werking van de vervoerregio's werden in 2025 over heel Vlaanderen communicatiepakketten op maat van lokale besturen ontwikkeld. Die pakketten ondersteunen steden en gemeenten bij het promoten van deelmobiliteit, zoals deelfietsen en deelwagens, en zorgen voor een eenduidige en herkenbare boodschap naar inwoners. In vervoerregio's die hier actief op hebben ingezet, werd een duidelijk hoger gebruik van deelmobiliteit vastgesteld, onder meer van deelfietsen.

Door deze gelaagde aanpak combineert het departement **bereik, duidelijkheid en maatwerk**. Dat versterkt de rechtszekerheid, verkleint de kans op misverstanden en sluit aan bij een dienstverlening die burgers tijdig informeert.

2.2.3 Efficiënte dienstverlening

Een efficiënte dienstverlening vormt de derde bouwsteen van het klantenbeleid van het departement. Efficiëntie realiseren binnen een overheidscontext vraagt een zorgvuldige afweging tussen klantgerichtheid, rechtszekerheid en het respecteren van vastgelegde procedures en besluitvormingsprocessen. Veranderingen in dienstverlening vergen daarom vaak een doordachte en incrementele aanpak.

Digitalisering speelt daarbij een cruciale rol. Door processen te ondersteunen met digitale toepassingen en gegevensstromen te optimaliseren, kan het departement zijn dienstverlening efficiënter organiseren, zonder in te boeten op zaken als kwaliteit, zorgvuldigheid of transparantie.

Binnen het departement vertaalt deze focus zich onder meer in de volgende initiatieven:

- het gebruik van een geavanceerde klantenmanagementtoepassing (CRM), Microsoft Dynamics, waarin alle vragen en klachten van burgers centraal worden geregistreerd. Medewerkers die regelmatig met burgercontacten in aanraking komen, werken binnen deze toepassing. Het centrale gebruik van het CRM vervangt versnipperde e-mailcommunicatie door een overzichtelijke en functionele werkomgeving, waarin vragen eenvoudig kunnen worden doorgegeven en beantwoord, feedback kan worden uitgewisseld en dossiers met één handeling aan de juiste collega kunnen worden toegewezen. Dit maakt een uniforme registratie, opvolging en analyse van burgercontacten via verschillende kanalen mogelijk;

- eerste verkennende stappen gezet om na te gaan hoe artificiële intelligentie kan worden geïntegreerd in de klantenmanagementtoepassing en ondersteuning kan bieden bij de behandeling van burgercontacten. De functionele wensen werden reeds besproken met de IT-leverancier, en in 2026 zullen de eerste AI-functionaliteiten in testfase worden geëvalueerd. Daarbij besteedt het departement uitdrukkelijk aandacht aan een zorgvuldige en verantwoorde omgang met persoonsgegevens en aan de impact van AI op de verwerking van deze gegevens;
- de verdere digitalisering van operationele processen, zoals de inzet van digitale inspectietools bij de technische keuring, waarbij inspecteurs gebruikmaken van tablets;
- de automatisatie van gegevensstromen, zoals de automatische doorstroming van inspectieresultaten en de automatische vermelding van meetgegevens op het keuringsbewijs;
- het toenemend gebruik van digitale herinneringen, zoals communicatiebrieven in het kader van het terugkommoment en de herinneringskaart voor de technische keuring, die steeds vaker digitaal worden bezorgd via Mijn Burgerprofiel en de eBox.

Naast technologische ondersteuning werd in 2025 ook sterk ingezet op **interne afstemming en samenwerking**. Structureel overleg, onder meer via werkgroepen en tweewekelijkse overlegmomenten over de klantenmanagementtoepassing, droeg bij tot een betere afstemming tussen frontoffice en backofficediensten.

Daarnaast werd **teamoverschrijdend** samengewerkt om tijdelijke capaciteitsdruk op te vangen. Zo werden backofficemedewerkers in februari tijdelijk ingezet om achterstanden binnen het Contactpunt weg te werken, wat bijdroeg aan het verkorten van de antwoordtermijnen. Deze flexibiliteit en multidisciplinariteit maakte het mogelijk om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening zo goed mogelijk te blijven waarborgen.

Een efficiënte dienstverlening veronderstelt ook **duidelijke en consistente communicatie** naar burgers. In dat kader volgden meerdere teams binnen het departement de opleiding Heerlijk Helder, met als doel de schriftelijke communicatie te verbeteren en beter af te stemmen op de noden van de burger. Daarnaast werd ingezet op preventieve informatieverstrekking via onder andere de website, mailings, brochures en brieven. Door informatie toegankelijker en begrijpelijker aan te bieden, wordt beoogd om onnodige vragen en klachten te beperken.

Tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat de efficiëntie van de dienstverlening steeds meer onder druk komt te staan door een combinatie van factoren, waaronder langdurige afwezigheden, een groeiend takenpakket en hogere verwachtingen. Ondanks deze uitdagingen slaagde het departement er in 2025 in om, via gerichte prioritering en interne samenwerking, de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Het is duidelijk dat de druk op de dienstverlening zich ook in de komende jaren zal blijven manifesteren. Dit vormt een nieuwe realiteit waarmee het departement zich zal moeten blijven verhouden. Dat impliceert dat **gerichte keuzes** onvermijdelijk worden, zowel op het vlak van prioriteiten als van inzet van middelen. Door deze keuzes weloverwogen en met de nodige durf te maken, kan het departement ook in een context van toenemende verwachtingen blijven inzetten op een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening.

2.2.4 Permanente en structurele evaluatie

Permanente en structurele evaluatie vormt al enkele jaren een belangrijke ambitie binnen het klantenbeleid van het Departement MOW, maar blijft tegelijk een werkpunt. In een context van hoge werkdruk en beperkte middelen en capaciteit is het voor diensten niet altijd evident om naast de operationele werking systematisch tijd vrij te maken voor de evaluatie van processen en dienstverlening. Evaluatie gebeurt daardoor vaak niet in ideale omstandigheden, maar net met het oog op het overleiden van de werking. Dit vormt een belangrijk uitgangspunt binnen het huidige evaluatieverhaal.

In de praktijk gebeurt evaluatie vandaag veelal op een informele manier. Signalen uit klachten, terugkerende vragen en concrete dossiers leiden regelmatig tot bijsturingen in de werking, verduidelijkingen in de communicatie of aanpassingen aan processen. Deze vorm van lerend werken is waardevol en toont aan dat feedback van burgers effectief wordt meegenomen, ook al gebeurt dit nog niet overal op een structurele en uniforme wijze.

Tegelijk groeit binnen het departement het besef dat, naast bestaande initiatieven zoals het oprichten van werkgroepen, ook een meer **systematische aanpak** noodzakelijk is om gericht te kunnen bijsturen en prioriteiten te bepalen. In 2025 werd daarom, naar analogie met het klantenrapport, werk gemaakt van het verzamelen en analyseren van kerncijfers, zoals aantallen burgercontacten, doorlooptijden en klachtvolumes. Deze gegevens vormen een eerste basis om trends en aandachtspunten zichtbaar te maken.

Binnen de klachtenbehandeling en -coördinatie werd bovendien het engagement opgenomen om vanaf 2026 op kwartaalbasis de belangrijkste cijfers en bevindingen te bundelen en uitgebreider te rapporteren. Deze rapportering zal dienen als vertrekpunt voor gerichte overlegmomenten met de betrokken diensten, met focus op de meest essentiële resultaten, knelpunten en mogelijke verbeteracties. Parallel daaraan zal worden onderzocht op welke manier evaluatie van de eigen werking op een meer structurele en duurzame wijze kan worden ingebed in de werking van het departement, rekening houdend met de operationele realiteit.

Het departement erkent dat verdere maturiteit op dit vlak noodzakelijk is, maar beschouwt 2025 wel als een jaar waarin belangrijke krijtlijnen werden uitgezet. Op basis van de opgedane inzichten wordt verkend hoe permanente en structurele evaluatie in de toekomst verder kan worden uitgebouwd, zonder vooruit te lopen op de concrete vormgeving ervan.

3. HET BEELD VAN 2025

3.1 IN DIALOOG MET DE BURGER: CIJFERS EN TRENDS

3.1.1 Contactcenter 1700

In 2025 registreerde 1700 in totaal **10.725 mobiliteitsgerelateerde vragen**. Daarvan kon 1700 **81%** zelf beantwoorden en afhandelen. Dat aandeel ligt volledig in lijn met eerdere jaren (81% in 2024, 80% in 2023) en bevestigt de sterke rol van 1700 als eerstelijnscontactpunt.

De overige **19%** van de vragen was te specifiek of technisch en werd doorgestuurd naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Die escalaties verliepen:

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

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 2025

Maand	Geregistreerd	FO afgehandeld	% FO afgeh.	Geëscaleerd	% geëscaleerd	Door-gestuurd
2025-01	1.430	1.114	78%	316	22%	305
2025-02	1.071	873	82%	198	18%	196
2025-03	1.082	876	81%	206	19%	200
2025-04	947	762	80%	185	20%	180
2025-05	887	718	81%	169	19%	154
2025-06	784	625	80%	159	20%	156
2025-07	763	650	85%	113	15%	111
2025-08	728	588	81%	140	19%	131
2025-09	818	649	79%	169	21%	160
2025-10	888	726	82%	162	18%	152
2025-11	629	507	81%	122	19%	114
2025-12	698	569	82%	129	18%	125
Totaal	10.725	8.657	81%	2.068	19%	1.984

Figuur 1 geeft een overzicht van het aantal contacten per maand in 2025 en toont welk aandeel door 1700 zelf werd afgehandeld en welk aandeel werd geëscaleerd naar MOW.

Het totaal aantal contacten lag in 2025 lager dan in 2024, toen 16.402 contacten werden geregistreerd. Die piek in 2024 was voornamelijk toe te schrijven aan de premie voor zero-emissievoertuigen, die dat jaar een uitzonderlijk hoog aantal vragen genereerde. Het aantal contacten in 2025 sluit opnieuw aan bij het niveau van de voorgaande jaren: 10.926 contacten in 2023 en 11.446 in 2022.

De meeste vragen in 2025 hadden betrekking op:

- terugkommoment voor rijbewijs B: **3.602**
- premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig: **1.636**
- taxivergunning en bestuurderspas: **718**
- vakbekwaamheid rijbewijs C en D: **484**
- homologatie van voertuigen: **453**
- vormingsmoment voor begeleiders: **415**

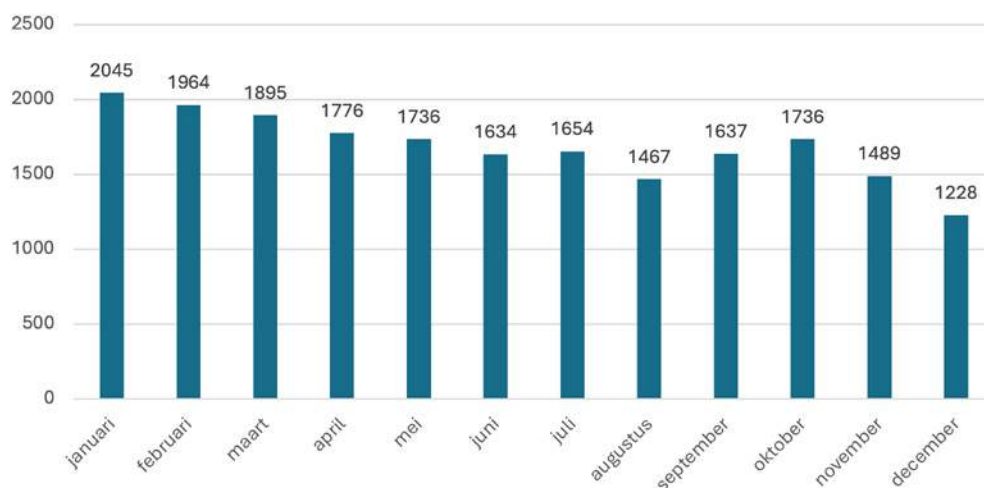
3.1.2 Contactpunt MOW

In 2024 registreerde het Departement MOW nog 24.128 gelogde cases, wat neerkwam op een verdubbeling ten opzichte van 2023. In 2025 daalde dit aantal tot **20.261 cases** (vragen en klachten), een afname van bijna 4.000 contacten.

De voornaamste verklaring voor deze daling is het stopzetten van de premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig. Deze premie werd op 31 december 2024 beëindigd, waarbij het digitale loket werd gesloten voor nieuwe aanvragen. De aankoop van het voertuig diende uiterlijk te gebeuren op 22 november 2024.

In 2024 zorgde deze premie voor een aanzienlijke toename van het aantal vragen en meldingen bij het departement. Ook in de eerste maanden van 2025 bleef dit thema een belangrijk aandeel van de geregistreerde cases vertegenwoordigen. Uit figuur 2 blijkt dat het voorjaar van 2025 het hoogste aantal cases genereerde.

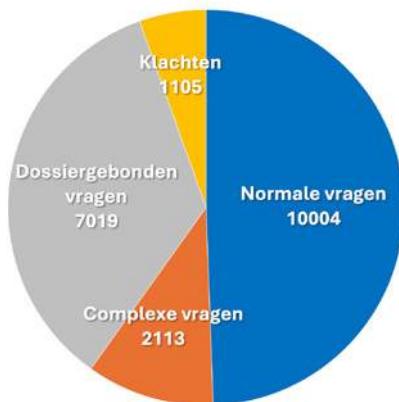
Figuur 2: Aantal cases per maand in 2025



Wanneer de vragen en klachten met betrekking tot de premie voor zero-emissievoertuigen buiten beschouwing worden gelaten, blijft het aantal vragen en klachten in 2025 nagenoeg stabiel ten opzichte van 2024. Daarmee wordt de eerder vastgestelde toegenomen bereikbaarheid van het Contactpunt voor burgers, bedrijven en lokale besturen bevestigd.

Iets meer dan de helft van het totale aantal cases werd rechtstreeks afgehandeld door de medewerkers van het Contactpunt MOW ('normale vragen' in figuur 3). In 11% van de gevallen was voorafgaand overleg met inhoudelijke experts noodzakelijk, alvorens het Contactpunt MOW een antwoord kon formuleren ('complexe vragen' in figuur 3). De overige bijna 37% had betrekking op dossiergebonden vragen, die rechtstreeks werden opgevolgd door de betrokken dossierbehandelaars in contact met de verzoeker ('dossiergebonden vragen' in figuur 3).

Figuur 3: Taartdiagram ontvangen burgercontacten onderverdeeld in aanvraagtypes



Daarnaast ontving het Contactpunt MOW in 2025 ook **745 burgercontacten** die werden doorgestuurd **via het kabinet** van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken, Havens en Sport. Dit aantal ligt aanzienlijk hoger dan in voorgaande jaren en resulteerde in een bijkomende werkdruk voor zowel de medewerkers van het Contactpunt als de betrokken beleidsmedewerkers.

Een belangrijke kanttekening is dat binnen het Departement MOW ook verschillende generieke mailboxen in gebruik zijn bij de diverse afdelingen en diensten. In principe worden alle burgervragen gecentraliseerd via het Contactpunt en geregistreerd in de klantenmanagementtoepassing. In de praktijk is het echter onvermijdelijk dat burgers het departement ook rechtstreeks contacteren via deze generieke mailboxen, waarvan sommige e-mailadressen op het internet circuleren. Deze contacten worden niet centraal geregistreerd en zijn bijgevolg niet opgenomen in dit klantenrapport.

Doorlooptijden

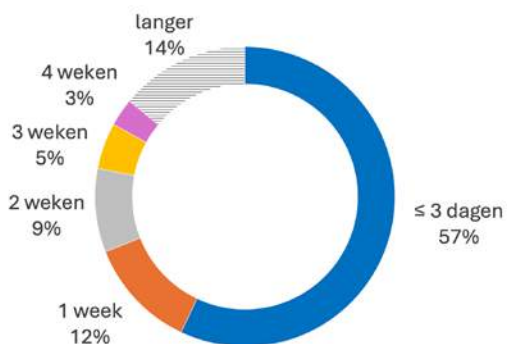
Het Contactpunt hanteert als streefdoel een doorlooptijd van maximaal vijf kalenderdagen voor de beantwoording van eenvoudige vragen. Voor complexere vragen, waarvoor de tussenkomst van een backoffice-expert vereist is, geldt een antwoordtermijn van maximaal 21 kalenderdagen.

Het is niet in alle gevallen mogelijk om deze streeftermijnen te respecteren. Dit kan onder meer het gevolg zijn van ziekte- of verlofperiodes bij medewerkers, een verhoogde instroom van vragen en klachten naar aanleiding van persaandacht, of de gelijktijdige uitvoering van andere prioritaire opdrachten.

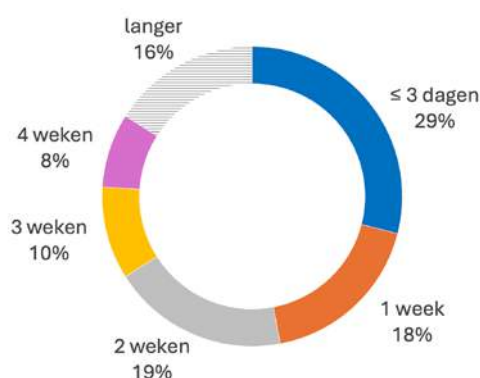
- In 2025 werd 57% van de **niet-dossiergebonden vragen** binnen de drie kalenderdagen afgehandeld en 69% binnen één kalenderweek. Voor 17% van deze vragen bedroeg de doorlooptijd meer dan 21 kalenderdagen. (Figuur 4)
- **Dossiergebonden vragen**, die in de klantenmanagementtoepassing als 'dossiers' worden gecategoriseerd, werden in 47% van de gevallen binnen één kalenderweek afgehandeld. In iets minder dan een kwart van de gevallen nam de verwerking en afhandeling van deze dossiers meer dan 21 kalenderdagen in beslag. (Figuur 5)

Daarbij is het belangrijk te benadrukken dat ook dossiergebonden vragen steeds eerst via een medewerker van het Contactpunt verlopen. Deze staat in voor de initiële lezing, categorisering en toewijzing aan de bevoegde dossierbehandelaar(s), wat inherent een impact heeft op de totale doorlooptijd.

Figuur 4: Taartdiagram doorlooptijden voor niet-dossiergebonden vragen



Figuur 5: Taartdiagram doorlooptijden voor dossiergebonden vragen



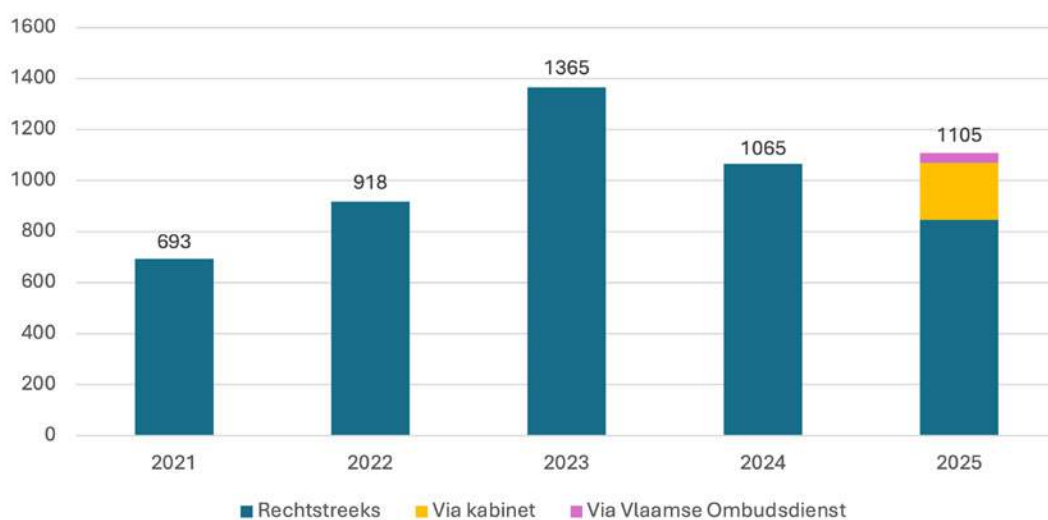
3.1.3 Klachten

Wanneer burgers de moeite nemen om een klacht in te dienen, doen zij dat meestal vanuit betrokkenheid en frustratie tegelijk. Achter elke klacht schuilt de verwachting dat er geluisterd wordt en dat zorgvuldig met het signaal wordt omgegaan. Het Departement MOW streeft er dan ook naar om elke klacht zo correct en zorgvuldig mogelijk op te volgen, en burgers in elk geval het gevoel te geven dat zij gehoord worden. Klachten vormen voor het departement een waardevolle bron van feedback, die helpt om, waar mogelijk, de dienstverlening beter af te stemmen op de realiteit en verwachtingen van burgers en andere gebruikers.

Registratie van klachten

Een case wordt bij het departement als klacht geregistreerd wanneer sprake is van expliciete of impliciete ontevredenheid over het handelen of het nalaten van een persoon of dienst, dan wel over de kwaliteit van een geleverd product of een dienstverlening. Dit kan zowel betrekking hebben op medewerkers of diensten van het Departement MOW zelf als op personen of instellingen die onder toezicht van het departement staan. Ook ontevredenheid over een proces of een ervaring valt hieronder. De klager verwacht daarbij dat aan deze ontevredenheid aandacht wordt besteed en dat, waar mogelijk, een oplossing wordt aangereikt.

Figuur 6: Ontvangen klachten voor de periode 2021-2025



In 2025 ontving het Departement MOW in totaal **1.105 klachten**, wat neerkomt op een stijging van **4% ten opzichte van 2024**. Van deze klachten werden er 223 via het kabinet van de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken, Havens en Sport aan het departement overgemaakt. Dit verklaart in belangrijke mate de beperkte toename van het aantal klachten in vergelijking met het voorgaande jaar.

In hoofdstuk 3.2. Belangrijkste thema's van 2025 wordt uitgebreider ingegaan op de klachten per thema.

Van de 1.105 geregistreerde klachten werden er 40 ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, zowel eerste- als tweedelijnsklachten.

- Eerstelijnsklachten zijn klachten die burgers rechtstreeks indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, zonder dat deze vooraf bij het Departement MOW werden ingediend. De klachtencoördinator van het departement behandelde deze klachten verder en hield de Ombudsdienst mee op de hoogte.
- Tweedelijnsklachten betreffen dossiers waarbij de Ombudsdienst het departement om aanvullende informatie vroeg om een onafhankelijk onderzoek in te stellen. In deze gevallen bezorgde het departement de Ombudsdienst alle beschikbare dossierinformatie, aangevuld met de nodige toelichting bij de in eerste lijn genomen beslissingen of verstrekte antwoorden.

Ontvankelijkheid

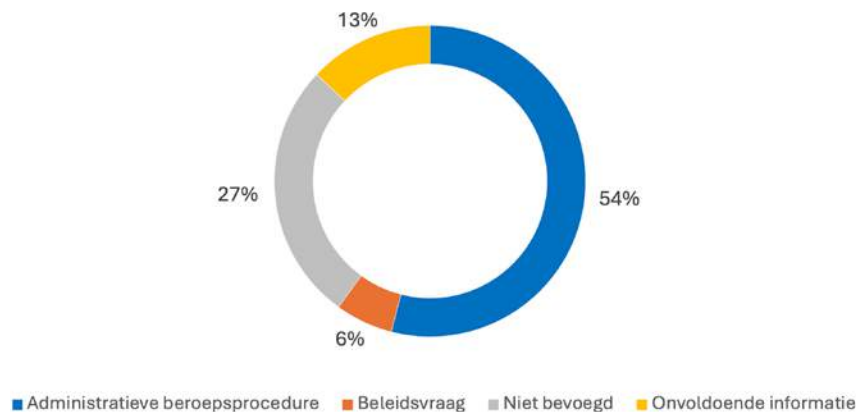
In 2025 werd **58% van de ingediende klachten als ontvankelijk beoordeeld**, wat betekent dat **42% van de klachten niet ontvankelijk was**. Het Departement MOW registreert systematisch de redenen voor niet-ontvankelijkheid.

Op basis van deze registratie konden in 2025 vier categorieën worden onderscheiden waarin klachten als niet-ontvankelijk werden geclassificeerd.

- **Administratieve beroepsprocedure:** Een aanzienlijk deel van de klagers richtte zich rechtstreeks tot het Departement MOW, terwijl voor het betrokken thema een specifieke administratieve beroepsprocedure geldt die eerst dient te worden doorlopen. In 2025 was 54% van de niet-ontvankelijke klachten het gevolg van het niet volgen van deze voorziene beroepsprocedure. Dit betrof onder meer klachten in verband met de technische keuring, praktijkexamens en taxi's. Hoewel deze klachten als niet-ontvankelijk werden geregistreerd, werden de klagers telkens geïnformeerd over de correcte procedure die diende te worden gevolgd.
- **Beleidsvraag:** Het departement behandelt geen klachten over politiek gevoelige kwesties die intern als beleidsvragen worden gecategoriseerd. Waar mogelijk verstrekt het departement wel neutrale en feitelijke toelichting bij bestaande beleidsmaatregelen of regelgeving. Het departement doet daarbij zo min mogelijk inhoudelijke uitspraken over de genomen beleidskeuzes en verwijst, indien aangewezen, door naar de bevoegde politieke vertegenwoordigers. In 2025 werd 6% van de niet-ontvankelijke klachten om deze reden als niet-ontvankelijk beoordeeld.
- **Niet bevoegd:** In een aantal gevallen was het departement niet bevoegd om een ingediende klacht te behandelen, aangezien deze betrekking had op materies die onder de bevoegdheid van andere instanties vallen. Het ging hierbij onder meer om federale bevoegdheden, bevoegdheden van de handhavingsinstanties, bevoegdheden van andere entiteiten binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken, of van andere entiteiten binnen de Vlaamse overheid. In deze gevallen zorgde de klachtencoördinator steeds voor een correcte doorverwijzing naar de bevoegde instantie. In 2025 werd 27% van de niet-ontvankelijke klachten om deze reden als niet-ontvankelijk beoordeeld.
- **Onvoldoende informatie:** De overige 13% van de niet-ontvankelijke klachten werd als niet-ontvankelijk beoordeeld wegens het ontbreken van voldoende informatie van de klager. Om een klacht te kunnen onderzoeken en behandelen, dient het departement over voldoende gegevens te beschikken, zoals een duidelijke omschrijving van de omstandigheden, toelichting bij het voorval en, indien relevant, inzage in ondersteunende documenten of correspondentie. Wanneer een klacht op basis van de oorspronkelijk aangeleverde informatie niet onderzocht kan worden, vraagt het departement om bijkomende verduidelijking en/of relevante documentatie. Indien de klager hierop niet reageert en/of de gevraagde informatie niet aanlevert, kan het departement de klacht niet verder behandelen en wordt het dossier als niet-ontvankelijk beschouwd.

Onderstaande figuur visualiseert de verschillende redenen voor de niet-ontvankelijkheid van klachten in 2025.

Figuur 7: Taartdiagram redenen niet-ontvankelijk



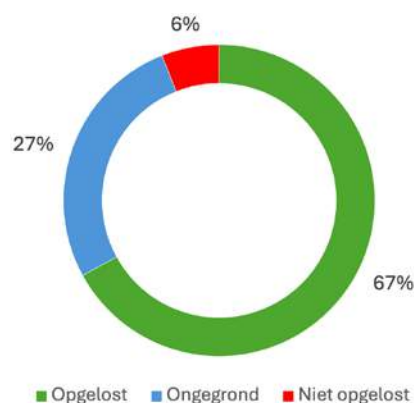
Oplossingsgraad

Van de ontvankelijke klachten kon het Departement MOW in 2025 **67% als opgelost** beschouwen. Dit houdt in dat aan de klager een oplossing werd aangereikt voor het gesignaleerde probleem, wat niet noodzakelijk een concrete maatregel hoeft te zijn. Ook een duidelijke toelichting of verduidelijking bij een genomen beslissing of toegepaste maatregel kan als oplossing worden beschouwd. In de praktijk blijkt dat bijkomende uitleg in vele gevallen bijdraagt tot meer begrip en een vermindering van ervaren frustratie.

In **6% van de ontvankelijke klachten kon geen oplossing worden bereikt**. Dit betekent dat het departement en de verzoeker niet tot een akkoord kwamen. Dit kan onder meer het gevolg zijn van uiteenlopende standpunten, ontevredenheid van de verzoeker over de voorgestelde oplossing, of het feit dat het departement, ondanks begrip voor de situatie, geen mogelijkheid had om het probleem op te lossen binnen het geldende wettelijke of beleidsmatige kader. Het departement streeft er steeds naar om onopgeloste klachten te vermijden en neemt dergelijke signalen mee in het kader van de verdere verbetering van de dienstverlening. Wanneer geen oplossing kan worden bereikt, wordt de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot slot werd **27% van de ontvankelijke klachten als ongegrond beoordeeld**. Dit betekent dat er geen gegronde redenen voor de klacht werden vastgesteld of dat de betrokken diensten correct en conform de geldende regelgeving hebben gehandeld. Dit neemt niet weg dat de ervaren ontevredenheid van de klager steeds ernstig wordt genomen. In sommige gevallen kan de strikte toepassing van wettelijke bepalingen als streng of onrechtvaardig worden ervaren. Overheidsdiensten zijn evenwel verplicht deze regelgeving toe te passen. Het departement waardeert het dat burgers en andere belanghebbenden hun bezorgdheden of ongenoegen kenbaar maken, aangezien dergelijke signalen waardevolle inzichten bieden in hoe beleidsmaatregelen en regelgeving in de praktijk worden ervaren en kunnen worden meegenomen bij toekomstige beleidsaanpassingen.

Figuur 8: Taartdiagram oplossingsgraad klachten



Criteria waarover geklaagd werd

Bij ontvankelijke klachten registreert het departement tevens het criterium waarop de klacht hoofdzakelijk betrekking heeft. Op basis hiervan worden zes categorieën onderscheiden:

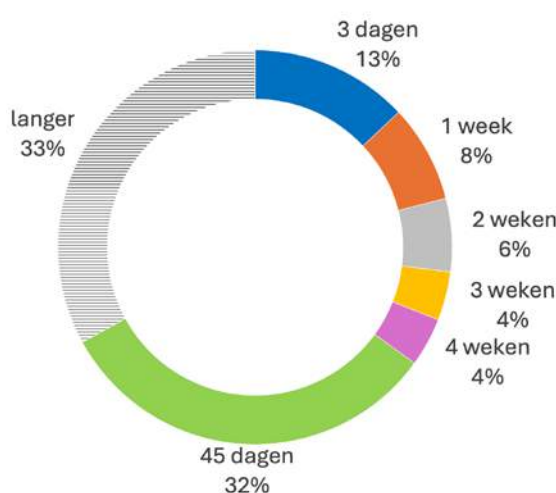
1. **Niet akkoord met toepassing van de regelgeving (55% van de ontvankelijke klachten):** klagers zijn van oordeel dat de geldende regelgeving of procedure in hun specifieke situatie onterecht of onredelijk werd toegepast.
2. **Onredelijke termijn (30% van de ontvankelijke klachten):** burgers verwachten binnen een redelijke termijn geholpen te worden. Wanneer dit niet gebeurt, kan dit aanleiding geven tot klachten. Deze problematiek stelt zich niet alleen bij de diensten van het Departement MOW zelf, maar vooral bij onder toezicht staande instellingen, zoals ontevredenheid over wachttijden bij de technische keuring of voor het praktijkexamen rijbewijs B.
3. **Informatieverstrekking (9% van de ontvankelijke klachten):** Burgers worden vandaag geconfronteerd met een grote hoeveelheid informatie via uiteenlopende kanalen. Het is niet altijd eenvoudig om correcte en betrouwbare informatie te vinden. Wanneer vanuit officiële kanalen foutieve, onvolledige of onduidelijke informatie wordt verstrekt, kan dit aanleiding geven tot klachten.
4. **Onheuse bejegening (7% van de ontvankelijke klachten):** in sommige gevallen ervaren burgers de dienstverlening door een medewerker, dienst of instelling als onvriendelijk, onredelijk of onwelwillend. Dit raakt aan de klantvriendelijkheid van de dienstverlening. Gezien het grote aantal uitvoerende diensten en onder toezicht staande instellingen, die dagelijks in contact staan met een groot publiek, krijgt het departement af en toe klachten binnen over onheuse behandeling.
5. **Onbereikbaarheid (3% van de ontvankelijke klachten):** wanneer klagers aangeven dat een dienst of instelling niet bereikbaar is, wordt de klacht onder het criterium 'onbereikbaarheid' gecategoriseerd. In deze gevallen neemt het departement, indien nodig, zelf contact op met de betrokken dienst of instelling.
6. **Discriminatie (1% van de ontvankelijke klachten):** sporadisch ontvangt het departement klachten met een mogelijk discriminerend karakter. Het gaat hierbij hoofdzakelijk om expliciete of impliciete elementen die kunnen wijzen op racisme of seksisme (andere vormen van discriminatie worden weinig of niet gemeld). Aan dergelijke klachten wordt bijzonder veel belang gehecht en zij worden grondig onderzocht. Indien blijkt dat de melding gegrond is, worden de betrokken medewerker, dienst en/of instelling aangesproken en worden, indien nodig, gepaste maatregelen genomen. Bij herhaalde gelijkaardige klachten kunnen verdere acties worden overwogen. In 2025 deden zich geen gevallen voor die tot dergelijke vervolgacties aanleiding gaven.

De optelsom van de percentages overschrijdt 100%, aangezien aan één klacht meerdere criteria kunnen worden toegekend.

Doorlooptijden

Het Departement MOW beschikt over een wettelijke termijn van 45 kalenderdagen om een klacht af te handelen. Hoewel het departement streeft naar een zo spoedig mogelijke behandeling, kan de complexiteit van klachten een invloed hebben op de doorlooptijd. In 2025 werd in **67% van de gevallen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen gerespecteerd**. Dit betekent een daling van 13 procentpunten ten opzichte van 2024 en impliceert dat in ongeveer één derde van de dossiers de behandelingstermijn werd overschreden. Dit is geen positieve evolutie.

Figuur 9: Taartdiagram doorlooptijden voor klachten



Voor deze ontwikkeling zijn evenwel verschillende verklaringen aan te geven. Zo was er in 2025 een toegenomen instroom van klachten via het kabinet, die doorgaans complexer en gevoeliger van aard zijn. Daarnaast worden klachten chronologisch behandeld, waardoor eenvoudiger dossiers soms een langere doorlooptijd kennen wanneer zij volgen op meer complexe klachten. Ook de beperkte personele capaciteit speelt een rol: de klachtenbehandeling wordt in hoofdzaak door één medewerker opgenomen, die deze taak combineert met andere opdrachten. Verder hanteert het departement bewust een ruime en inclusieve definitie van het begrip 'klacht', wat leidt tot een hoger aantal geregistreerde klachten. Ten slotte was er op enkele momenten in 2025 sprake van achterstand bij het Contactpunt, waardoor klachten niet steeds onmiddellijk konden worden toegewezen aan de klachtencoördinator.

Om de doorlooptijden opnieuw te verbeteren, worden een aantal procesmatige aanpassingen voorbereid:

- **Herziening van de definitie 'klacht':** in de praktijk blijkt het onderscheid tussen een vraag en een klacht niet altijd eenduidig. Regelmatig gaat het om beleidsvragen waarbij burgers voornamelijk bijkomende uitleg of verduidelijking wensen. Omdat burgers hun vraag niet steeds in een uniforme of neutrale toon formuleren, worden dergelijke signalen bij twijfel als klacht geregistreerd, vanuit het principe dat een klacht te veel verkieslijk is boven een klacht te weinig. Om deze grijze zone zoveel mogelijk te verkleinen, zal in het voorjaar van 2026 een verfijnde definitie van het begrip 'klacht' worden uitgewerkt, met respect voor de geldende afspraken en regels voor het klachtenmanagement vastgelegd in het Bestuursdecreet.

- **Hervorming van het online contactformulier:** klachten worden ingediend via het online contactformulier van het Departement MOW (www.mow-contact.vlaanderen.be). Dit formulier is bewust laagdrempelig, maar laat onvoldoende differentiatie toe tussen vragen en klachten. In de loop van 2026 zal het formulier in een nieuw jasje gestoken worden, waarbij verzoekers expliciet zullen kunnen aanduiden of het om een vraag dan wel een klacht gaat. Dit moet toelaten om meldingen sneller en automatisch aan de juiste medewerker toe te wijzen, waardoor een onnodige tussenstap wordt vermeden en de doorlooptijd kan worden verkort.
- **Uitwerking van een draaiboek en back-upsysteem:** verder zal een draaiboek voor klachtenbehandeling worden uitgewerkt, aangevuld met een back-upsysteem binnen het Contactpunt. Hierdoor kunnen andere medewerkers van het team tijdelijk de klachtenbehandeling overnemen bij afwezigheid van de klachtencoördinator, wat de continuïteit en tijdigheid van de behandeling ten goede komt.

3.2 BELANGRIJKSTE THEMA'S VAN 2025

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste aandachtspunten van 2025 besproken. Daarbij wordt ingezoomd op de zes meest voorkomende thema's.

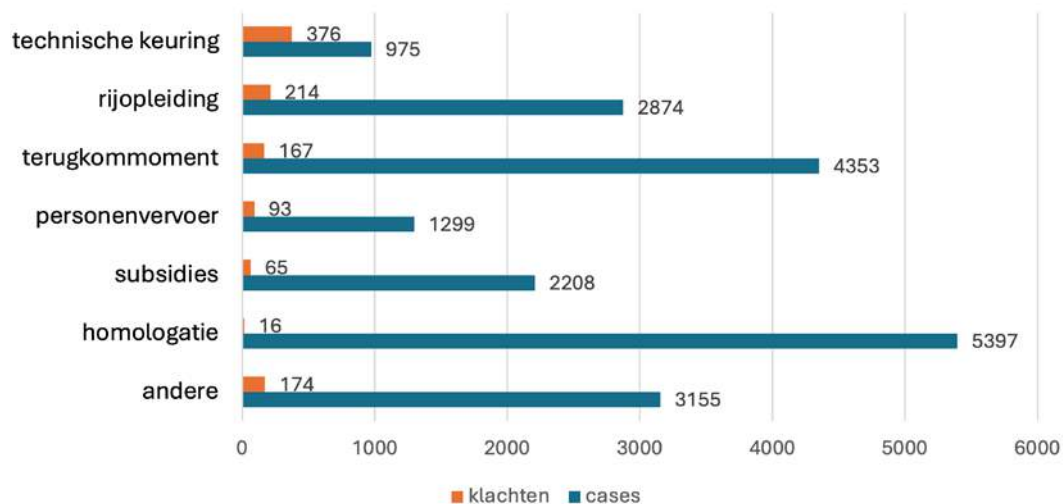
Figuur 10: Overzicht thema's die voor de meeste burgercontacten zorgden in 2025

1. homologatie	5.397	27 %
2. terugkommoment	4.353	21 %
3. rijopleiding	3.156	16 %
4. subsidies	2.208	11 %
5. personenvervoer	1.299	6 %
6. technische keuring	975	5 %

In bovenstaande tabel wordt het aantal gelogde cases per thema weergegeven, evenals het aandeel ervan ten opzichte van het totale aantal gelogde cases (20.261).

Figuur 11 geeft aanvullend een vergelijking weer tussen het aantal klachten en het totale aantal gelogde cases per thema.

Figuur 11: Aandeel klachten ten opzichte van het totaal aantal gelogde cases per thema



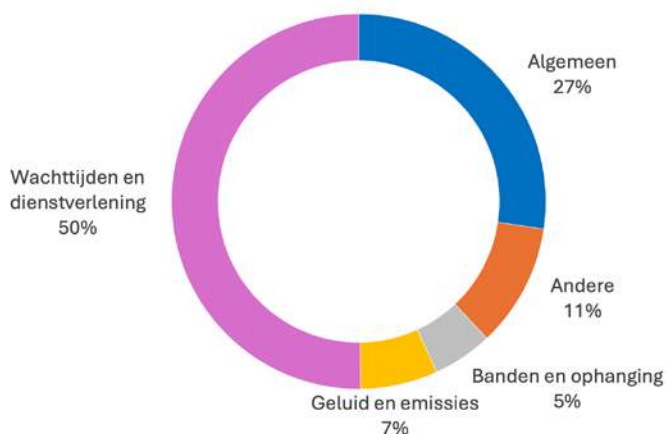
In de onderstaande paragrafen worden deze thema's verder toegelicht, met bijzondere aandacht voor de relevante ontwikkelingen in 2025 en voor de klachten die hiermee samenhangen, evenals de onderliggende aandachtspunten.

3.2.1 Technische keuring

De technische keuring vormt het eerste belangrijke thema dat in dit klantenrapport wordt besproken. Niet zozeer omwille van het aantal burgercontacten dat dit thema genereert (**975** in 2025), maar vooral vanwege het **grote aandeel binnen het totale jaarlijkse klachtenvolume** van het Departement MOW.

Daarbij is het belangrijk te benadrukken dat het aantal klachten over de technische keuring de voorbije jaren een duidelijke daling vertoont. Waar in 2023 nog 983 klachten werden geregistreerd, daalde dit aantal in 2024 bijna tot de helft, met 478 klachten. In 2025 werd deze dalende trend verdergezet, met nog 376 klachten. Over een periode van twee jaar komt dit neer op een daling van bijna twee derde van het aantal klachten.

Figuur 12: Taartdiagram klachten over technische keuring per onderwerp



Uit de bovenstaand taartdiagram blijkt dat ongeveer de helft van de klachten betrekking heeft op de dienstverlening, waaronder met name de wachttijden voor het maken van een afspraak. De drie andere meest voorkomende klachtentema's zijn *Algemeen*, *Geluid en Emissies* (waaronder de deeltjestellertest) en *Banden en Ophanging*.

De categorie *Algemeen* omvat klachten waarbij niet eenduidig kan worden vastgesteld op welk specifiek onderwerp de klacht betrekking heeft. De categorie *Andere* bundelt alle overige klachtentema's die elk minder dan 3% van het totale klachtenvolume vertegenwoordigen. Het gaat hierbij onder meer om klachten over tweedehandskeuringen, afkeuringen wegens een onjuiste afstelling van de lichten, of schade die zou zijn ontstaan tijdens het keuringsproces, ... Deze thema's worden niet afzonderlijk uitgelicht, aangezien het in de meeste gevallen om individuele en niet-structurele situaties gaat.

Voorbeeld: klacht en antwoord over technische keuring

Klacht:

*Ik en mijn broer zijn meerdere keer op tijd bij de keuringsstation geweest en wij zijn weggestuurd worden zonder de voertuigen te keuren een keer hebben bij mij op het bijrijder zijde oude koffiebeker geweest mijn broer had gereedschapskisten voor zijn werk in de kofferbak of De auto is niet schoongemaakt geweest
Is dat een keuringspunt?? Wij hebben beide ook een toeslag voor keuring te laat bij de volgende keuring betalen moeten. Is dat een belangrijke keuringspunt??*

Antwoord Contactpunt MOW:

Geachte X
Beste X

Het voertuig moet voldoende proper zijn om correct te kunnen keuren. Dit staat opgenomen in de wetgeving. Meer bepaald in artikel 23, §6 van het Koninklijk Besluit van 15 maart 1968: "De voertuigen moeten zich in een zodanig propere staat bevinden dat de keuring van de onderdelen niet belemmerd wordt."

Zie de link naar het volledige Koninklijk Besluit [hier](#).

Verder moet het voertuig steeds aangeboden worden voor de referentiedatum op het keuringsbewijs. Doet u dit niet, dan betaalt u een toeslag voor het laattijdig voorrijden van uw voertuig (zie [Tarieven | Vlaanderen.be](#)).

Als u het niet eens bent met de beslissing van de betrokken controleur om uw voertuig niet te keuren omwille van onnette toestand, kan u steeds een klacht indienen bij de overkoepelende keuringsonderneming.

Voor u is dit bij (maak keuze uit):

- [KM](#) (West-Vlaanderen)
- [SBAT](#) (Oost-Vlaanderen)
- [Groep Autoveiligheid](#) (Antwerpen, Limburg en Oost-Brabant)
- [AIBV](#) (Halle-Vilvoorde)

Het is namelijk aan hen zelf om uw klacht op te volgen en te onderzoeken of alles correct verlopen is.

Vermeld bij de communicatie zeker ook de kentekenplaat van uw voertuig zodat ze uw dossier kunnen opzoeken.

Mocht u er toch niet uit geraken met de keuringsinstelling zelf, dan kunt u vervolgens bij ons terecht. Laten we echter hopen dat het niet zover hoeft te komen.

De volledige klachtenprocedure vindt u nog eens op [Een klacht indienen over de technische keuring | Vlaanderen.be](#).

Met vriendelijke groeten

Hoge wachttijden bij het maken van een afspraak voor de technische keuring

De lange wachttijden om een afspraak te kunnen maken voor de technische keuring vormen geen nieuw fenomeen. Ook in 2025 bleef deze problematiek bestaan, ondanks reeds geleverde inspanningen, zoals het tijdig versturen van de groene herinneringskaarten twee maanden vóór het vervallen van het keuringsbewijs en de invoering van een aangepaste frequentie voor de periodieke keuring van personenwagens.

Getroffen maatregelen

Naar aanleiding hiervan werden in de loop van 2025 bijkomende maatregelen genomen, of kregen eerder genomen maatregelen dit jaar hun concrete uitwerking. Zo ontvingen personenwagens waarvan het keuringsbewijs vanaf 1 september 2025 verviel, een keuringsbewijs met een geldigheidsduur van twee jaar, op voorwaarde dat het voertuig niet ouder is dan acht jaar en minder dan 160.000 kilometer op de teller heeft. Deze voertuigen konden reeds vanaf 1 juli 2025 worden voorgereden, met een maximum van twee maanden vóór het vervallen van het keuringsbewijs.

Daarnaast werden door de keuringsondernemingen bijkomende personeelsleden angeworven en kregen bestaande (adjunct-)controleurs verdere opleiding. Dit is van belang, aangezien nieuw personeel een langdurig opleidingstraject moet doorlopen alvorens als controleur zelfstandig te mogen werken.

Ook werd een dynamisch afsprakenkalendersysteem ingevoerd waarbij het aanbod aan tijdsloten mee evolueert in functie van de vervaldatum van het keuringsbewijs. Klanten voor wie een keuring dringend is, krijgen via het afsprakensysteem een ruimer aanbod aan beschikbare tijdsloten te zien dan klanten zonder onmiddellijke nood. Op die manier wordt de beschikbare keuringscapaciteit gericht ingezet voor voertuigen die prioritair moeten worden gekeurd.

Verder is het reeds geruime tijd mogelijk om via druktebarometers een inschatting te maken van de verwachte wachttijden in de keuringscentra. Klanten die zonder afspraak langskomen, kunnen op die manier nagaan op welk moment het meest aangewezen is om hun voertuig aan te bieden, met het oog op het beperken van de wachttijd. In 2025 werd bovendien geëxperimenteerd met het gebruik van ANPR-camera's aan de inrit van de parkings van keuringscentra. Deze maken het mogelijk om de druktebarometer automatisch en in realtime af te stemmen op de actuele wachttijden.

Daarnaast ontving in 2025 een toenemend aantal klanten de herinneringskaart voor de technische keuring digitaal, via Mijn Burgerprofiel en de eBox.

Enkele keuringsondernemingen zetten ook stewards in op de parking van de centra om een vlotte doorstroming van het keuringsproces te ondersteunen. Op piekmomenten werden bovendien vaker technische assistenten ingezet om controleurs te ontlasten waar mogelijk.

Tot slot werd verder ingezet op de digitalisering van keuringshandelingen waarvoor meettoestellen worden gebruikt. Meetresultaten kunnen voortaan automatisch worden doorgestuurd na de meting en worden onmiddellijk opgenomen op het keuringsbewijs, wat bijdraagt tot een efficiënter verloop van het keuringsproces.

Bijkomende kortetermijnmaatregelen

De Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken, Havens en Sport, Annick De Ridder, kondigde bij de aanvang van de zomer van 2025 aan dat de Vlaamse Regering grondig werk maakt van een hervorming van de autokeuring. Deze hervorming bestaat uit twee sporen.

Eenzijds werd een ontwerpbesluit voorbereid dat voorziet in een reeks kortetermijnmaatregelen. De goedkeuringsprocedure voor dit ontwerpbesluit is momenteel lopende, met een geplande inwerking-treding in het derde kwartaal van 2026. Anderzijds wordt parallel gewerkt aan een structurele hervorming op langere termijn, waarvoor het Departement MOW momenteel een beleidsnota opstelt.

Het ontwerpbesluit met kortetermijnmaatregelen omvat onder meer de volgende initiatieven:

- verruiming van de periodiciteit van de technische keuring voor een groot aantal voertuigcategorieën, zoals lichte vracht, bussen, taxi's, ambulances en tractoren;
- afschaffen van de voorwaarden inzake een maximum van 160.000 kilometer en een maximale voertuigleeftijd van tien jaar om in aanmerking te komen voor een keuringsbewijs met een geldigheid van twee jaar voor personenwagens;
- afschaffen van de verplichte tweedehandskeuring voor voertuigen met een Belgische kentekenplaat;
- afschaffen van de eerste keuring en de bijkomende keuringen van trekhaken;
- schrappen van de controle van het verzekeringsbewijs;
- schrappen van het administratief gebrek (code 3 op het keuringsbewijs);
- verlengen van de geldigheid van een keuringsbewijs bij een groot gebrek van vijftien dagen naar twee maanden.

Wanneer deze maatregelen volledig zijn uitgerold, wordt verwacht dat dit kan leiden tot een aanzienlijke vermindering van het aantal jaarlijkse keuringen, in de grootteorde van bijna een halvering.

Langetermijnhervorming

Naast de aangekondigde kortetermijnmaatregelen wordt momenteel ook gewerkt aan een beleidsnota met hervormingen op langere termijn. Deze langetermijnhervorming beoogt een grondige modernisering en vereenvoudiging van het kader voor de technische keuring en omvat onder meer de volgende elementen:

- de uitwerking van een gemoderniseerd kader voor de technische keuring, waarbij nieuwe spelers worden toegelaten tot de markt en de huidige ambtsgebieden worden afgeschaft;
- financieel zelfbedruipend maken van keuringsondernemingen, waarbij eventuele verliezen niet langer door de overheid worden geabsorbeerd;
- een versterkte centrale rol voor de Vlaamse overheid in de gegevensstromen, met het oog op efficiënter en doeltreffender toezicht via het gebruik van realtime data;
- centraal uitsturen van herinneringskaarten door de Vlaamse overheid;
- de toepassing van gerichte indicatoren (KPI's) voor toezicht en handhaving;
- een vereenvoudiging en verhoogde transparantie van de tarieven, met de mogelijkheid tot online betaling bij het maken van een afspraak;
- certificering van controleurs door de overheid, met de mogelijkheid tot intrekking van de erkenning;
- toelaten van nieuwe opleidingscentra voor controleurs.

De langetermijnmaatregelen bevinden zich momenteel nog in de voorbereidende fase. Voor het regelgevend traject wordt een minimale doorlooptijd van 24 maanden voorzien. Aansluitend volgt de implementatiefase, waarvoor de termijn geraamd wordt op 24 tot 36 maanden na definitieve goedkeuring, inclusief overgangsmaatregelen. Deze timing en inhoudelijke krachtlijnen zijn ook opgenomen in de [conceptnota](#).

Naar aanleiding van mediaberichtgeving over deze hervormingen uitten sommige burgers bezorgdheden, onder meer over het wegvallen van de verplichte tweedehandskeuring en de controle op een geldig verzekeringsbewijs.

De Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken, Havens en Sport, Annick De Ridder, benadrukt daarbij dat niet wordt gekozen voor *goldplating*. Het uitgangspunt is dat Vlaanderen geen bijkomende verplichtingen oplegt wanneer deze niet door Europese regelgeving worden vereist, met behoud van de nodige aandacht voor verkeersveiligheid en leefmilieu. België is momenteel het enige land binnen de Europese Unie waar een verplichte tweedehandskeuring geldt. Deze verplichting zal worden afgeschaft, al blijft het voor burgers mogelijk om vrijwillig een tweedehandskeuring te laten uitvoeren.

Afweging van aanbevelingen

De Vlaamse Ombudsdienst beveelde in haar jaarverslag 2024 aan om fysieke wachtrijen aan de keuringscentra af te schaffen en bijkomende tijdsloten voor afspraken te voorzien. Het departement erkent dat deze aanbeveling potentieel een positief effect kan hebben op de wachttijden, evenals op de productiviteit en het welzijn van de controleurs. Niettemin blijft het behoud van keuringen zonder afspraak op dit moment een politieke keuze.

Historisch gezien wordt ongeveer 18% van de voertuigen te laat aangeboden voor de technische keuring. Een deel van de klanten heeft bijgevolg nood aan een snelle en flexibele toegang tot de keuring. Indien deze groep verplicht zou worden om eerst een afspraak te maken, bestaat het risico dat voertuigen langer zonder geldig keuringsbewijs in het verkeer blijven, wat bij een ongeval ook gevolgen kan hebben voor de verzekeringsdekking.

Daarnaast wenst de sector van de tweedehandsverkoop in de praktijk vaak om het voertuig op de dag van verkoop of de daaropvolgende dag te laten keuren. Indien de verplichte tweedehandskeuring in de toekomst wordt afgeschaft, zal dit argument minder zwaar doorwegen. Daarbij moet opgemerkt worden dat de verplichte tweedehandskeuring in elk geval behouden blijft voor ingevoerde voertuigen.

Ook het verder openstellen van het afsprakensysteem, bijvoorbeeld tot een jaar op voorhand, wordt momenteel niet wenselijk geacht. Net zoals bij de praktijkexamens stellen de erkende ondernemingen vast dat malafide handelaars afsprakenslots reserveren met het oog op doorverkoop. Een langere afsprakenhorizon zou dit misbruik kunnen versterken. Bovendien neemt bij een ruime planning vooraf het risico toe op no-shows, wat leidt tot een inefficiënt gebruik van de beschikbare keuringscapaciteit.

De Ombudsdienst suggereerde daarnaast dat keuringsbewijzen explicieter zouden kunnen vermelden welke gebreken werden vastgesteld, in plaats van te verwijzen naar het handboek, om misverstanden bij burgers te vermijden. In de praktijk laat de beschikbare tijdspanne voor een keuring (en het daaraan gekoppeld tarief) dit echter niet toe. Bij eenvoudige gebreken kan de controleur doorgaans wel toelichten wat het vastgestelde gebrek inhoudt. De technische keuring fungeert evenwel niet als diagnosecentrum: bij complexere vaststellingen, zoals bij de automatische remtest of de deeltjestellertest, is het niet mogelijk om ter plaatse de precieze oorzaak te bepalen. De hersteller van het voertuig is daarvoor het best geplaatst. Onjuiste of onvolledige duiding door een controleur zou de klant bovendien op extra kosten kunnen jagen. Voor sommige diagnoses is het bovendien noodzakelijk om onderdelen te demonteren met gereedschap, wat niet is toegestaan op grond van Europese richtlijn 2014/45/EU.

Wel kan het departement meegeven dat vanaf 1 januari 2026 niet alleen de meetgegevens van de deeltjestellertest en de lichtmeting op het keuringsbewijs zullen worden vermeld, maar dat deze transparantie wordt uitgebreid naar de overige automatische meettoestellen. Voor de meting van de bandenspanning blijft dit voorlopig niet mogelijk, aangezien deze nog manueel gebeurt en bijgevolg foutengevoelig kan zijn.

Eén zaak staat hoe dan ook vast: de hervorming die momenteel wordt voorbereid, zal een wezenlijke impact hebben op de technische keuring en op de processen en effecten die daarmee samenhangen. De verwachte impact beperkt zich daarbij niet tot de problematiek van de wachttijden, maar zal het klachtenbeeld aanzienlijk wijzigen. Bovendien beoogt de hervorming bij te dragen aan een verbetering van de werkomstandigheden en het welzijn van de controleurs, die vandaag dagelijks onder aanzienlijke werkdruk functioneren.

Versterking en professionalisering van toezicht en interne werking

De aanbevelingen van Audit Vlaanderen uit 2023 met betrekking tot de interne werking van de dienst Technische Keuring werden integraal opgevolgd. Daarbij werd ingezet op twee belangrijke hefboomen: enerzijds het vrijmaken van bijkomende middelen om het operationeel personeelsbestand van de cel Technische Keuring uit te breiden, en anderzijds het verder digitaliseren van de kernprocessen, zoals inspecties en de behandeling van oldtimerdossiers.

Het Departement MOW beschikt vandaag over zes operationele inspecteurs, tegenover één inspecteur in het verleden. Deze versterking van de capaciteit resulteerde in een aanzienlijke stijging van het aantal uitgevoerde inspecties: van ongeveer 40 inspecties naar meer dan 400. Dit verhoogde inspectietempo heeft bijgedragen tot een grotere uniformiteit en consistentie in de uitvoering van de technische keuringen.

Daarnaast werd in 2025 substantieel geïnvesteerd in de digitalisering van het volledige inspectieproces. Een nieuwe inspectietool werd ontwikkeld en in gebruik genomen, waardoor inspecteurs hun inspectieverslagen voortaan ter plaatse digitaal kunnen opstellen via een tablet. De afhandeling verloopt hierdoor efficiënter en de inspectieverslagen worden rechtstreeks via het platform bezorgd aan de erkende

keuringsondernemingen, die op basis daarvan hun corrigerende acties kunnen nemen. Dit heeft geleid tot aanzienlijk kortere doorlooptijden. Een volgende fase van dit traject is lopende en zal voorzien in een digitalisering van de rapportering.

Als laatste kan worden meegegeven dat de dienst bij de behandeling van KOV-dossiers de opgelegde wettelijke termijnen consequent respecteert.

Proactieve communicatie over wijzigingen technische keuring

In 2025 heeft het Departement Mobiliteit en Openbare Werken actief en transparant gecommuniceerd over wijzigingen in de technische keuring van voertuigen die relevant zijn voor het brede publiek. Deze communicatie focuste op het duidelijk informeren van burgers over aanpassingen in de frequentie en inhoud van keuringsregels, om bestuurders tijdig te laten anticiperen en administratieve of veiligheidsproblemen te vermijden.

Zo werd in juni 2025 gecommuniceerd over de stapsgewijze overgang van jaarlijkse naar tweejaarlijkse autokeuring voor personenwagens. Dit bericht legde op een begrijpelijke manier uit dat de frequentie van de technische keuring verandert voor voertuigen afhankelijk van hun leeftijd en kilometerstand, en verduidelijkte wanneer bestuurders hun voertuig moeten laten keuren om binnen de wettelijke termijnen te blijven.

Daarnaast werd een bericht rond de verfijnde controles in Vlaamse keuringscentra verspreid. Met deze communicatie gaf het departement inzicht in hoe bepaalde veiligheidscontroles, zoals op veiligheids gordels en airbags, worden geïntensiveerd, en wat dat betekent voor de keuringsprocedure.

Door dergelijke informatie tijdig, begrijpelijk en via meerdere kanalen te communiceren, streefde het departement ernaar om niet alleen te voldoen aan de wettelijke vereisten voor transparantie, maar ook om burgers voldoende ruimte te geven om zich aan te passen aan nieuwe of verfijnde regels.

3.2.2 Rijopleiding

De cel Rijopleiding, onderdeel van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid (TMB), is verantwoordelijk voor een breed pakket aan bevoegdheden, waaronder:

- het vastleggen van voorwaarden inzake rijopleiding;
- het toezicht op examencentra;
- de organisatie en opvolging van nascholing vakbekwaamheid;
- de organisatie van brevetexamens;
- de erkenning van rij scholen en hun personeel;
- het vormingsmoment voor begeleiders;
- het terugkommoment (dat hieronder afzonderlijk wordt behandeld);
- ...

Naast de beleidsvoorbereiding en -uitvoering van de rijopleiding in Vlaanderen, staat deze cel ook in voor het toezicht op de vele organisaties die instaan voor de praktische dienstverlening, zoals examencentra en rij scholen.

In 2025 genereerde het thema rijopleiding (incl. vakbekwaamheid) **3.156 burgercontacten**, goed voor ongeveer 16% van alle contacten die via het Contactpunt werden geregistreerd. Het thema rijopleiding vertegenwoordigt daarmee een steeds groter aandeel van het totale volume aan vragen en klachten binnen het departement.

Inzichtgevende cijfers

Een aanzienlijk deel van de burgercontacten binnen het thema rijopleiding was dossiergebonden. Zo ontving het departement in 2025 in totaal 814 vragen met betrekking tot de erkenning van rij scholen en hun personeel. Er werden effectief 340 aanvragen tot indiensttreding van personeelsleden bij erkende rij scholen verwerkt, evenals 154 meldingen van uitdiensttreding. Daarnaast werden vier nieuwe rij scholen erkend en negen bijkomende vestigingen goedgekeurd. In 2025 werd één rij school voor een periode van twee weken geschorst en lopen er nog onderzoeken naar twee andere rij scholen.

Verder hadden 171 vragen betrekking op de examens om rij instructeur te worden. Daarnaast ontving het departement 317 vragen over het vormingsmoment voor begeleiders. Het hoge aantal vragen over dit onderwerp is verklaarbaar, gelet op het feit dat het vormingsmoment in 2025 in totaal 64.343 keer werd gevolgd. Ongeveer 70% van de deelnemers volgde het vormingsmoment fysiek, terwijl 30% koos voor de digitale formule.

Tot slot is de cel Rijopleiding ook verantwoordelijk voor de nascholing vakbekwaamheid. In 2025 ontving het departement hierover 282 vragen. Daarbij blijkt dat er nog regelmatig onduidelijkheid bestaat over de voorwaarden en mogelijke vrijstellingen met betrekking tot de verplichting om te beschikken over een geldig bewijs van vakbekwaamheid.

Voorbeeld: vraag en antwoord over rijopleiding

Vraag:

Mijn zoon heeft begin dit jaar zijn rijbewijs behaald voor het rijden met een automaat. Graag wil hij nu, gezien we een nieuwe auto aangeschaft hebben, ook een rijbewijs halen voor het rijden met een handgeschakelde wagen. Welke procedure moet hij hiervoor volgen?

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste X

Indien uw zoon de opheffing van de vermelding 'automatisch' of 'code 78' op zijn rijbewijs wenst te bekomen, moet hij een nieuw praktijkexamen (de GOCA-Risk Perception Test en een proef op de openbare weg) afleggen met een voertuig uitgerust met een handbediende schakeling.

De scholing zal in dit geval moeten gebeuren via de erkende rij school (minimum 2 uur) of onder dekking van een voorlopig rijbewijs model 3, hetwelk hij onmiddellijk kan bekomen bij het gemeentebestuur op voorlegging van zijn huidig rijbewijs B. Het document heeft een geldigheidsduur van 12 maanden en het praktijkexamen kan ten vroegste na 1 maand stageperiode afgelegd worden.

Tijdens de stageperiode dient uw zoon steeds vergezeld te zijn van een begeleider.

U kan deze info nalezen in de brochure van GOCA op [68b14c0dbcfca56d33931d90_Doc 133-YAN_V.pdf](#)

Met vriendelijke groeten

Klachtenbeeld

In 2025 ontving het departement **214 klachten met betrekking tot rijopleiding**. Daarvan hadden 100 klachten betrekking op examencentra en 114 op rijopleiding in brede zin. Dit vertegenwoordigt een stijging van meer dan 50% ten opzichte van 2024. Een belangrijk deel van deze toename is toe te schrijven aan klachten over de bijzonder lange wachttijden voor het praktijkexamen en aan ervaren verschillen in wachttijden bij examens onder vrije begeleiding en via een rijschool.

Concreet hadden 88 klachten betrekking op het praktijkexamen, tegenover slechts 10 klachten over het theoretisch examen. Daarnaast gingen 36 klachten over ontevredenheid met betrekking tot een rijschool en hadden 18 klachten betrekking op het vormingsmoment. In een afzonderlijke paragraaf hieronder wordt dieper ingegaan op het knelpunt van de wachttijden voor het praktijkexamen.

Wanneer een persoon niet akkoord gaat met het resultaat van het praktijkexamen, kan een administratieve beroepsprocedure worden opgestart. De betrokkene kan daartoe een verzoekschrift indienen bij de Beroepscommissie. In 2025 werden in totaal 97 verzoekschriften ingediend tegen het resultaat van het praktijkexamen. Daarnaast ontving de Beroepscommissie 19 verzoekschriften in het kader van uitsluiting van het examen wegens bijvoorbeeld verbaal geweld of vastgestelde fraude.

Via het Contactpunt werden in 2025 27 klachten ontvangen die betrekking hadden op het resultaat van het praktijkexamen en die als niet-ontvankelijk werden beschouwd, aangezien eerst de voorziene beroepsprocedure dient te worden gevolgd.

Wanneer een klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, wordt deze steeds individueel onderzocht door in eerste instantie de klachtencoördinator van het departement en, indien nodig, met hulp van de bevoegde dienst. Waar nodig wordt een inspecteur ingeschakeld, met name bij klachten over rijscholen. In dat geval neemt de inspecteur contact op met de directie van de betrokken rijschool en wordt gevraagd om een reactie op de feiten zoals die werden meegedeeld door de klager. Beide standpunten worden vervolgens afgewogen. Het vaststellen van de feitelijke toedracht vormt daarbij niet zelden een uitdaging, aangezien het in sommige gevallen om een woord-tegen-woordsituatie gaat. Niettemin wordt steeds gestreefd naar een zorgvuldige beoordeling en, waar mogelijk, een passende oplossing.

Toezicht op examencentra en rijscholen

Het toezicht op de examencentra wordt op een gestructureerde en systematische wijze georganiseerd. Inspecteurs plannen op regelmatige basis inspectiebezoeken bij de examencentra. Tijdens deze inspecties wordt onder meer een controle uitgevoerd van de relevante documenten en wordt de algemene werking van het examencentrum bevraagd. Daarnaast worden de actuele wachttijden per voertuigcategorie opgevraagd, wordt de implementatie van nieuwe richtlijnen en wijzigingen opgevolgd en worden eventuele ontvangen klachten besproken.

De vaststellingen van deze inspectiebezoeken worden steeds gebundeld in een inspectieverslag, dat als basis dient voor verdere opvolging en, indien nodig, bijsturing van de werking van het examencentrum.

Het toezicht op de rijscholen wordt eveneens op een systematische en grondige wijze georganiseerd. Inspecteurs voeren administratieve inspecties uit bij rijscholen, waarbij onder meer wordt nagegaan of wordt voldaan aan de geldende administratieve verplichtingen. Tijdens deze inspecties worden verschillende documenten gecontroleerd, zoals het jaarregister, het register van lesvoertuigen, het personeelsregister, afgeleverde getuigschriften, registers van theorieopleidingen en verplichte bijscholingen. Daarnaast worden ook het leslokaal en de website van de rijschool beoordeeld en wordt de algemene werking van de rijschool bevraagd.

Verder worden steekproefsgewijs inschrijvingskaarten en dagelijkse fiches van praktijklessen van geselecteerde instructeurs en leerlingen in detail gecontroleerd. Ook wordt nagegaan in welke mate de geldende regelgeving en recente wijzigingen correct worden geïmplementeerd, en worden eventuele ontvangen klachten besproken.

Indien tijdens het toezicht wordt vastgesteld dat de wettelijke of reglementaire voorwaarden niet worden nageleefd, zijn er diverse handhavingsmogelijkheden. Na het horen van de betrokken rijsschool kan de bevoegde minister, overeenkomstig de bepalingen in de regelgeving, overgaan tot de schorsing of intrekking van de erkenning van de rijsschool, de exploitatievergunning van een vestigingseenheid of de goedkeuring van een oefenterrein. Daarnaast kan ook de instructie- en/of directietoelating van lesgevend of leidinggevend personeel worden geschorst of ingetrokken.

Aandachtspunten rond wachttijden en het verschil tussen rijsschool en vrije begeleiding

In 2025 gingen heel wat klachten en mediaberichtgeving over de lange wachttijden voor het inplannen van het praktijkexamen rijbewijs B, in het bijzonder wanneer dit examen wordt afgelegd onder vrije begeleiding. Burgers gaven daarbij regelmatig aan dat het in bepaalde regio's van Vlaanderen niet mogelijk was om binnen een termijn van vijf tot zes maanden een afspraak vast te krijgen.

Deze evolutie is zorgwekkend en vraagt blijvende aandacht. Dit neemt niet weg dat er reeds maatregelen worden genomen om de wachttijden op te volgen en te monitoren. Zo brengt de cel Rijopleiding op regelmatige tijdstippen de wachttijden in de verschillende examencentra in kaart.

Sinds 2020 is de gemiddelde tijd tussen het moment waarop een kandidaat een afspraak wenst te maken en het effectieve examen toegenomen. De inspanningen die werden geleverd om de verhoogde druk en de opgebouwde achterstand als gevolg van de COVID-19-pandemie weg te werken, hebben tot op heden nog niet het verwachte effect gehad.

Deze problematiek beperkt zich bovendien niet tot Vlaanderen. Ook in andere Europese lidstaten, zoals Nederland, worden langere wachttijden in examencentra vastgesteld sinds de COVID-19-pandemie. De verhoogde wachttijden zijn in belangrijke mate het gevolg van een toegenomen vraag naar praktijkexamens. Zo blijkt uit een vergelijking tussen december 2024 en 2019 een stijging van het aantal praktijkexamens met 28,5%. Ook in januari 2025 was opnieuw sprake van een stijging ten opzichte van januari 2024, met 3,55%.

De toegenomen vraag naar praktijkexamens kan worden verklaard door verschillende factoren, waaronder een verhoogde interesse in het behalen van een rijbewijs, een stijging van het aantal herstelexamens en een lichte daling van het slaagpercentage. Daarnaast kunnen geplande examens in sommige gevallen niet doorgaan omdat kandidaten niet over de vereiste documenten beschikken of omdat het aangeboden voertuig niet aan de geldende voorwaarden voldoet, wat de beschikbare examenplaatsen bijkomend onder druk zet. Nochtans is deze informatie duidelijk beschikbaar via de website van de Vlaamse overheid en die van GOCA Vlaanderen, en wordt zij bovendien meegedeeld aan de kandidaat-bestuurder bij de bevestiging van de afspraak.

Als kortetermijnmaatregel werd in de loop van 2025 beslist om de examenplanning steeds voor een periode van zes maanden open te stellen. Voorheen konden afspraken slechts voor een beperktere periode vooruit worden gepland, afhankelijk van de onderneming. Door de planning verder in de tijd open te stellen, krijgen kandidaten meer planningsmogelijkheden, ook al lost deze maatregel de structurele wachttijden niet op.

Daarnaast houden examencentra, hoewel dit minder bekend is bij het brede publiek, bewust een aantal examenplaatsen achter voor herstelexamens en voor kandidaten van wie de geldigheid van het voorlopig rijbewijs binnen veertien dagen komt te vervallen. Deze kandidaten kunnen telefonisch contact opnemen met het examencentrum om van deze regeling gebruik te maken. Indien deze voorbehouden plaatsen niet worden ingevuld, worden ze alsnog vrijgegeven voor andere kandidaten.

De ondernemingen die instaan voor de uitbating van de examencentra hebben de voorbije jaren bijkomende inspanningen geleverd door examinatoren aan te werven en de planning verder te optimaliseren. Zo steeg het aantal examinatoren van 126 in 2019 naar 156 in 2025. Deze uitbreiding blijkt echter onvoldoende om de wachttijden binnen de perken te houden.

Naast de algemene problematiek van lange wachttijden stelt zich bovendien een verschil tussen kandidaten die het praktijkexamen afleggen onder vrije begeleiding en kandidaten die dit doen via een rijsschool. In de praktijk blijkt het doorgaans eenvoudiger om tijdig een examenmoment vast te leggen via een rijsschool.

De verdeling van examenmomenten tussen rijsscholen en kandidaten onder vrije begeleiding wordt georganiseerd op ondernemingsniveau. Rijsscholen krijgen een vast aantal tijdsloten toegekend, die zij flexibel kunnen inzetten voor kandidaten die zij klaar achten om het examen af te leggen. Deze toewijzing wordt maandelijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Vrijgekomen examenplaatsen, zowel vanuit de rijsschoolsector als vanuit de vrije begeleiding, worden onmiddellijk opnieuw beschikbaar gesteld voor andere kandidaten, met als doel het verlies van beschikbare capaciteit tot een minimum te beperken. Desondanks volstaan deze maatregelen ook niet om de wachttijden redelijk te houden.

De minister kondigde aan bijkomende inspanningen te zullen vragen aan de sectorfederatie, GOCA Vlaanderen, om de wachttijden verder aan te pakken.

Een bijkomend en ernstig aandachtspunt betreft het vastgestelde misbruik bij het reserveren van examenmomenten voor het praktijkexamen. Enkelingen slagen erin systematisch een heleboel tijdsloten te reserveren en deze nadien door te verkopen op sociale media. Naar aanleiding hiervan gaf de minister opdracht aan de sector om op korte termijn maatregelen te nemen om deze praktijken een halt toe te roepen. De afsprakensystemen zullen verder worden beveiligd om illegale handel in examenmomenten tegen te gaan. De evolutie van deze problematiek zal in 2026 nauwgezet worden opgevolgd door de minister en het Departement MOW.

Evaluatie van de werking

Het afgelopen jaar kende bijzondere uitdagingen, onder meer door meerdere langdurige afwezigheden binnen het team Rijopleiding, terwijl de vraag van burgers en andere stakeholders bleef toenemen. Deze combinatie zette de beschikbare capaciteit en spankracht van de dienst onder druk.

Een deel van deze druk kon worden opgevangen via teamoverschrijdende inzet. Zo ondersteunden inspecteurs technische keuring in bepaalde gevallen de inspectiewerkzaamheden bij examencentra. Wanneer een examencentrum gevestigd was op dezelfde locatie als een keuringscentrum, kon de betrokken inspecteur technische keuring ook daar een inspectie uitvoeren. Op die manier werden de inspecteurs rijopleiding gedeeltelijk ontlast.

In 2026 wordt alvast verder ingezet op overleg en afstemming om tot een nieuw en duurzaam evenwicht te komen tussen de beschikbare middelen en de groeiende vraag, met als doel de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te kunnen blijven waarborgen.

3.2.3 Terugkommoment

Bestuurders zijn verplicht om tussen zes en negen maanden na de afgifte van hun definitief rijbewijs B het terugkommoment te volgen. Deze vier uur durende opleiding wordt georganiseerd in groepen van vier tot achttien deelnemers en bestaat uit een kennismakingsmoment, praktijkoefeningen en een begeleid groepsgesprek.

De toekomstige invulling van het terugkommoment staat evenwel ter discussie. Er wordt momenteel nagedacht over een mogelijke hervorming, waarbij de inhoud van het terugkommoment herbekeken wordt.

Cijfers over het terugkommoment

In 2025 waren **65.169 beginnende bestuurders** verplicht om het terugkommoment te volgen. Van hen namen **62.675 bestuurders** effectief deel. Gezien deze omvangrijke doelgroep is het niet uitzonderlijk dat hierover vragen en klachten ontstaan. In totaal ontving het departement in 2025 **4.353 vragen en klachten** met betrekking tot het terugkommoment. Daarmee vertegenwoordigt dit thema meer dan een vijfde van alle burgercontacten die het departement jaarlijks ontvangt.

Indien burgers het terugkommoment niet binnen de wettelijke termijn kunnen volgen, kunnen zij gemotiveerd uitstel aanvragen. Uitstel kan worden verleend om de volgende redenen:

- medische redenen;
- verblijf in het buitenland in het kader van (vrijwilligers)werk of studie;
- overlijden van een familielid of verwant;
- vrijheidsbeneming (zoals een gevangenisstraf of opname in een psychiatrisch centrum).

In 2025 ontving het departement **1.360 contacten** met betrekking tot uitstel van de termijn. In totaal werden er werkelijk **628 uitstelaanvragen** ingediend. Daarvan werden **556 aanvragen goedgekeurd** en **72 afgewezen**.

Wanneer het terugkommoment niet wordt gevolgd binnen de wettelijke termijn van zes tot negen maanden na afgifte van het rijbewijs, wordt een aanmaningsbrief verstuurd. In deze brief wordt vermeld dat de betrokken bestuurder nog twee bijkomende maanden de tijd krijgt om het terugkommoment te volgen, mits betaling van een toeslag van 62 euro (64 euro in 2026). Over deze toeslag ontving het departement via het Contactpunt 208 contacten.

Indien het terugkommoment ook binnen deze aanmaningsperiode niet wordt gevolgd, wordt een proces-verbaal opgesteld. In 2025 werden in dat kader **2.725 processen-verbaal** opgemaakt. Daarbij ontvangt de betrokkene steeds een aangetekende brief met de kennisgeving van het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke geldboete. Tegen dit voornemen kan een schriftelijk verweer worden ingediend. Dit gebeurde in 2025 in 801 gevallen, op 35 na werden alle schriftelijke verweren aanvaard.

Wanneer effectief een bestuurlijke geldboete wordt opgelegd, kan enkel nog beroep worden ingesteld bij de politierechtbank. Dit beroep dient te worden ingediend binnen een termijn van één maand na de kennisgeving van de beslissing. Personen aan wie een geldboete werd opgelegd, kunnen daarnaast een afbetalingsplan aanvragen. In 2025 werden 103 aanvragen voor een afbetalingsplan ingediend. Al deze aanvragen werden goedgekeurd.

Burgers die wonen in een faciliteitengemeente en het terugkommoment in het Frans wensen te volgen, kunnen hiertoe een verzoek indienen bij het Departement MOW. In 2025 namen 108 burgers deel aan een Franstalige sessie van het terugkommoment.

Voorbeeld: vraag en antwoord over terugkommoment

Vraag:

Helaas had ik een CVA, op 23-09-2025

Ik gebruik medicijnen. Ik kreeg de opdracht om gedurende 6 maanden te stoppen met autorijden. September tot maart. Ik zou graag willen dat u mij een datum na maart geeft. Ik hoor graag van je!

Alvast bedankt,

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste X

Wij wensen u eerst een vlot herstel.

Binnen de verplichte termijn van 3 maanden waarin u het terugkommoment moet volgen, kunt u om uitstel wegens medische redenen vragen, met een extra periode van 5 kalenderdagen na afloop van deze termijn om uw aanvraag in te dienen. Nadien is dit niet meer mogelijk.

U leest daar meer over op [deze pagina](#) - 'Kan ik uitstel vragen?'.

U vindt daar ook de aanvraagformulieren die u ons tijdig moet bezorgen.

Het formulier stuurt u ons ingevuld en ondertekend terug:

- via www.mow-contact.be/

Of

- via aangetekende zending naar de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid, Departement Mobiliteit en Openbare Werken, Koning Albert II-laan 15 bus 437, 1210 Brussel

Wacht daar niet te lang mee, want als wij het formulier niet tijdig ontvangen, zal er toch nog een toeslag van 62 euro aangerekend worden.

De status van uw aanvraag om uitstel kan u achteraf online raadplegen op Mijn Burgerprofiel (www.vlaanderen.be/mijn-burgerprofiel) onder - Uw gegevens bij de overheid - Mobiliteit.

Met vriendelijke groeten

Overzicht van klachten en opvolging

In 2025 ontving het departement 167 klachten over het terugkommoment, goed voor ongeveer 15% van het totale klachtenvolume. Deze klachten hadden uiteenlopende oorzaken, gaande van onenigheid over de regelgeving en toeslagen tot klachten over erkende instellingen en lesgevers.

De meest voorkomende klachtenthema's waren afgelopen jaar ook weer:

- **Toeslag bij laattijdige deelname:** 30% van alle klachten over het terugkommoment had betrekking op de opgelegde toeslag wanneer het terugkommoment niet tijdig werd gevolgd.
- **Te late aankomst op de sessie:** ongeveer 20% van de klachten ging over de uitsluiting van deelname wanneer deelnemers te laat arriveerden op de afgesproken locatie.
- **Inschrijvingsgeld:** bijna een kwart van de klachten had betrekking op het niet terugbetalen van het inschrijvingsgeld door instellingen, bijvoorbeeld bij een te vroege inschrijving of bij annulering door de deelnemer.
- **Kostprijs en nut van het terugkommoment:** een aantal klachten betrof ontevredenheid over de kostprijs en het nut van het terugkommoment.

Alle klachten worden behandeld door de klachtencoördinator, in nauwe samenwerking met de toezichthouder van het terugkommoment. De toezichthouder onderzoekt elke klacht aan de hand van het individuele dossier van de burger in de databank, in combinatie met de geldende wetgeving en richtlijnen. Klachten leiden regelmatig tot bijkomende acties, zoals inspecties, administratieve controles of het opleggen van correctieve maatregelen aan instellingen door de bevoegde afdeling van het departement. Het terugkommoment vormt daarmee een duidelijk voorbeeld van hoe klachten worden ingezet als instrument om de kwaliteit van de dienstverlening bij te sturen en te verbeteren.

Enkele concrete voorbeelden van klachten die in 2025 tot vervolgacties hebben geleid:

- Naar aanleiding van meerdere klachten over één specifieke instelling werd deze instelling uitgenodigd voor een hoorzitting en werd een remediëringstraject opgestart.
- In drie dossiers besliste de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid, na onderzoek, om de opgelegde toeslag te laten vallen, aangezien de overschrijding van de termijn toe te schrijven was aan de erkende aanbieder. Zonder de melding van de betrokken burgers had het departement deze situaties niet kunnen vaststellen en zou de toeslag verschuldigd zijn gebleven.
- In meerdere gevallen werd gesignaleerd dat burgers moeilijkheden ondervonden om de juiste locatie van het terugkommoment te vinden op de Boomsesteenweg in Wilrijk, waar vier erkende aanbieders gevestigd zijn. Naar aanleiding hiervan werden de wegbeschrijvingen op de website en in e-mailcommunicatie nagekeken door het departement. Bovendien ging de bevoegde inspecteur ter plaatse de bewegwijzering controleren. Waar nodig werden de betrokken instellingen verzocht om hun bewegwijzering en/of de plaatsaanduiding in hun digitale communicatie te verduidelijken.

Foutieve en te vroege inschrijvingen

Het Departement MOW stelt vast dat er jaarlijks een beperkt aantal foutieve inschrijvingen voorkomt. Het gaat daarbij enerzijds om personen die niet voldoen aan de voorwaarden om het terugkommoment te volgen en anderzijds om personen die zich inschrijven vóór de wettelijke termijn waarin het

terugkommoment mag worden gevolgd. Wanneer dergelijke foutieve inschrijvingen niet tijdig worden opgemerkt, leidt dit in de praktijk vaak tot het verlies van het inschrijvingsgeld of tot weigering van deelname op de dag van het terugkommoment. Personen die niet geregistreerd staan in de databank mogen immers niet tot de sessie worden toegelaten.

Om dergelijke situaties zoveel mogelijk te vermijden, zijn een aantal preventieve maatregelen van kracht. Zo vragen de inschrijvingspagina's van alle erkende instellingen expliciet aan burgers om te verklaren dat zij aan alle voorwaarden voldoen om het terugkommoment te volgen. De toepasselijke voorwaarden worden op de webpagina's vermeld en er wordt doorverwezen naar de website van het Departement MOW, de uitnodigingsbrief en Mijn Burgerprofiel. Burgers worden daarbij expliciet gevraagd om via Mijn Burgerprofiel na te gaan of hun geplande sessie effectief binnen de toegelaten termijn valt. Daarnaast dienen burgers bij online inschrijving steeds de afgiftedatum van hun definitief rijbewijs op te geven.

Desondanks stelt het departement vast dat burgers in sommige gevallen bewust een onjuiste datum ingeven, bijvoorbeeld om samen met een vriend of vriendin het terugkommoment te kunnen volgen, om praktische redenen (zoals examens of kampen tijdens de opgelegde periode), of omdat zij zich onvoldoende geïnformeerd hebben van de mogelijkheid om uitstel aan te vragen bij verblijf in het buitenland bij werk of studie. In die gevallen wordt het terugkommoment soms te vroeg ingepland, in plaats van tijdig een aanvraag tot uitstel in te dienen.

Het Departement MOW legt erkende instellingen geen verplichting op om het inschrijvingsgeld terug te betalen wanneer de weigering tot terugbetaling conform is met de algemene voorwaarden. Instellingen maken immers ook kosten per gereserveerde plaats, zoals verzekeringen, vergoedingen voor lesgevers en huur van infrastructuur.

De Vlaamse Ombudsdienst suggereerde in haar vorig jaarverslag dat aanbieders in principe in staat zouden moeten zijn om rijksregisternummers vooraf te controleren om na te gaan of een ingeschreven deelnemer aan de voorwaarden voldoet. In 2025 kreeg het Departement MOW bijkomend inzicht in de kostenstructuur van de organisatie van het terugkommoment. Daarbij gaven aanbieders aan dat een systematische voorafgaande controle via de online toepassing van het terugkommoment voor kleinere instellingen financieel niet altijd haalbaar is. Grotere, financieel sterkere instellingen voeren dergelijke controles wel reeds uit via hun eigen websites.

Ongeacht deze context wordt elke klacht door het departement individueel onderzocht. In gevallen waarin de burger correcte informatie heeft verstrekt bij de inschrijving en de aanbieder op basis van de opgegeven afgiftedatum van het definitief rijbewijs had kunnen vaststellen dat de deelnemer te vroeg was ingeschreven, vraagt het Departement MOW effectief aan de betrokken instelling om het inschrijvingsgeld terug te betalen.

Toezicht op erkende instellingen

Het toezicht op de erkende instellingen die het terugkommoment aanbieden, wordt op drie complementaire manieren uitgeoefend:

1. inspecties ter plaatse door een inspecteur van de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid;
2. administratieve controles door de dossierbeheerder van het terugkommoment;
3. contactopname met directie naar aanleiding van klachten ingediend door burgers.

Wanneer wordt vastgesteld dat een aanbieder het terugkommoment niet organiseert conform de geldende regelgeving en richtlijnen, wordt deze uitgenodigd voor een hoorzitting. Afhankelijk van de vaststellingen en de ernst van de inbreuken kan dit leiden tot een remediëringstraject, al dan niet gepaard gaand met een waarschuwing, of tot een schorsing of stopzetting van de erkenning.

Verregaande aanpassingen aan het terugkommoment

Vanaf 1 januari 2025 traden verschillende wetswijzigingen in werking die een impact hebben op de organisatie en opvolging van het terugkommoment. Sindsdien gelden onder meer de volgende aanpassingen:

- een bijkomende reden voor uitstel werd ingevoerd, met name het overlijden van een familielid of verwant;
- een aanvraag tot uitstel kan voortaan worden ingediend tot vijf kalenderdagen na het verstrijken van de wettelijke termijn, in plaats van uiterlijk op de laatste dag van die termijn;
- elke erkende instelling dient te beschikken over zowel een voertuig met automatische versnellingsbak als een handgeschakeld voertuig;
- een terugkommoment kan reeds plaatsvinden vanaf vier deelnemers, wat het aantal annulaties wegens onvoldoende inschrijvingen vermindert;
- burgers die ondersteuning nodig hebben van een doventolk kunnen voortaan kiezen uit een uitgebreidere lijst van erkende tolken.

Ook het team Rijopleiding, waaronder het terugkommoment ressorteert (maar omwille van het hoge aantal burgercontacten afzonderlijk wordt behandeld), volgde in 2025 de opleiding *Heerlijk Helder*. Naar aanleiding hiervan werden onder meer de door de handavingsinstantie verstuurd brieven herwerkt met het oog op meer heldere en toegankelijke communicatie.

Sinds september 2025 werd ook bijkomende ondersteuning voorzien voor de behandeling van dossiers en burgercontacten met betrekking tot het terugkommoment. Dit heeft bijgedragen tot een snellere beantwoording van vragen van burgers.

Bijkomend werd de informatieverstrekking aan beginnende bestuurders versterkt. Naast de bestaande folder die wordt meegegeven na het slagen voor het praktijkexamen, wordt op het resultatenblad een QR-code toegevoegd die rechtstreeks doorverwijst naar de officiële website van de Vlaamse overheid over het terugkommoment.

In 2026 wordt verder een hervorming van de inhoud van het terugkommoment voorbereid, op basis van input van het kabinet, de sector en de afdeling Toegepast Mobiliteitsbeleid. Op dit moment is nog niet duidelijk welke concrete wijzigingen zullen worden doorgevoerd. Het departement hoopt hierover in de loop van het voorjaar van 2026 meer duidelijkheid te kunnen verschaffen.

Wat de handhaving betreft, kan reeds worden meegegeven dat in 2026 een koppeling zal worden gerealiseerd met het Vlaams handavingsplatform. De verdere vereenvoudiging en stroomlijning van de handavingsprocedure zal in dat kader kunnen worden uitgerold. Zo zal de toeslag op termijn komen te vervallen, al kan op dit moment nog geen concrete timing worden meegedeeld.

Geweldpleging tijdens het terugkommoment

Net als in het voorgaande jaar stelde het departement vast dat aanbieders van het terugkommoment regelmatig worden geconfronteerd met agressie en geweld. In 2025 werd gemiddeld **wekelijks minstens één incident** van verbaal of fysiek geweld gemeld.

Naast verbale agressie gaat het ook om opzettelijke beschadiging of vernieling van infrastructuur en om lesgevers die worden geconfronteerd met beledigingen, bedreigingen of ongewenste opnames.

Hoewel sommige aanbieders naar aanleiding van dergelijke incidenten een proces-verbaal laten opstellen, gebeurt dit niet systematisch. In een aantal gevallen wordt afgezien van aangifte uit vrees voor mogelijke represailles.

3.2.4 Taxivervoer

Personenvervoer vertegenwoordigde in 2025 6% van alle via het Contactpunt ontvangen vragen en klachten, wat neerkomt op **1.299 contacten**. Het betrof daarbij hoofdzakelijk personenvervoer voor rekening van derden, en meer specifiek het taxivervoer.

Het thema taxivervoer genereert zowel vragen van burgers als van professionele actoren. Burgercontacten komen voornamelijk binnen via het Contactpunt en hebben vaker het karakter van een klacht. Professionele actoren, zoals exploitanten en taxichauffeurs, richten zich enerzijds tot het Contactpunt, maar kunnen daarnaast ook rechtstreeks terecht bij de bevoegde dienst voor individueel bezoldigd personenvervoer via de generieke mailbox (taxi@mowvlaanderen.be).

In 2025 hadden 332 contacten betrekking op de bestuurderspas voor taxichauffeurs. Daarnaast gingen 223 contacten over Centaurus2020, het digitale platform voor de aanvraag en het beheer van bestuurderspassen en vergunningen. Verder werden 83 vragen geregistreerd over de groene normen voor taxivoertuigen.

Om een idee te geven van de omvang van het vergunnings- en bestuurderspasbeheer binnen het individueel bezoldigd personenvervoer kan worden meegegeven dat in 2025:

- 1.119 vergunningen voor individueel bezoldigd personenvervoer werden uitgereikt, wat het totaal aantal actieve vergunningen op 3.679 brengt;
- Er 6.840 taxivoertuigen vergund waren, waarvan 2.647 voertuigen in 2025 werden vergund;
- 18.950 bestuurderspassen actief waren, waarvan er 7.059 in 2025 werden uitgereikt.

Het afgelopen jaar zijn er een relatief hoog aantal bestuurderspassen vervallen, dat te verklaren is door het feit dat bestuurderspassen voor het eerst verplicht moesten worden aangevraagd bij de invoering van de nieuwe taxiwetgeving in 2020. Aangezien een bestuurderspas een geldigheidsduur van vijf jaar heeft, bereikte in 2025 een groot aantal passen het einde van deze termijn. Deze taxichauffeurs dienden vervolgens een nieuwe pas aan te vragen.

Klachten

In 2025 werden er 93 klachten over personenvervoer ontvangen. Het klachtenbeeld inzake personenvervoer was hoofdzakelijk tweeledig:

- klachten over het gedrag van taxichauffeurs, zoals verkeersagressie en verbale agressie tegenover klanten;
- klachten over een te hoge aangerekende kostprijs voor een taxirit.

Onheuse bejegening door taxichauffeurs

Hoewel dergelijke meldingen niet frequent voorkomen, ontvangt het departement af en toe klachten over het gedrag van taxichauffeurs. Het gaat zowel om klachten vanuit een klantencontext als om meldingen door derden die geen gebruikmaakten van de dienstverlening van de betrokken chauffeur. Het gaat onder meer om individuele meldingen van verkeersagressie, zoals agressief rijgedrag of ongepaste gebaren, evenals om verbale agressie ten aanzien van klanten.

Voor klachten over taxidiensten is een specifieke klachtenprocedure voorzien. De klachtenprocedure is ook terug te vinden op de achterzijde van de chauffeurszetel of in de app bij aanbieders als Uber of Bolt. In eerste instantie kunnen klanten zich richten tot het taxibedrijf waarvoor de betrokken chauffeur werkt. Indien dit geen oplossing biedt, kan een klacht worden ingediend bij het lokale bestuur dat de bestuurderspas heeft afgeleverd. Pas wanneer de klacht op dat niveau niet tot een oplossing leidt, kan zij in tweede instantie worden voorgelegd aan het Departement MOW.

Tot op heden werden geen klachten via deze tweede lijn aan het departement voorgelegd. Wel melden burgers zich soms rechtstreeks bij het departement, waarna zij doorverwezen worden naar de voorziene klachtenprocedure. Indien in de toekomst klachten alsnog in tweede instantie bij het departement zouden terechtkomen, kan het departement in zijn rol als toezichhoudende overheid een remediërende rol opnemen. Dit kan onder meer bestaan uit het bespreken van de klacht, het voorstellen van mogelijke oplossingen en het onderzoeken van preventieve maatregelen om gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden. De regelgeving voorziet in dat geval de samenroeping van een klachtenorgaan. De voorbije jaren was dit echter nog niet aan de orde.

Het Departement MOW beschikt niet over een overzicht van het aantal klachten dat bij de lokale besturen wordt ingediend. Er bestaat immers geen centraal registratiesysteem waarin deze klachten worden gebundeld. Het is aan de lokale besturen om hun eigen systeem voor klachtenbehandeling te voorzien.

Te hoge kostprijs voor een taxirit

Het merendeel van de klachten binnen het thema personenvervoer had betrekking op het aanrekenen van een te hoge kostprijs voor een taxirit. In vergelijking met voorgaande jaren is hierbij een duidelijke stijging merkbaar. Deze toename doet zich bovendien steeds vaker voor bij digitale platformen die taxidiensten aanbieden, zoals Uber en Bolt.

Bij deze platformen blijkt het voor klanten vaak moeilijk om een medewerker te bereiken, laat staan om de specifieke taxi of chauffeur te identificeren. Dit bemoeilijkt op zijn beurt het opnemen van contact met het lokale bestuur dat de vergunning of bestuurderspas heeft afgeleverd.

Ongeacht het gebruik van een digitaal platform blijft het voor taxichauffeurs verplicht om na elke rit een vervoersbewijs af te leveren aan de klant, hetzij op papier, hetzij in digitale vorm. Bij platformen zoals Uber en Bolt gebeurt dit doorgaans via de applicatie. Op dit vervoersbewijs dient ook de klachtenprocedure te worden vermeld en is in principe de naam van het taxibedrijf zichtbaar.

De organisatie en werking van internationale digitale platformen zoals Uber en Bolt vallen niet onder de rechtstreekse bevoegdheid van het Departement MOW. De bescherming van klanten tegen het onterecht aanrekenen van extra kosten is dan ook niet volledig afwezig. Via regelgeving die exploitanten verplicht tot prijstransparantie worden klanten in principe vooraf geïnformeerd over de gehanteerde tarieven.

Daarnaast geldt de verplichting om bij een vooraf afgesproken prijs steeds te werken met een elektronisch bewijs, zoals een applicatie, sms of digitaal bericht.

Het departement belooft de situatie te monitoren en zal na het eerste kwartaal van 2026 evalueren of het aantal klachten hierover verder toeneemt. Indien zou blijken dat deze problematiek structurele vormen aanneemt, kan worden nagegaan of bijsturing van het bestaande regelgevend kader aangewezen is.

Toegankelijker informatievoorziening

In het kader van het Heerlijk Helder-traject maakte het departement de informatie op www.vlaanderen.be/taxi toegankelijker voor personen die het Nederlands niet als moedertaal hebben. Door de informatie begrijpelijker en laagdrempeliger aan te bieden voor deze doelgroep, kunnen zij gemakkelijker de juiste informatie terugvinden. Dit draagt er tevens toe bij dat het aantal vragen aan het departement, waarbij om bijkomende verduidelijking wordt gevraagd, kan worden beperkt.

Voorbeeld: vraag en antwoord over taxi

Vraag:

Beste, ik zou graag een eigen bedrijf op starten in luchthavenvervoer opstarten. Ik had een vraagje omtrent de taxi ritten zelf want daar geraak ik niet aan uit in jullie regelgeving.

Concreet: ik doe luchthavenvervoer, dus straattaxi.

- 1) hier hoeft ik geen taximeter voor te installeren als ik het goed begrijp aangezien het vooraf afgesproken ritten zijn?*
- 2) het is voldoende om ritten en prijsafspraken af te spreken via mail?*
- 3) ik hoeft de ritten niet door te geven aan chiron aangezien ik geen standplaatstaxi ben.*

Alvast bedankt voor jullie antwoord op deze 3 vragen.

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste X

Hieronder een reactie op uw vragen.

- 1. Voor een straattaxi is een taximeter of taxilicht niet verplicht.*
- 2. De prijs moet steeds vooraf digitaal afgesproken worden. Dit kan via mail, maar ook via een app (bv. Uber/Bolt), bericht, Whatsapp, enz. Zolang beide partijen een digitaal bewijs hebben, is dit voldoende.*
- 3. Als uitbater van een taxidienst is het steeds verplicht om informatie over ritten in realtime door te sturen naar Chiron. Hiervoor zal u een app moeten aanschaffen die de dienststaat en een vervoersbewijs kan genereren.*

Meer informatie daarover vindt u [hier](#).

Nog vragen? Neem gerust contact op.

Met vriendelijke groeten

3.2.5 Premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig

In 2024 was het thema subsidies het thema dat het hoogste aantal burgercontacten genereerde. Dit was nagenoeg volledig toe te schrijven aan de premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig. Deze premie werd intussen stopgezet. Personen konden hun voertuig nog aanmelden tot en met 31 december 2024, op voorwaarde dat het voertuig uiterlijk op 22 november 2024 werd aangekocht. Vanaf januari 2025 kwamen er bijgevolg geen nieuwe aanvragen meer binnen via het e-loket.

Bij de start van 2025 stonden evenwel nog **meer dan 6.000 dossiers open**. Dit zorgde ervoor dat ook in de eerste maanden van 2025 nog een aanzienlijke instroom aan vragen werd geregistreerd en dat afkeuringen aanleiding gaven tot klachten. In totaal ontving het departement in 2025 nog **2.208 burgercontacten** met betrekking tot deze premie, waarvan bijna 80% in de eerste jaarhelft.

Van de meer dan 6.000 dossiers die begin 2025 nog openstonden, werden uiteindelijk **5.416 dossiers goedgekeurd en 689 dossiers afgekeurd**. Daarnaast werden in januari 2026 nog vier dossiers uitbetaald en staat voor één dossier een uitbetaling gepland in juni 2026, na de effectieve levering van het voertuig. De overige dossiers werden niet vervolledigd en zijn inmiddels afgesloten.

Het departement nam daarbij actief maatregelen om het aantal langdurig openstaande dossiers te beperken. Zo werden meerdere herinneringen verstuurd om aanvragers aan te zetten hun dossier tijdig te vervolledigen. Dossiers die in het najaar nog onvolledig bleven, kregen een laatste herinnering alvorens definitief te worden afgesloten. In totaal werden 320 dossiers na deze laatste herinnering administratief afgesloten.

De verwachting voor 2026 is dat het aantal vragen over de premie voor zero-emissievoertuigen volledig zal uitdoven, op uitzondering van de personen die vragen hebben over de verkoop van het voertuig waarvoor een premie werd ontvangen.

Voorbeeld: vraag en antwoord over premie zero-emissievoertuigen**Vraag:**

Ik heb een premie ontvangen, maar ik vraag mij af als ik mijn wagen binnen de 3j zou verkopen. Moet ik dan de premie volledig terug betalen of een gedeelte?

Antwoord Contactpunt MOW:

Dag X

Na drie jaar vanaf de inschrijvingsdatum bent u als eigenaar volledig vrij om te beslissen wat u met het voertuig doet.

Verkoopt u de wagen vóór het verstrijken van deze termijn, dan zal de Vlaamse overheid de premie volledig terugvorderen, ook wanneer u aansluitend een nieuw elektrisch voertuig aankoopt. De terugvordering gebeurt steeds voor het volledige bedrag, en niet pro rata in functie van de verstreken tijd.

Lees de voorwaarden op [Premie voor aankoop van een zero-emissievoertuig | Vlaanderen.be](#).

Verkoopt u de wagen? Meld dit via ons [Contactpunt](#), zodat u de nodige instructies voor de terugbetaling kan ontvangen.

Geef gerust een seintje als u nog bijkomende vragen heeft.

Met vriendelijke groeten

Proactieve en klantgerichte communicatie bij de afhandeling van de premie voor zero-emissievoertuigen

In 2025 lag de focus in de communicatie over de premie op de **zorgvuldige en correcte afhandeling van reeds ingediende premieaanvragen**. Daarbij werd bewust ingezet op **heldere, proactieve en klantgerichte communicatie**.

Voor aanvragers met een onvolledig dossier werd in oktober 2025 een **gerichte herinneringsmail** verstuurd. Die communicatie maakte duidelijk:

- waarom verdere actie nodig was,
- welke concrete stappen de burger nog kon zetten,
- tegen welke duidelijke maar redelijke deadline,
- en wat de gevolgen waren bij het uitblijven van een reactie.

De boodschap was helder en transparant, maar tegelijk **vergevingsgezind**: burgers kregen expliciet de kans om hun dossier alsnog te vervolledigen of hun situatie toe te lichten, bijvoorbeeld bij laattijdige levering van het voertuig. Zo werd vermeden dat premieaanvragen automatisch en stilzwijgend zouden vervallen zonder dat de burger zich daarvan bewust was.

Na het verstrijken van de aangekondigde deadline volgde een tweede communicatie, waarin de **administratieve afsluiting** van niet-gereageerde dossiers werd bevestigd. Ook hier werd opnieuw ingezet op **zorgvuldigheid en maatwerk**: burgers die alsnog meenden aan de voorwaarden te voldoen, kregen de mogelijkheid om hun dossier te laten heropenen in duidelijk omschreven gevallen.

Redelijkheid en proportionaliteit in de dossierbehandeling

In 2025 werden in totaal 689 dossiers afgekeurd. Dit aantal omvat ook **298 dossiers** waarin het departement vaststelde dat er sprake was van een vergissing door de aanvrager, zoals het aanduiden van een onjuiste hoedanigheid of een discrepantie tussen de aanvrager en de persoon op wiens naam het voertuig werd ingeschreven.

In deze gevallen nam het Departement MOW op eigen initiatief persoonlijk contact op met de betrokken aanvragers. Zij kregen vervolgens de mogelijkheid om een kopie van de identiteitskaart van de juiste persoon te bezorgen. Op basis daarvan kon de dossierbeheerder het oorspronkelijke dossier afsluiten en een uitzonderingsdossier opmaken en ter beschikking stellen. De correcte aanvrager (in de meeste gevallen was dit de andere partner) kon de aanvraag daarna opnieuw indienen met behoud van de oorspronkelijke datum.

Dankzij deze werkwijze konden 298 aanvragers alsnog aanspraak maken op de premie. Dit illustreert dat het departement bij de behandeling van dossiers oog heeft voor **redelijkheid en proportionaliteit** en bereid is om, waar gerechtvaardigd, corrigerend op te treden bij vastgestelde vergissingen, zoals ook in 2024 gebeurde.

Klachten

Wanneer aanvragers een premie van enkele duizenden euro's mislopen als gevolg van een afkeuring van hun dossier, kan dit aanleiding geven tot klachten. In 2025 ontving het Departement MOW nog **65 klachten** met betrekking tot de premie voor zero-emissievoertuigen.

In deze gevallen vraagt de klachtencoördinator bijkomende dossierinformatie op bij de cel Werking en Subsidies en wordt deze afgetoetst aan de toelichting van de klager. In een beperkt aantal dossiers leidde dit alsnog tot een herziening van de beslissing of de opmaak van een uitzonderingsdossier. Het merendeel van de klachten bleek echter ongegrond.

Niettemin konden veel van deze klachten worden afgehandeld door het verstrekken van bijkomende toelichting over de genomen beslissing. Wanneer de klager zich hiermee niet kon verzoenen, werd doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Voorbeeld van een klacht die leidde tot herziening van een dossier:

Op 29 juli 2025 nam een klager contact op via het Contactpunt naar aanleiding van de weigering van haar premieaanvraag. De afwijzing bleek het gevolg te zijn van een fout op de oorspronkelijke factuur van de garage. Deze fout werd door de garage erkend en rechtgezet via een correctiefactuur, samen met een terugbetaling van het te veel aangerekende bedrag.

Na de afwijzing bezorgde de klager bijkomende bewijsstukken aan de klachtencoördinator, waaruit bleek dat aan alle voorwaarden voor de premie was voldaan. Het dossier werd daarop opnieuw beoordeeld door de bevoegde dienst. De klager werd tussentijds geïnformeerd over de stand van zaken en de verdere verwerking.

Uiteindelijk werd bevestigd dat de aangeleverde documenten correct waren ontvangen, dat geen bijkomende actie van de klager vereist was en dat het dossier administratief werd gecorrigeerd. Na verdere verwerking zou een aangepaste beslissing inzake het premiedossier volgen. De communicatie werd afgesloten met een positieve reactie van de klager, die haar appreciatie uitsprak voor de opvolging en de duidelijke informatieverstrekking.

Tijdelijk budgettair knelpunt bij de uitbetaling van premies

Eind augustus 2025 werd het departement geconfronteerd met tijdelijke moeilijkheden bij de uitbetaling van goedgekeurde dossiers, als gevolg van een **tijdelijk tekort aan beschikbare budgettaire middelen**.

Reeds eerder was een voorlopige raming gemaakt van het totale benodigde budget, op basis van het aantal openstaande dossiers, een inschatting van het gemiddeld uit te keren subsidiebedrag per dossier en een verwacht uitvalpercentage (afgekeurde dossiers). In de praktijk bleek het uitvalpercentage in de loop van 2025 echter lager te liggen dan eerder gebruikelijk was. Hierdoor werden meer dossiers goedgekeurd dan initieel voorzien en was bijkomend budget nodig ten opzichte van de oorspronkelijke raming.

Deze evolutie werd door het departement **tijdig vastgesteld**. Reeds tegen het einde van het tweede kwartaal van 2025 werden stappen ondernomen om bijkomende middelen te bekomen. Begin september 2025 werd hiervoor de politieke goedkeuring verkregen. Aansluitend diende de noodzakelijke budgettaire procedure te worden doorlopen, die werd afgerond medio november 2025.

Uiteindelijk werd **2,3 miljoen euro aan bijkomende middelen** vrijgemaakt, waardoor de uitbetaling van de resterende goedgekeurde dossiers kon worden verzekerd. Het vastgestelde knelpunt was dan ook niet het gevolg van slecht beheer, maar van een voorzichtige initiële raming in combinatie met een hoger dan verwacht aantal goedgekeurde dossiers en de onvermijdelijke doorlooptijd van zulke begrotingsaanpassing.

In deze context bleef het Departement Mobiliteit en Openbare Werken zijn rol opnemen als uitvoerende administratie, met **focus op correcte informatieverstrekking, zorgvuldige dossierbehandeling** en het **waarborgen van rechten die aan burgers waren toegekend**. Ook bij de vervroegde stopzetting van de premie bleef het departement instaan voor de volledige afhandeling van tijdig ingediende dossiers en voor een duidelijke communicatie naar burgers, onder meer via perscommunicatie, vlaanderen.be en rechtstreekse mailings.

3.2.6 Homologatie

De technische en administratieve voorschriften waaraan voertuigen, onderdelen en systemen moeten voldoen, worden door de federale overheid vastgelegd op basis van Europese regelgeving. De uitvoering van de homologatie behoort tot de bevoegdheid van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken, meer bepaald van de **cel Homologatie**.

Deze cel controleert of voertuigen, voertuigtypes, systemen, onderdelen en technische eenheden voldoen aan de vastgelegde vereisten. In 2025 werden in totaal **16.226 homologatieaanvragen** verwerkt. Deze omvangrijke instroom ging logischerwijs gepaard met een groot aantal vragen en contacten.

Instroom en afhandeling van homologatiegerelateerde contacten

De cel Homologatie beschikt over een eigen generieke mailbox (homologatie.voertuigen@mowvlaanderen.be), dewelke gekoppeld is aan de CRM, en die voornamelijk wordt gebruikt voor communicatie met burgers en professionele actoren over de homologatieprocedure en lopende dossiers. Het merendeel van de homologatiegerelateerde contacten bereikt de dienst rechtstreeks via deze mailbox. Slechts een beperkt aantal vragen verloopt via het Contactpunt MOW.

In 2025 registreerde het departement **5.397 contacten** met betrekking tot homologatie. Daarmee was homologatie het thema met het hoogste aantal contacten. Het is daarbij belangrijk te benadrukken dat ook professionele actoren in deze cijfers zijn opgenomen.

De binnenkomende vragen en meldingen worden in eerste instantie behandeld door de administratieve medewerkers van het team. Inhoudelijk complexere of technische dossiers worden doorgestuurd naar de technische medewerkers en, indien nodig, besproken tijdens het wekelijkse teamoverleg. Waar aangevoerd leidt dit tot bijsturing van werkprocessen of interne afspraken.

Klachtenafhandeling en aandachtspunten

Klachten over de homologatiedienst worden opgevolgd door de klachtencoördinator. In overleg met de cel Homologatie wordt, waar nodig, gezocht naar een passende oplossing voor de aanvrager. Daarbij gaat bijzondere aandacht naar het **helder en begrijpelijk toelichten** van beslissingen en verstrekte informatie. Homologatie is een technisch en complex domein, wat het beantwoorden van burgervragen bemoeilijkt. Bovendien geven burgers bij hun initiële aanvraag niet altijd alle noodzakelijke informatie mee, waardoor niet steeds onmiddellijk een volledig en specifiek antwoord kan worden geformuleerd.

In 2025 ontving het departement **16 klachten** met betrekking tot homologatie. Een beperkt aantal daarvan had betrekking op onduidelijke informatieverstrekking, een aandachtspunt dat ook in het jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst werd aangehaald. Tijdens het wekelijkse celoverleg wordt nu echter systematisch aandacht besteed aan heldere, toegankelijke en consistente communicatie. Daarnaast wordt de website van de cel Homologatie actief opgevolgd en waar nodig aangepast op basis van gegronde meldingen.

De overige klachten hadden voornamelijk betrekking op onenigheid over een genomen beslissing, toegepaste regelgeving of procedure. In de praktijk blijkt dat bijkomende toelichting over de beslissing of het procedurele kader in vele gevallen volstaat om de klacht op te lossen.

Om misverstanden en discussies te vermijden, werd in 2025 ook het homologatieproces aangepast. Zo wordt de aanvraag voortaan **onmiddellijk online betaald** bij indiening, en niet langer achteraf. Burgers worden daarbij expliciet geïnformeerd dat elke aanvraag betalend is, ongeacht de uitkomst. Deze werkwijze is conform het geldende besluit van de Vlaamse Regering.

Tot slot wordt benadrukt dat burgers bij een weigering steeds de mogelijkheid behouden om binnen **30 dagen** bezwaar aan te tekenen. Wanneer daarbij nieuwe of bijkomende informatie wordt aangeleverd en het bezwaar gegrond wordt bevonden, kan een eerdere weigering alsnog worden omgezet in een goedkeuring.

Klantgerichte dienstverlening en verdere optimalisering van homologatieprocessen

In 2025 volgden de medewerkers van de cel Homologatie de opleiding **Heerlijk Helder**, met als doel de **schriftelijke communicatie verder te versterken**. De focus lag daarbij op klantgerichtheid, duidelijke kernboodschappen en begrijpelijke taal voor burgers.

Daarnaast bleef de homologatiedienst inzetten op een klantgerichte en efficiënte werking door de verdere optimalisering en digitalisering van de homologatieprocessen via **Fastlane**, het online systeem voor de goedkeuring van voertuigen, voertuigtypes en onderdelen. Deze verbeteringen worden gerealiseerd in nauwe samenspraak met de betrokken stakeholders.

Ook in 2025 werden meerdere procedures, waaronder procedures met een rechtstreekse impact op burgers, verder aangepast en verfijnd om in te spelen op evoluties in de Europese regelgeving. In 2026 wordt hierop verder gebouwd, met als doel een blijvend efficiënte, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening te garanderen. Voldoende personeelscapaciteit blijft daarbij een essentiële randvoorwaarde.

Voorbeeld: vraag en antwoord over homologatie

Vraag:

Beste ik heb een dakspioeler laten plaatsen op mijn opel corsa 2022 deze is gemaakt voor deze wagen ik zou hier een bewijs moeten van hebben voor de keuring ik heb de fabrikant hierover gemaillt maar deze geeft geen reactie mijn vraag is dus of u aub een document kunt leveren of wat ik moet doen om in orde te zijn met de keuring met vriendelijke groet

Antwoord Contactpunt MOW:

Beste X

Bedankt voor uw bericht.

Op volgende webpagina vindt u voor welke zaken u een validatiecertificaat dient aan te vragen en waar u dit kan doen: [Autotuning van onderdelen: wat mag? | Vlaanderen.be](#).

Als u daarover vragen heeft, twijfel dan niet om ons opnieuw te contacteren.

Met vriendelijke groeten

4. BESLUIT

In 2025 bevestigde het Departement Mobiliteit en Openbare Werken opnieuw zijn rol als betrouwbare en zorgvuldige partner voor burgers, bedrijven en lokale besturen. Het departement opereerde in een **dynamische context van maatschappelijke verwachtingen, beleidswijzigingen, structurele uitdagingen en budgettaire randvoorwaarden**, maar slaagde er toch in om de dienstverlening toegankelijk, correct en professioneel te houden.

Dit klantenrapport toont hoe DMOW doelgericht inzet op heldere communicatie, een efficiënte en consistente dienstverlening en een transparante omgang met signalen van burgers. Door vragen, meldingen en klachten systematisch te registreren, te analyseren en te benutten, groeit het departement verder uit tot een organisatie die continu leert en verbetert. Daarbij staan **redelijkheid, proportionaliteit** en rechtszekerheid centraal, zonder afbreuk te doen aan de geldende regelgeving of de **neutraliteit** van de informatieverstrekking.

De **samenwerking** tussen Contactcenter 1700, het Contactpunt MOW, de betrokken afdelingen en toezichthoudende diensten vormt daarbij een cruciale hefboom. Dankzij deze geïntegreerde aanpak blijft het mogelijk om grote volumes aan burgercontacten op te volgen en tegelijk te werken aan structurele verbeteringen, digitalisering van processen en een betere afstemming tussen front- en backoffice.

Tegelijk blijft het departement **realistisch**: de druk op de dienstverlening zal ook de komende jaren aanwezig blijven. De combinatie van hoge verwachtingen, complexe dossiers, maatschappelijke gevoeligheden en beperkte capaciteit vraagt om gerichte keuzes en blijvende investering in procesoptimalisatie, digitale ondersteuning en interne samenwerking. Die inzet vormt de basis om, ook in uitdagende omstandigheden, kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen.

Met dit rapport benadrukt het departement zijn engagement om in 2026 en de jaren nadien verder te bouwen aan een dienstverlening die begrijpelijk communiceert, betrouwbaar handelt en burgers correct en respectvol begeleidt. De inzichten uit dit rapport vormen daarbij de motor voor verdere groei en professionele maturiteit.

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 2025	17
Figuur 2: Aantal cases per maand in 2025	18
Figuur 3: Taartdiagram ontvangen burgercontacten onderverdeeld in aanvraagtypes	19
Figuur 4: Taartdiagram doorlooptijden voor niet-dossiergebonden vragen	20
Figuur 5: Taartdiagram doorlooptijden voor dossiergebonden vragen	20
Figuur 6: Ontvangen klachten voor de periode 2021-2025	21
Figuur 7: Taartdiagram redenen niet-ontvankelijk	23
Figuur 8: Taartdiagram oplossingsgraad klachten	24
Figuur 9: Taartdiagram doorlooptijden voor klachten	25
Figuur 10: Overzicht thema's die voor de meeste burgercontacten zorgden in 2025	26
Figuur 11: Aandeel klachten ten opzichte van het totaal aantal gelogde cases per thema	27
Figuur 12: Taartdiagram klachten over technische keuring per onderwerp	27

KLANTENRAPPORT 2025

2 Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust

INHOUD

1. INLEIDING	56
2. KLANTENBELEID	57
2.1 Bereikbaarheid voor klanten	57
2.2 Interne processen met betrekking tot klantenvragen	57
2.3 Multidisciplinaire behandeling van klachten	58
2.4 Verbeteracties in 2025	59
3. HET BEELD VAN 2025	60
3.1 Scheepvaart	60
3.2 Kustbescherming	60
3.3 Vlot het water over	61
3.3.1 Intern georganiseerde veren	61
3.3.2 Concessieveren	63
4. BESLUIT	65

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.

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 en 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 sub-entiteiten 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 fungeert, door zijn overkoepelende rol, als centraal aanspreekpunt voor verschillende types meldingen, waaronder klachten die via het kabinet van de bevoegde minister binnenkomen of via de website van MDK worden geregistreerd. De centrale klachtencoördinator ondersteunt de klachtenbehandelaars van de vier operationele entiteiten van het agentschap.

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 of via de Vlaamse Ombudsdienst. Het agentschap investeert in tussentijdse periodieke afstemingsmomenten met zijn verschillende stakeholders. Zo worden er regelmatige gesprekken ingepland met kustburgemeesters, ketenpartners en verschillende stakeholders in het kader van personenvervoer over water. Daarnaast doet MDK aan actief stakeholdermanagement door stakeholderevents te organiseren waarbij de stakeholders met MDK en elkaar in gesprek kunnen gaan over de dienstverlening van MDK. 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

Alle klachtenbehandelaars van de vier subentiteiten registreren de binnengekomen klachten en meldingen in het centraal klachtenregistratiesysteem zodat een uniform en gedegen beheer van alle binnengekomen klachten gegarandeerd wordt. Dit wordt gemonitord via interne en externe audits in het kader van de ISO- en ISM-certificaten, meer bepaald ISO 9001 en/of 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. In 2025 werden 7 interne audits doorgevoerd binnen de afdeling Scheepvaartbegeleiding en werd het ISO 9001 certificaat vernieuwd en het ISO 27001 certificaat voor de Schelde Radar Keten behaald. Daarnaast wordt de werking van de nautische keten ook opgevolgd door de European Maritime Safety Agency en de International Maritime Organisation.

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.

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. Met deze werkwijze onderstreept de Directie het belang dat zij hecht aan klachten en klantentevredenheid in het algemeen. De algemene principes en de behandeling van klachten zoals geduid in de omzendbrief worden gevolgd. Conform het Bestuursdecreet van 7 december 2018 streeft MDK naar een ontvangstmelding binnen de tien kalenderdagen en een behandeling van de klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

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

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 2025

De voorbije jaren vermeldde MDK in haar klantenrapport de uitrol van een klachtenregistratiesysteem. De uitgewerkte oplossing werd echter niet volledig geïntegreerd bij de subentiteiten waardoor het systeem slechts suboptimaal gebruikt werd. In 2025 kwam hierin definitief verandering.

Met de steun van de Directieraad werd een nieuw en gebruiksvriendelijker klachtenregistratiesysteem ontwikkeld. Deze nieuwe tool wordt intussen consequent toegepast door de klachtenbehandelaars binnen alle entiteiten van MDK. Het werd halverwege 2025 met succes gelanceerd en ingezet voor de volledige klachtenregistratie en -opvolging. Daarnaast keurde de Directieraad de rapportering op basis van deze nieuwe tool goed. Vanaf 2026 wordt deze klachtenrapportering elk kwartaal voorgelegd aan de Directieraad. Hierdoor kan de Directieraad gericht sturen op basis van de signalen en feedback van onze stakeholders.

In 2025 zette MDK actief in op het versterken van de relaties met de externe stakeholders met als doel de betrokkenheid en samenwerking binnen het werkveld te verdiepen. Zo werden in de loop van 2025 overleggen gevoerd met de nieuwe gemeentebesturen van alle kustgemeenten en de gemeenten waar een veerdienst wordt uitgebaat. Deze gesprekken boden de mogelijkheid om lokale noden, operationele uitdagingen en wederzijdse verwachtingen op een directe en constructieve manier te bespreken, zodat deze kunnen meegenomen worden in onze interne werking en in de contracten met de concessiehouders voor personenvervoer over water.

Eveneens organiseerde MDK op 23 april 2025 een grootschalig netwerkevent voor de stakeholders van MDK. Tijdens dit evenement konden de belanghebbenden met MDK en met elkaar in dialoog gaan.

MDK voert om de drie jaar een grote belanghebbendenbevraging uit waarbij alle externe stakeholders van MDK bevraagd worden naar hun tevredenheid over hun samenwerking met MDK. Zo is in het najaar 2025 een uitgebreide klantenbevraging uitgevoerd. In het voorjaar 2026 worden de resultaten van deze bevraging geëvalueerd en wordt er nagegaan wat de effecten van de acties die ondernomen zijn naar aanleiding van de vorige bevraging in 2022, zijn. Nieuwe verbeteracties zullen opgesteld worden teneinde de klantentevredenheid verder te verhogen in de toekomst. De opvolging van deze acties in de komende jaren wordt gegarandeerd door de integratie van de acties in de beleidscyclus die systematisch gerapporteerd wordt.

In 2024 werd een nieuw jaarlijks overleg opgestart om zich te verdiepen in het thema klachtenbehandeling. Zo ontvingen we in juni 2024 Wim Raeymaekers van de Vlaamse Ombudsdienst die ons feedback gaf over het jaarrapport dat MDK indiende. Hij beantwoordde daarnaast de vragen die de klachtenbehandelaars nog hadden. Aangezien alle klachtenbehandelaars dit een meerwaarde vonden, werd deze traditie in 2025 verder gezet.

3. HET BEELD VAN 2025

In 2025 ontving MDK 354 klachten die betrekking hadden op de verschillende aspecten van onze dienstverlening. MDK bezorgde gemiddelde na 2,12 dagen een ontvangstbevestiging aan de klager en kon het klachtendossier in 2025 afronden na gemiddeld 14,56 dagen.

3.1 SCHEEPVAART

In 2025 registreerde MDK in totaal 137 klachten omtrent het veilig en vlot begeleiden van de scheepvaart van en naar de Vlaamse havens. Hiervan zijn er 12 gemeld bij de afdeling Scheepvaartbegeleiding en 125 bij DAB Loodswezen. Het aantal klachten is miniem in verhouding tot de ong. 56.000 loodsreizen die onze personeelsleden jaarlijks uitvoeren.

De klachten die in 2025 binnenkwamen, hadden betrekking op een breed spectrum aan thema's. De meeste dossiers hebben betrekking op financiële betwistingen, die met 75 registraties het grootste aandeel vormen. Daarnaast werden ook operationele meldingen over passages en manoeuvres, meldingen en bruginfrastructuur en incidenten en algemene dienstverleningsthema's zoals de organisatie van opleidingen en examens, en over leveringen en het beheer van materiaal geregistreerd.

In 2025 werd ook het syndicaal landschap merkbaar beïnvloed door diverse acties en stakingen naar aanleiding van aangekondigde hervormingen m.b.t. o.a. ambtenarenpensioenen. In 2025 organiseerden de drie beroepsverenigingen en de vakorganisaties acties die een duidelijke operationele impact in de nautische keten hadden. Tijdens deze acties ontving MDK verschillende meldingen van burgers die de acties niet begrepen of hieromtrent onrust ervaarden. In die periode merkten we ook een stijging van het aantal meldingen in verband met geregistreerde oponthouden.

De meeste meldingen over de nautische keten worden verzameld in Antwerpen (60 klachten). In Gent en Zeebrugge zijn respectievelijk 28 en 12 klachten ontvangen. De meeste meldingen komen van rederijen en agenturen. De enkele burgervragen in verband met de nautische keten behandelden de sociale onrust en bijhorende acties in 2025.

Op basis van deze klachten werden in 2025 een aantal verbeteracties gerealiseerd. Zo werd bv. in Zelzate het toegangsbeheer aangescherpt en werd signalisatie rond de brug grondig onderzocht en opgevolgd.

3.2 KUSTBESCHERMING

In 2025 ontving MDK 134 meldingen en 1 klacht met betrekking tot het openbaar patrimonium dat MDK beheert aan onze Kust. Deze meldingen hadden voornamelijk te maken met de toegankelijkheid en de veiligheid van de eindgebruikers van onze infrastructuur. Zo ontvingen we meldingen over achtergebleven stenen na strandwerken, verzakkingen van tegels of klinkers, slijtage aan bevloering, beschadigde of losgekomen leuningen,... Alle meldingen worden systematisch opgenomen binnen de districtswerking, die zo snel mogelijk de nodige herstellingen laat uitvoeren. Wanneer strandbezoekers mogelijke onveilige situaties signaleren, wordt steeds het nodige nazicht georganiseerd en wordt bij vastgestelde risico's onmiddellijk ingegrepen.

Daarnaast werden in 2025 verschillende meldingen geregistreerd over afval, zwerfvuil en sluikstorten in de duinen en op het domein van MDK. MDK voorziet hiervoor opruimacties in samenwerking met Natuurpunt en de betrokken lokale besturen. Het aantal meldingen over bomen die gesnoeid of verwijderd moesten worden na stormschade bleef beperkt. Ongeacht of er hierover een klacht binnenkomt, voert MDK na elke storm een systematische controle van de dijken en de stranden uit.

Een aanzienlijk deel van de meldingen betrof defecte openbare verlichting op het grondgebied van MDK. Deze meldingen worden doorgestuurd naar de betrokken meldingsdienst, die instaat voor herstelling en nazicht. MDK heeft niet steeds zicht op de uitvoeringsplanning van deze technische interventies, noch heeft MDK inspraak in de timing waardoor deze herstellingen soms lang kunnen aanslepen.

Ten slotte kunnen de werken in het kader van de zeewering regelmatig tot meldingen leiden. Deze meldingen gaan dan voornamelijk over lawaaihinder of zijn vragen van omwonenden over de timing van werkzaamheden, zoals bij het opruimen van oorlogstuigen. Bij de werken aan de stormvloedkering in Nieuwpoort kwamen daarnaast meldingen binnen over het uitvallen van de werfverlichting en storingen in de stromingsmetingen op de bijhorende applicatie.

3.3 VLOT HET WATER OVER

MDK organiseert de watergebonden personenmobiliteit op verschillende locaties in Vlaanderen. Het transport via het water is een belangrijk alternatief voor de wagen op strategische verkeersaders, zowel voor recreatieve verplaatsingen als woon-werkverkeer. Hierbij maakt MDK gebruik van 8 veerdiensten die intern MDK georganiseerd worden, 11 concessieveren over de Leie of de Schelde en De Waterbus die je vlot van en naar de stad Antwerpen en de haven brengt.

3.3.1 Intern georganiseerde veren

In 2025 ontving Vloot 61 klachten. Dit is in vergelijking met de 44 klachten van vorig jaar een stijging. Van de 61 ingediende klachten werden er 2 niet-ontvankelijk verklaard en 19 ongegrond bevonden. De gemiddelde doorlooptijd van een klacht is 17,2 dagen. Deze doorlooptijd konden we gemiddeld met 1 dag verkorten t.o.v. vorig jaar (18,3 dagen in 2024). De tijd tussen de ontvangst van de klacht en de ontvangstmelding bedraagt 5,5 dagen. Daarmee is de gemiddelde doorlooptijd voor het versturen van een ontvangstmelding gestegen met 2,3 dagen in vergelijking met vorig jaar (3,2 dagen in 2024), maar nog steeds onder de norm van 10 dagen.

De top drie van onderwerpen van de klachten ziet er als volgt uit:

1. Niet respecteren van de uurregeling – 12 klachten
2. Wachttijden veerdienst – 11 klachten
3. Informatiedoorstroming LED-borden en website – 6 klachten

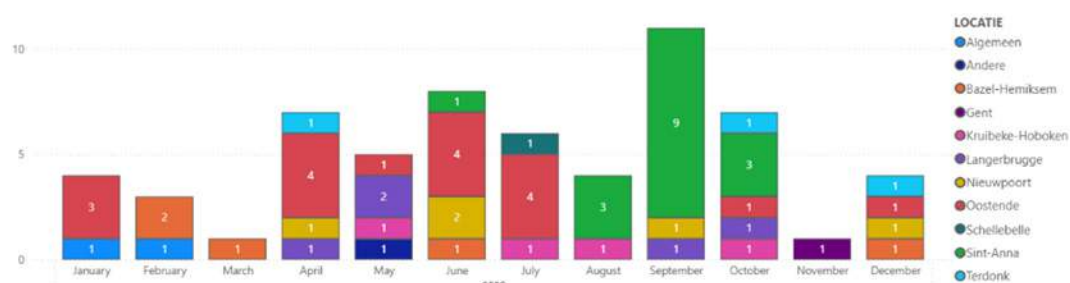
12 klachten gingen over het niet respecteren van de uurregeling. Dit is grotendeels te verklaren doordat we in 2025 voor de veerdienst Sint-Anna zijn overgestapt naar een continue dienstverlening waarbij er 24/7 wordt gevaren. Na het gefaseerd in de praktijk brengen van deze uitbreiding werden nog enkele praktische zaken aangepast om de nieuwe uurregeling verder te optimaliseren. Het grootste deel van deze klachten vloeide voort uit deze wijziging. Dit wordt ook bevestigd door ons dashboard 'aantal klachten volgens locatie op maandbasis' (zie Figuur 2). Daarnaast moet ook het aantal veren en het zeer grote aantal bijhorende overvaarten in rekening worden gebracht. Het aantal passagiers van de veerdiensten van Vloot – afgerond 4,25 miljoen (uitsluitend veren onder beheer van Vloot) – is bovendien met 6,8% gestegen ten opzichte van het aantal passagiers in 2024. Dit onder meer ook te wijten aan de forse uitbreiding van de dienstverlening ter hoogte van Sint-Anna in Antwerpen.

Vervolgens ontvingen we 11 klachten over 'wachttijden veerdienst'. Deze klachten hadden hoofdzakelijk betrekking op de veerdiensten Oostende (5) en Sint-Anna (3). Vijf van de klachten gingen over de lange wachttijden aan het veer Oostende. Naast de jaarlijkse werkingsbudgetten voor de exploitatie van de basisdienstverlening is Vloot afhankelijk van de vraag naar extra dienstverlening vanuit bv. de steden en gemeenten. De basisdienstverlening wordt verzorgd door Vloot met middelen afkomstig van de dotatie. Sinds 2015 onderhouden Vloot en het stadsbestuur van Oostende een nauwe samenwerking met betrekking tot de verdubbeling van de veerdienst. De uitgebreide dienstverlening startte al enkele jaren in april en liep door tot en met de herfstvakantie. In functie van de behoefte van de stad naar bijkomende dienstverlening werd de operationele puzzel gelegd en een kostenraming opgemaakt om te voldoen aan de vraag van stad Oostende. In 2025 droeg Oostende financieel niet bij aan de uitbreiding. De gerealiseerde uitbreiding werd door MDK gefinancierd en startte later op door het uitblijven van een reactie vanuit de stad. Om budgettaire redenen is de uitbreiding beperkt gebleven, in vergelijking met voorgaande jaren, tijdens de maanden juli en augustus.

De wachttijden aan het veer Sint-Anna hebben we gevoelig kunnen terugdringen door de forse uitbreiding van de dienstverlening, door onder meer de inzet van een tweede veerboot alsook een uitbreiding naar een continue service.

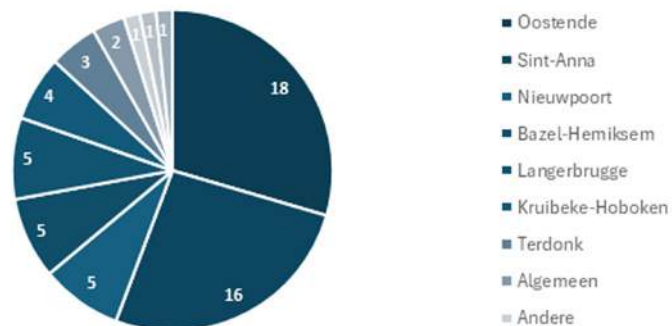
Zes klachten hadden betrekking op de informatie die verspreid werd via de website en LED-borden aan onze veerdiensten. Deze klachten zijn te verklaren doordat we te maken hadden met een IT-matig probleem aan boord van onze vaartuigen. Dit technisch probleem werd snel opgelost. Daarnaast werd de effectieve vaartstatusupdate vanop onze vaartuigen niet altijd correct doorgegeven via de boordtablet. We blijven dan ook inzetten op het sensibiliseren van de bemanning over het belang van een correcte informatiedoorstroming.

Figuur 1: Aantal klachten volgens locatie op maandbasis (incl. klachten niet ontvankelijk)



De meeste klachten werden vastgesteld op de veerdiensten Oostende en de veerdienst Sint-Anna. Deze veren vervoeren dan ook het grootste aantal passagiers, resp. 829.612 en 1.316.869 passagiers. Het veer in Bazel-Hemiksem komt op de derde plaats wat het aantal klachten betreft, zie Figuur 3.

Figuur 2: aantal klachten per locatie veerdienst in 2025 (incl. niet ontvankelijk)



De uitbreiding van de dienstverlening van het Sint-Annaveer was in 2025 een belangrijke verandering die een degelijk antwoord bood op de vraag om de capaciteit sterk uit te breiden. Het Sint-Annaveer vormt een belangrijke schakel in de mobiliteit van de stad Antwerpen en verbindt Linkeroever met het stadscentrum. Naast deze uitbreiding van de dienstverlening werd de communicatie naar de veergebruiker toe verder verbeterd door zoals in Oostende, Nieuwpoort, Langerbrugge en Terdonk LED-informatieborden in te zetten aan het veer ter hoogte van Sint-Anna.

3.3.2 Concessieveren

In 2025 ontving MDK 10 klachten over DeWaterbus (in vergelijking met 2 in 2024). Er waren 7 klachten over het veer Baarle-Drongen, 3 over het veer Rupelmonde-Wintam, 1 over het veer Tielrode-Hamme en 1 over het veer Sint-Amands-Moerzeke-Mariekerke. Dit is in vergelijking met 2024 een verdrievoudiging. Van de 22 ingediende klachten werden er 4 niet-ontvankelijk verklaard en 1 ongegrond bevonden. De 4 niet-ontvankelijke klachten hadden betrekking op drie informatievragen rond de eventuele uitbreiding van DeWaterbus alsook een vraag naar de dienstregeling van het veer te Baarle-Drongen. De ongegronde klacht betrof het mis interpreteren van de vraagsteller van de dienstregeling van het driehoeksveer Sint-Amands-Moerzeke-Mariekerke. De klacht m.b.t. het veer Tielrode-Hamme betrof de melding van een gevaarlijke situatie ter hoogte van de schuilhut door een afgeknakte tak. Deze situatie werd dezelfde week opgelost.

3.3.2.1 DeWaterbus

Braxo – de uitbater van DeWaterbus Antwerpen sinds 30 maart 2024 – is zelf verantwoordelijk voor het klachtenbeheer. Toch ontvangt MDK ook afzonderlijke klachten op het adres van DeWaterbus. Naast de 10 klachten die MDK ontving over DeWaterbus, ontving Braxo in 2025 in totaal 128 klachten waarvan er 81 gegrond waren.

Voor DeWaterbus gingen de klachten, die MDK ontving, voornamelijk over de onbetrouwbare dienstregeling en bijhorende (slechte) communicatie. In 2025 kampte Braxo, als uitbater van de DeWaterbus, met frequente technische problemen en verhoogde onderhoudsbehoeften van zijn vaartuigen. Tegelijkertijd werd vervanging gezocht voor twee reservevaartuigen die operationeel niet verder ingezet konden worden. Dit zorgde voor regelmatige uitval van de dienstregeling met bijhorende klachten tot gevolg. Ondertussen werden nieuwe reservevaartuigen aangekocht. Beide worden onderworpen aan een retrofit zodat zij vanaf 1 april 2026 operationeel zijn en de volledige dienstregeling van DeWaterbus terug gegarandeerd wordt.

Bijkomende klachten over DeWaterbus betroffen: te hoge vaarsnelheid, structurele wanprestaties (sanitaire omstandigheden, onbetrouwbare dienstregeling en communicatie, gebrek aan zorgplicht en gebrek aan controle), de bijna weigering van toegang vanwege volzet vaartuig, vervallen rittenkaart (na overdracht van vorige uitbater naar Braxo). De klacht over de te hoge vaarsnelheid werd door Braxo opgevangen met een extra communicatie naar de schippers hierover.

In mei 2025 ontving MDK een klacht van een inwonster van Kruibeke die werkzaam is in Antwerpen. Voor woon-werkverkeer maakte de dame gebruik van DeWaterbus en verkocht ze haar wagen. In haar klacht hekelt ze de onbetrouwbare dienstregeling van DeWaterbus alsook de voorrang voor recreatieve gebruikers. Ze zou een petitie opzetten om de klachten van vaste gebruikers uit Kruibeke en Hemiksem te bundelen en over te maken aan de burgemeesters van Antwerpen en Beveren-Kruibeke-Zwijndrecht. Daar de dame als spreekbuis voor vele gebruikers optreedt en gelet op het voornemen om een petitie te starten, werd een onlineoverleg begin september 2025 ingepland met de dame in kwestie en Braxo. Tijdens dit overleg verduidelijkte Braxo de redenen van het uitvallen van bepaalde diensten en kondigde ze de heropstart van een volledige dienstregeling van DeWaterbus aan vanaf 1 april 2026. De dame waardeerde de open dialoog en kijkt uit naar de hernieuwde dienstregeling. Zij bergt haar plannen voor de petitie tijdelijk op.

Voor DeWaterbus ontving Braxo klachten die onderverdeeld kunnen worden in volgende subcategorieën, met als top 3: dienstregeling (71 klachten), communicatie (17), capaciteit (16).

Categorie	Aantallen
Bemanning	9
Capaciteit	16
Communicatie	17
Dienstregeling	71
Golfslag	4
Ticketing	2
Toiletgebruik	4
Varia (klachten die niet binnen bovenstaande categorieën passen)	5

De gemiddelde doorlooptijd bij Braxo betrof 1,72 dagen waarvan 46% binnen de dag van ontvangst beantwoord werden.

3.3.2.2 Concessiëren over de Leie of de Schelde

In 2025 ontving MDK 12 klachten over de concessiëren (in vergelijking met 5 klachten in 2024). Voor het veer Rupelmonde-Wintam was er één klacht van verkeerde informatie op het infobord, dat aangepast werd door de veeruitbater. Twee klachten gingen over één welbepaalde dag waarop er onprofessioneel gedrag van een schipper werd vastgesteld. De veeruitbater werd hierover aangesproken en de schipper werd terechtgewezen.

7 klachten werden ontvangen over technische defecten van het veer te Baarle-Drongen, die vooral tijdens de maand augustus lang uitgevallen was (voor een periode van twee weken). De technische defecten werden ondertussen weggewerkt en het vaartuig zal in 2026 een onderhoud krijgen.

4. BESLUIT

In 2025 bevestigde MDK zijn rol als essentiële partner in het maritieme en kustgebonden landschap van Vlaanderen. Dankzij de gezamenlijke inzet van de vier operationele entiteiten en de Staf kon verder worden gebouwd aan een veilige nautische keten, duurzame kustbescherming en efficiënte watergebonden mobiliteit. Het agentschap behandelde meldingen en klachten conform de waarden van de Vlaamse overheid en haar kernwaarden Samen, Veilig en Vooruit.

Een belangrijke stap vooruit was de introductie van een nieuw, gebruiksvriendelijk klachtenregistratiesysteem. Vanaf 2026 wordt de rapportering elk kwartaal besproken, waardoor het management gericht kan sturen op basis van actuele signalen van stakeholders.

Binnen de nautische keten werden diverse klachten geregistreerd, vooral rond financiële betwistingen, dienstverlening en operationele thema's. De sociale onrust naar aanleiding van de federale pensioenhervorming leidde bijkomend tot meldingen van burgers. Verschillende gerichte verbeteracties tonen aan dat MDK klachten systematisch inzet als hefboom voor kwaliteitsverbetering.

Aan de kust werden talrijke meldingen behandeld over infrastructuur, openbare verlichting, strandveiligheid en stormschade. De sterke districtswerking zorgde voor snelle opvolging, waardoor formele klachten vaak konden worden vermeden. Ook meldingen over zwerfvuil en sluikstorten werden efficiënt aangepakt in samenwerking met lokale besturen en Natuurpunt.

Voor de watergebonden mobiliteit bleef het aantal klachten zeer beperkt in verhouding tot de meer dan 5,4 miljoen vervoerde passagiers. De uitbreiding naar continue vaart van het Sint-Annaveer en de nauwe samenwerking met lokale besturen droegen bij aan een betere dienstverlening. De klachten over DeWaterbus hadden voornamelijk betrekking op technische problemen bij de uitbater Braxo. De inzet van nieuwe reservevaartuigen vanaf april 2026 moet zorgen voor een stabielere werking.

Tot slot werden de relaties met lokale besturen, concessiehouders en andere partners verder versterkt via bezoeken, overlegmomenten en een netwerkevent. Deze structurele dialoog vormt een belangrijke basis voor een toekomstgerichte en klantgerichte dienstverlening.



KLANTENRAPPORT 2025

3 Agentschap Wegen en Verkeer

INHOUD

1. INLEIDING	68
2. KLANTENBELEID	69
2.1 De Klantendienst binnen de organisatie	69
2.1.1 Interne communicatie	69
2.1.2 Goede afspraken	70
2.2 Externe bekendheid van de Klantendienst	71
2.3 De Klantendienst en de partners van AWV	72
2.4 Toegankelijkheid van de Klantendienst	73
2.4.1 Hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV	73
2.4.2 De digitale kanalen	73
2.4.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700	74
2.5 Het belang van de AWV-communicatie voor de Klantendienst	75
2.5.1 De website als informatiebron	75
2.5.2 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen	75
2.6 De werking van de Klantendienst	76
2.6.1 Behandeling van de klantenreacties	76
2.6.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken	80
2.7 De Klantendienst in cijfers	82
2.7.1 Dossiers	82
2.7.2 Klantenreacties	83
2.7.3 Antwoordtermijnen	86
2.7.4 Categorisering van de klantenreacties	88
2.8 Blijvend werken aan verbetering	93
2.8.1 De realisaties van 2025	93
2.8.2 De uitdagingen in 2026	94
3. HET BEELD VAN 2025 - DE KNIPPERLICHTEN VAN AWV	95
3.1 Problematiek van de rooilijnen	95
3.2 Onderhoud blijft belangrijkste bezorgdheid	97
3.3 De burger ligt wakker van technische defecten	102
3.4 Bezorgdheden over inrichting van de weg(infrastructuur)	104
4. BESLUIT	107
5. BIJLAGEN	109

Dit jaarrapport Klantendienst 2025 werd goedgekeurd door de Directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer op 22 januari 2026.

1. INLEIDING

Met trots presenteren we dit jaarrapport van de Klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer. De resultaten van 2025 tonen aan dat onze inspanningen hun vruchten hebben afgeworpen: goede cijfers, tijdige antwoorden en een duidelijke focus op positiviteit en samenwerking.

Doorheen de rapportageperiode werd sterk ingezet op constructieve communicatie en intensief overleg, met veel en waardevolle contacten met de collega's buiten en binnen het team. En wij zijn er in elk geval van overtuigd dat samenwerken de stille kracht is achter betrouwbare en mensgerichte dienstverlening.

In dit rapport wordt eerst ingegaan op wat de Klantendienst betekent voor AWV en wat het belang is van een team dat de vinger aan de pols houdt en op basis van meldingen en klachten zicht heeft en biedt op waar de grootste problemen zich situeren. Daarna gaan we dieper in op een aantal cijfers. Tot slot laten we niet na een kritische blik te werpen op waar we als organisatie mee bezig zijn en gaan we dieper in op een aantal knipperlichten.

Al deze prestaties zijn het resultaat van een gezamenlijke inzet. Onze dank gaat uit naar de administrateur-generaal en het afdelingshoofd voor hun vertrouwen en ondersteuning. Daarnaast willen we alle collega's bedanken voor hun dagelijkse engagement en tot slot volgt hier een bijzondere dank aan het topteam van de Klantendienst, dat met professionaliteit en toewijding alweer het verschil heeft gemaakt.

2. KLANTENBELEID

2.1 DE KLANTENDIENST BINNEN DE ORGANISATIE

In 2018 is de Klantendienst binnen het Agentschap Wegen en Verkeer opgestart. Het doel? Collega's op het terrein ontlasten en de burger klantgericht en snel antwoorden. Intussen zijn we acht jaar verder en is de Klantendienst een grote meerwaarde binnen de organisatie.

De dienst zit verspreid over Vlaanderen. Dankzij de sterke voelsprietten van de medewerkers binnen de organisatie voelt de Klantendienst snel aan waar er uitdagingen ontstaan en brengt ze die tijdig onder de aandacht.

2.1.1 Interne communicatie

De medewerkers van de Klantendienst bezoeken jaarlijks alle 23 districten. Hierdoor behouden ze een goed contact met de collega's op het terrein en kunnen ze ter plaatse vragen beantwoorden. Dit directe contact vergemakkelijkt de samenwerking en zorgt voor een goede en snelle afhandeling van alle vragen, meldingen en klachten van burgers.

Er is ook een structureel overleg tussen de klantendienstmedewerkers en de regionale communicatieverantwoordelijken. Op die manier is er een wisselwerking ontstaan en is er een nauwere samenwerking. Tot slot worden ook soms werkgroepen en commissies bijgewoond.

Sorry voor alles

De Klantendienst wil collega's een inkijk geven in wat het team zoal binnenkrijgt. Dat kan gaan over bizarre meldingen maar net zo goed over grappige input vanop het terrein. Om dit naar de collega's te brengen ontstond op het intranet de rubriek *Sorry voor alles*. Samen met de collega's van communicatie wordt deze rubriek op regelmatige basis uitgebracht. Dankzij haar populariteit houdt de rubriek de Klantendienst in beeld en verschuift de aandacht af en toe naar de burger.

Deze melder geeft met een liedje aan dat er schade is aan het wegdek langs de Noorderlaan:

J'aime, j'aime la vie, ohhhh, maar door de put in het wegdek op de Noorderlaan is dat vandaag iets minder.

2.1.2 Goede afspraken

Een goede samenwerking

De Klantendienst is erg afhankelijk van de collega's op en naast het terrein om de burger te kunnen antwoorden. Een goede relatie met die collega's is daarom van cruciaal belang. Dat doet het team door nauw samen te werken met andere teams binnen AWV. Maar ook feedback is belangrijk.

Af en toe krijgt de Klantendienst een mooi compliment van een burger. In 2025 heeft het team nog meer aandacht besteed aan het doorgeven van die complimenten aan de collega's binnen het agentschap. Daardoor wordt de input van de collega's nog net dat tikkeltje beter.

25 jaar Verkeerscentrum

In 2025 vierde het Agentschap Wegen en Verkeer het 25-jarig bestaan van het Vlaams Verkeerscentrum. De afdeling speelt al jaren een sleutelrol in het operationeel verkeersmanagement, de technische bewaking en de data-exploitatie op de Vlaamse snelwegen.

Voor deze mijlpaal organiseerden de collega's een feestmoment met boeiende gesprekken over het verleden, het heden en de toekomst van het Vlaams Verkeerscentrum. Daarbij werd ook stilgestaan bij de mogelijke impact van nieuwe technologieën, waaronder artificiële intelligentie, op ons verkeersbeheer in de komende jaren.

Integratie applicatie team Schade

De Klantendienst krijgt ook meldingen over schade aan voertuigen of huizen door bijvoorbeeld de staat van het wegdek. Die melders krijgen van de Klantendienst informatie mee over het opstarten van een schadedossier.

Eens het schadedossier is ingediend, verloopt de opvolging verder via het team Schade. Zij hadden tot dit jaar geen zicht op de historiek van een dossier bij de Klantendienst. Zo konden zij niet zien welke antwoorden de melder al kreeg.

Door de ontwikkelingen in beide applicaties kan een schadedossier nu eenvoudig gelinkt worden aan een dossier in Klachten & Meldingen. Zo kan het team Schade gemakkelijk het dossier in Klachten & Meldingen raadplegen. Het team van de Klantendienst kan langs haar kant zien dat er een schadedossier is en wat de status is van dat dossier.

Ook voor de wegentoezichers is dit een stap vooruit. Zij kunnen nu rechtstreeks een bijlage aan het schadedossier toevoegen vanuit de applicatie Klachten & Meldingen.

Voorbeelden

Schade aan voertuig - Samenwerking met het team Schade

De melder liep schade op aan zijn voertuig door een diepe put in het wegdek. De melder diende een schadedossier in bij het team Schade. De opvolging van dergelijke dossiers neemt enige tijd in beslag. De melder komt via het kabinet bij de Klantendienst terecht rond de opvolging van het schadedossier. Door de integratie kan er een link gemaakt worden met het dossier in de applicatie Schade. Hierdoor kan de Klantendienst de status van het schadedossier zien en de melder inlichten.

SAVE-bord tijdens werken - Samenwerking met de Vlaamse Waterweg

Er starten volgend jaar werken aan een brug. Daar staat momenteel nog een SAVE-bord. De ouders willen dit bord graag bewaren tijdens de werken om het bord ongeschonden te houden. De werken aan de brug zelf worden uitgevoerd door de collega's van De Vlaamse Waterweg. Maar de collega's van het district namen contact op met de ouders omdat het een gewestweg is. Zo zal het bord na de werken terug kunnen worden geplaatst.

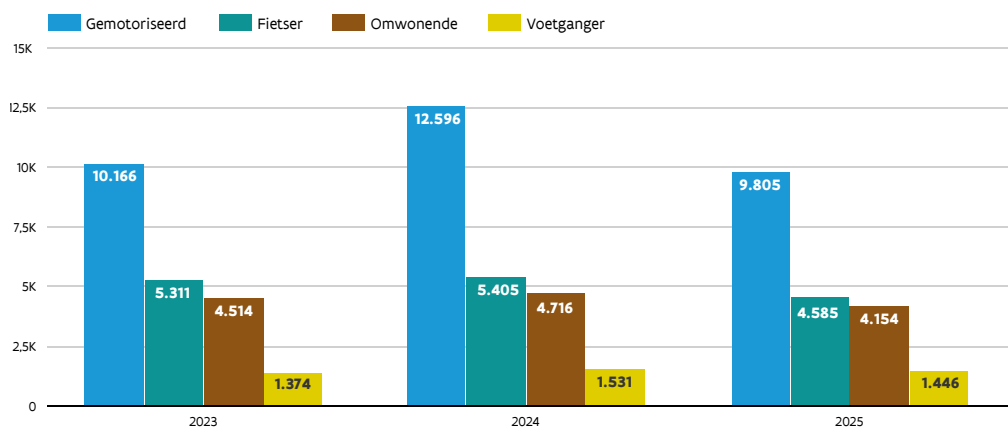
Peulen van bomen - Samenwerking met de districten

De Klantendienst kreeg een dossier binnen van een school. Daar moesten twee kinderen naar het ziekenhuis gebracht worden na het eten van peulen van de acaciabomen langs de gewestweg. De school wil een oplossing zodat dit niet meer kan gebeuren. De Klantendienst nam onmiddellijk contact op met het district. De districtschef ging meteen ter plaatse en de situatie werd verder besproken met de school.

2.2 EXTERNE BEKENDHEID VAN DE KLANTENDIENST

Net als in 2024 werd het merendeel van de meldingen door de automobilist gedaan. In 2025 is er een kleine wijziging te zien in de verhouding. Waar in 2024 het gemotoriseerd verkeer meer dan de helft van alle meldingen deed, is dat in 2025 gedaald.

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



In 2025 is er een daling waar te nemen bij alle weggebruikers. De aantallen zitten nu terug op een gelijkaardig niveau als in 2023. De daling is logisch aangezien er minder dossiers werden opgestart in 2025 maar ze is minder uitgesproken bij de fietsers, voetgangers en omwonenden. Hun aandeel is in verhouding hoger dan in 2023. Het aandeel meldingen door het gemotoriseerd verkeer daalt dan ook licht in verhouding tot die van de andere weggebruikers. Daar waar de automobilisten in 2024 52% van het geheel uitmaakten, daalde dat aandeel in 2025 naar 49%.

2.3 DE KLANTDIENST 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

De collega's van de Klantendienst kijken graag over het muurtje. Zo was er in 2025 overleg met de collega's van de **stad Gent**. Dergelijk overleg met partners is erg belangrijk voor een vlotte samenwerking.

Netwerk klachtenmanagement

De Klantendienst van AWV was vragende partij om dit netwerk op Vlaams niveau opnieuw op te starten en de ombudsvrouw is hierop ingegaan. In 2025 kende het Netwerk klachtenmanagement een nieuwe opstart na een jarenlange onderbreking. Het is een uitstekend middel om te leren hoe andere klantendiensten binnen de Vlaamse overheid omgaan met klachten van burgers en om nieuwe ideeën op te doen ter verbetering van de eigen dienst.

De klachtenbehandelaar van AWV maakt bovendien deel uit van de **werkgroep** die de bijeenkomsten van dit netwerk zal voorbereiden.

Omgevingsmanagers

Voor grote wegenwerken met heel wat impact op omwonenden zet het agentschap een omgevingsmanager in. Deze verzorgt de communicatie tussen het agentschap en de burger tijdens bepaalde werken. Ook alle meldingen die de Klantendienst ontvangt, worden behandeld door de omgevingsmanager.

Na het beëindigen van de werf komt alle communicatie met de burger terug bij de Klantendienst. Het is belangrijk dat deze op dat moment op de hoogte is van belangrijke problemen tijdens de werken. Via de dienst communicatie werd afgesproken dat de omgevingsmanagers na het afronden van de werken een fiche bezorgen aan de Klantendienst. Daarin zetten ze de belangrijkste informatie over de werken zoals: de meest gestelde vragen, opvallende vragen, wat er op het terrein gebeurt... Op die manier is de Klantendienst enigszins op de hoogte.

De **overdrachtsfiche** is een goed begin maar de samenwerking kan nog beter. Zo lieten we in 2025 een analyse uitvoeren om alle vragen en meldingen die bij de omgevingsmanagers binnenkomen te integreren binnen de applicatie Klachten & Meldingen. In 2026 zullen de ontwikkelingen hiervoor gebeuren. Zo zullen de omgevingsmanagers in de toekomst in een afgescheiden gedeelte in de applicatie Klachten & Meldingen werken.

Dit heeft als voordeel dat de Klantendienst makkelijker kan zien welke informatie een burger al ontving tijdens de wegenwerken. Zo vermijden we onder meer dat de burger dezelfde informatie nog eens krijgt. De integratie van de werking van de omgevingsmanagers in de applicatie van AWV wordt dus een grote uitdaging in 2026.

Audit Vlaanderen

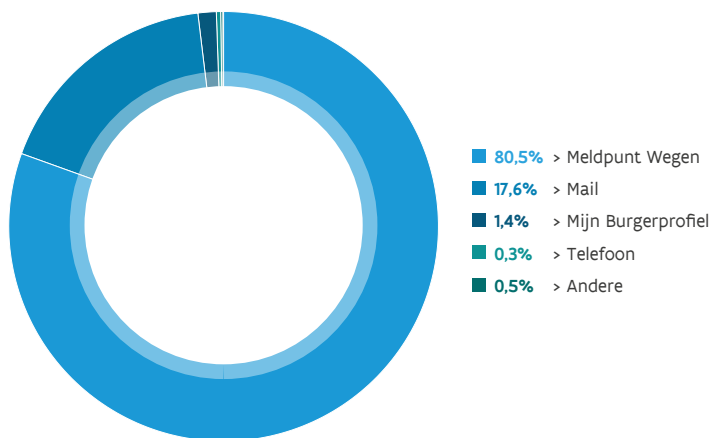
In 2025 liet Audit Vlaanderen een pentest uitvoeren op onze applicaties Klachten & Meldingen en op het Meldpunt Wegen. Deze doorgedreven **veiligheidstest** bood waardevolle inzichten in mogelijke kwetsbaarheden. Alle bevindingen werden grondig aangepakt, waardoor de beveiliging en weerbaarheid van onze applicaties verder zijn versterkt.

2.4 TOEGANKELIJKHEID VAN DE KLANTENDIENST

2.4.1 Hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV

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

Figuur 2: hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV



In 2025 kwam 81% van alle meldingen binnen via het Meldpunt Wegen. 18% bereikte de Klantendienst via mail. De andere kanalen worden zo goed als niet meer gebruikt.

De bekendheid van het Meldpunt Wegen is heel licht gestegen in 2025. De Klantendienst verwacht geen grote stijging meer van het aantal meldingen via dit kanaal. Zo is het niet uit te sluiten dat een deel van de meldingen per mail binnenkomt. Het e-mailadres van de Klantendienst wordt namelijk gebruikt door onze partners om meldingen aan ons te bezorgen. Ook sommige melderders bezorgen ons nieuwe meldingen per mail.

2.4.2 De digitale kanalen

De Klantendienst is voor burgers toegankelijk via diverse kanalen. In wat volgt, gaan we dieper in op deze contactmogelijkheden voor het stellen van vragen, het melden van problemen en het indienen van klachten met betrekking tot de gewestwegen.

Zoals in de grafiek op de vorige pagina zichtbaar is, is het **Meldpunt Wegen** op vandaag nog altijd het belangrijkste kanaal voor meldingen. Meer dan 80% van alle meldingen komt via deze weg binnen. Via dit kanaal kunnen melderders de locatie van hun melding aanduiden op de kaart. Ze zien ook of het probleem dat ze willen melden al is doorgegeven. Daarnaast kunnen melderders extra informatie, zoals foto's, meegeven bij hun melding en kunnen ze aangeven of ze al dan niet een reactie willen.

18% van de meldingen komt binnen via **mail**. Via dit kanaal komen meldingen binnen van burgers, ontvangen bij onze partners. Maar ook meldingen die onze interne collega's hebben gekregen per mail komen zo binnen.

Deze meldingen worden manueel geregistreerd en brengen dus extra werk met zich mee. Het grootste nadeel is dat de locatie manueel moet worden gezocht en aangevuld door de Klantendienst.

Sinds 2024 kunnen melders ook via Mijn Burgerprofiel een melding doen. In 2025 kwam 1,4% van de meldingen via dit kanaal binnen. Dit is een heel lichte stijging ten opzichte van 2024 (1,2%). De mogelijkheid om meldingen te doen via deze weg verdient dus toch nog extra aandacht.

Enerzijds is er de Vlaamse Mijn Burgerprofiel app. Anderzijds is er de lokale versie. Momenteel hebben 77 lokale besturen een eigen Mijn Burgerprofiel app. Een aantal van hen koos al voor de integratie van het Meldpunt Wegen in hun app. In totaal gaat het intussen om 20 lokale besturen die in hun eigen lokale app het Meldpunt Wegen aanbieden.

*Gemeenten die al kozen voor de integratie van het Meldpunt Wegen in hun lokale app:
Affligem, Berlare, Brakel, Erpe-Mere, Harelbeke, Hove, Jabbeke, Kortenberg, Kuurne, Lennik,
Leopoldsborg, Lommel, Maldegem, Nazareth-De Pinte, Steenokkerzeel, Ternat, Tielt-Winge,
Waregem, Zandhoven, Zele*

2.4.3 Telefonische bereikbaarheid via 1700

Burgers die telefonisch een melding willen doorgeven, kunnen hiervoor terecht bij het contactcenter van de Vlaamse overheid op het nummer 1700. De collega's van 1700 zijn de telefonische filter voor vragen aan AWW.

In 2025 waren er 1.408 contactnames. Het merendeel (1.202) verliep via telefoon. Verder waren er ook een kleiner aantal mails, terugbelafspraken en websessies.

De behandeling van meldingen kan door:

- de burger onmiddellijk telefonisch te antwoorden. Twee maal per jaar is er een overleg tussen de Klantendienst en 1700 waar specifieke scripts worden besproken. Deze gaan bijvoorbeeld over defecte verlichting, schade of het plaatsen van publiciteit. Op heel wat vragen kunnen de medewerkers van het contactcenter dus meteen antwoorden en de melding volledig zelfstandig afhandelen. In 2025 gebeurde dit met 88 % van de contacten (1.237 meldingen);
- de melding van de burger in te geven in het Meldpunt Wegen wanneer 1700 niet meteen een antwoord weet. Het contactcenter heeft hiervoor een aparte link naar de applicatie Klachten & Meldingen;
- de mail van de burger door te sturen naar de Klantendienst voor verdere opvolging.

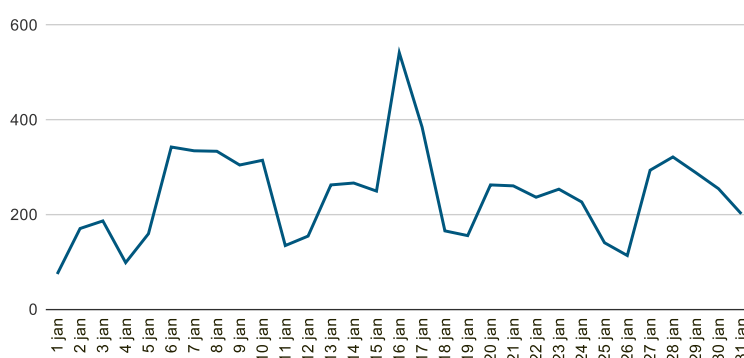
2.5 HET BELANG VAN DE AWV-COMMUNICATIE VOOR DE KLANTENDIENST

2.5.1 De website als informatiebron

De Klantendienst streeft ernaar de burger zo volledig mogelijk te informeren. Om de antwoorden beknopt te houden, verwijst het team waar mogelijk naar de AWV-website. Dit geeft burgers de optie om door te klikken voor extra informatie, wat de helderheid van de antwoorden ten goede komt.

Voorbeeld van het belang van communicatie

Figuur 3: aantal gebruikers meldpunt wegen in 2025



Op 16 januari kreeg de Klantendienst meldingen over modder op het fietspad langs de N211 in Merchtem. Dit gebeurde na de passage van een strooier op het fietspad. De strooier was te breed voor het fietspad. In de grafiek is duidelijk te zien dat heel wat mensen informatie hebben gezocht op de website. De grafiek geeft het aantal gebruikers weer op het Meldpunt Wegen in januari.

Samen met de aannemer is er naar een oplossing gezocht. De aannemer gebruikt nu aangepast materiaal om het fietspad te strooien en er vond een veegbeurt plaats om de modder op te ruimen.

2.5.2 Samenwerking met de communicatiediensten van de lokale besturen

De Klantendienst wil blijvend inzetten op een goed contact met de lokale besturen. Zo maakt de Klantendienst meer en meer gebruik van overlegmomenten tussen de regiomanager en lokale besturen om ook boodschappen naar de partners te brengen, maar ook om informatie te ontvangen.

Ook rechtstreeks contact is belangrijk voor de Klantendienst. Zo ging de Klantendienst in 2025 langs bij Gentinfo van de stad Gent. Het werd een interessant en leerrijk overleg en het had tot gevolg dat er niet alleen persoonlijke contactgegevens werden gedeeld, maar ook dat de samenwerking nog verder werd geoptimaliseerd tussen beide diensten.

In 2026 zal de Klantendienst opnieuw inzetten op overlegmomenten met lokale besturen en andere partners. Het team staat open voor elk overleg.

Roadshows steden en gemeenten

Steden en gemeenten zijn een van de belangrijkste partners van het Agentschap Wegen en Verkeer. Een goede samenwerking met de lokale besturen en hun politiezones is erg belangrijk.

In 2025 organiseerde AWW opnieuw roadshows voor lokale besturen en hun politiezones in de vijf Vlaamse provincies (Brugge, Leuven, Hasselt, Antwerpen en Gent). Er kon kennisgemaakt worden met de organisatie en de expertise in openbare werken, mobiliteit, verkeersveiligheid en infrastructuur.

Naast presentaties waren er ook interactieve sessies en werden kennis en ervaringen rond de actuele thema's verkeersveiligheid, digitalisering en duurzame mobiliteit gedeeld.

2.6 DE WERKING VAN DE KLANTDIENST

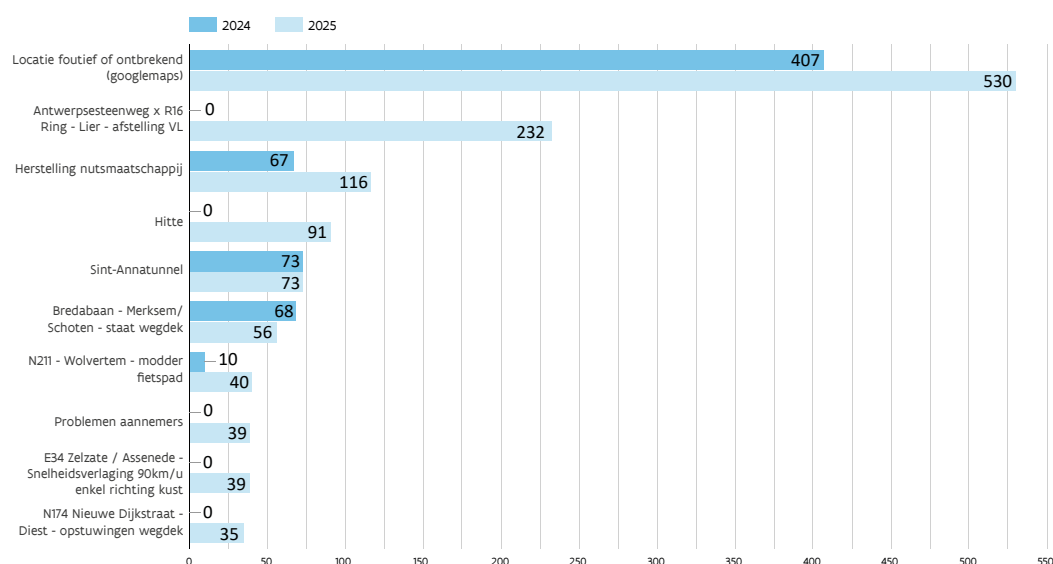
2.6.1 Behandeling van de klantenreacties

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...

Wanneer bij de Klantendienst over een bepaald onderwerp of over een bepaalde locatie veel meldingen komen, wordt een tag aangemaakt. Op die manier ziet men duidelijk hoeveel en welke dossiers binnenkomen rond een bepaald thema en kan men bijvoorbeeld na werken een beeld krijgen van wat er werd gevraagd of gemeld.

Figuur 4: top 10 tags



In 2025 bleef het niet of verkeerd aangeven van de locatie de meest gebruikte tag. Opvallend was ook de tweede plaats voor de verkeerslichten in Lier. De derde plaats was niet onverwacht voor werken door nutsmaatschappijen.

Belang van een juiste locatie

Via het Meldpunt Wegen komt het merendeel van de dossiers bij de Klantendienst terecht. Een grote hulp bij die dossiers is de wegenkaart. Burgers kunnen hun locatie aanduiden op die kaart en zien sinds de zomer van 2024 ook of er op de locatie al iets gemeld is.

Op basis van de locatie zal het systeem de melding van de burger automatisch dispatchen. Dat kan zijn naar de eigen klantendienst van AWV of naar de klantendienst van een lokaal bestuur. De juiste locatie is daarom erg belangrijk voor een goede dispatching.

Heeft de melder geen locatie aangeduid? Dan komt het dossier sowieso eerst bij de Klantendienst van AWV terecht. Die zal dan, wanneer de melding toch locatiegebonden is, de correcte locatie aanduiden of meer informatie opvragen bij de melder. Dit zorgt voor extra werk binnen het team. In 2025 kregen 530 meldingen de tag "locatie foutief of ontbrekend". Dat is 29% van alle dossiers die een tag kregen en dat aantal moet dalen. In 2026 wil de Klantendienst daarom onderzoeken hoe in te zetten op het beter aanduiden van de locatie door de burger.

Verkeerslichten Lier

In het voorjaar van 2025 zijn enkele kruispunten in Lier conflictvrij gemaakt. Er werd ter hoogte van het kruispunt van de Antwerpsesteenweg met de Ring een extra verkeerslicht toegevoegd voor rechtsafslaand verkeer. Zo kwam dat niet langer in conflict met overstekende voetgangers en fietsers. Dit had wel een impact op de doorstroming. Zo werd de wachttijd voor alle weggebruikers langer en ontstonden er op drukke momenten files. De cijfers spreken voor zich, er kwamen 232 meldingen over binnen, wat goed was voor 13% van het aantal dossiers met een tag.

Intussen volgden er al enkele aanpassingen op het terrein om de doorstroming te verbeteren.

Nutsmaatschappijen

Langs de gewestwegen in Vlaanderen zijn de nutsmaatschappijen volop bezig met het vernieuwen of leggen van extra kabels. Voor het uitvoeren van deze werken moet vaak een voetpad, fietspad of weg deels of volledig opgebroken worden. Na het uitvoeren van deze werken krijgt de Klantendienst meldingen dat de herstelling niet correct gebeurde. De meldingen gaan bijvoorbeeld over het aanleggen van klinkers in plaats van asfalt. Het is vaak zoeken wie er op de locatie werken uitvoerde en wie dus verantwoordelijk is voor de correcte herstelling. De nutsmaatschappijen nemen het niet altijd nauw met de nodige aanmeldingen. AWV heeft dan ook intensief overleg met hen en zet in op een beter zicht op al deze (vaak ook kleine) werken.

Opstuwingen wegdek

In de zomer van 2025 waren er enkele dagen met erg hoge temperaturen. Dit zorgde voor meerdere opstuwingen over heel Vlaanderen. De burgers meldden dit massaal via het Meldpunt Wegen. Dit zorgde voor 91 meldingen specifiek gebonden aan de hitte. Het spreekt voor zich dat het hier om een uitzonderlijke situatie gaat die zich hopelijk niet al te vaak gaat herhalen.

2.6.1.2 Duidelijke antwoorden

Heldere en duidelijke antwoorden zijn voor de Klantendienst erg belangrijk, zeker gezien de soms complexe materie. In 2025 is het team daarom gestart met het heerlijk helder maken van haar standaardantwoorden. Dit doet het team door tijdens de tweewekelijkse teammeeting telkens twee antwoorden samen te herschrijven. Zo blijft het team werken aan heldere antwoorden voor de burger.

Opleiding AI

Net zoals in andere sectoren is AI ook niet meer weg te denken als ondersteuning bij het beantwoorden van vragen van burgers. Het team ziet deze technologie als een waardevol hulpmiddel voor het opstellen van heldere en begrijpbare antwoorden. Om de kennis hierover te vergroten, heeft de Klantendienst in 2025 de opleiding *Schrijven met AI* gevolgd. Deze training heeft het team voorzien van de nodige inzichten voor een correct en veilig gebruik van AI in de communicatie.

Implementatie veelgestelde vragen

In 2024 vernam de Klantendienst dat het platform waarop de veelgestelde vragen werden gemanaged geen ondersteuning meer zou bieden vanaf september 2025. Er moest dus dringend een alternatief worden gezocht. Het moment was er om ook deze informatie op te nemen en te **integreren in de eigen applicatie**.

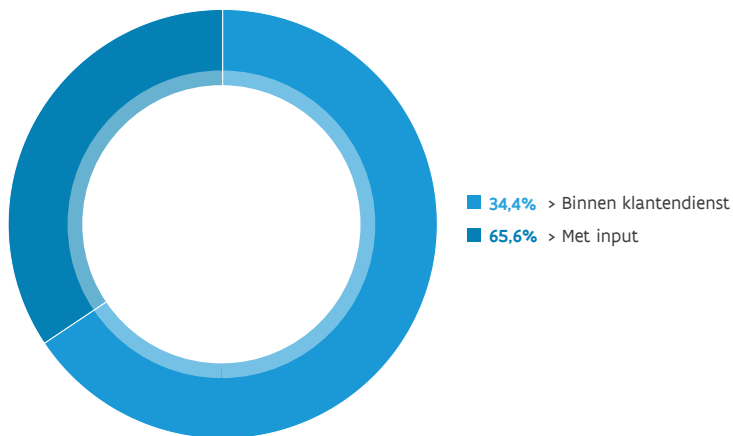
Het ontwikkelteam achter Klachten & Meldingen kreeg de opdracht om een platform te creëren waar de veelgestelde vragen toegevoegd konden worden. Dit moest vrij snel gebeuren aangezien het platform al in september geen ondersteuning meer bood.

In de zomer van 2025 was het zover. De veelgestelde vragen zijn allemaal, met dank aan het ontwikkelteam, toegevoegd in de applicatie Klachten & Meldingen. Hierdoor kan de Klantendienst niet alleen alle informatie op één plek terugvinden, maar verloopt ook het zoeken naar informatie en het toevoegen van nieuwe standaardantwoorden volledig via het eigen systeem.

De implementatie van de veelgestelde vragen in de applicatie Klachten & Meldingen was een belangrijke efficiëntieslag. Waar de informatie voorheen op een extern webplatform stond, is deze nu intern beschikbaar in de eigen applicatie.

2.6.1.3 Efficiënte opvolging van de onderzoeksvragen

Figuur 5: verwerking klantenreacties binnen de Klantendienst en met input



Van alle binnengekomen vragen, meldingen en klachten werd in 2025 66% 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 34% van de gevallen was input van die collega's onontbeerlijk om een antwoord aan de burger te kunnen bezorgen. Hier is geen verandering te zien ten opzichte van het vorige jaar.

Zonder de input van collega's op en naast het terrein kan de Klantendienst de burgers onvoldoende informeren. Ieder jaar blijft het team daarom het belang van deze input benadrukken.

In 2025 besteedde de Klantendienst naast het belang van input ook extra aandacht aan positiviteit. Dit deed het team door collega's die goede input aanleveren een complimentje te geven en te bedanken voor hun input. Ook de felicitaties van burgers doen hierbij deugd. Deze felicitaties worden consequent doorgestuurd naar de collega's op het terrein.

In 2025 ontving de Klantendienst 85 complimenten.

Voorbeelden

"Wat een geweldige samenwerking, communicatie en efficiëntie! Als voetganger voel ik mij veiliger. Bedankt!"

"De nieuwe werking/aanpassing van de verkeerslichten op het kruispunt Krijgsbaan met de Antwerpsestraat in Morsel. Wat een verademing. Weer een top beslissing!"

"Het probleem is nu opgelost. Er staat steeds water, maar veel lager. Het water loopt nu zeer langzaam weg. Ik ben zeer tevreden en je dankbaar voor de tussenkomst van de technische dienst."

Naast die positief gerichte aanpak bleef de Klantendienst ook volop inzetten op de nabije opvolging van het geven van input door de collega's.

De aanpak heeft duidelijk geloond en er kwam een grote daling van het aantal openstaande onderzoeken bij collega's. Dat is ook duidelijk zichtbaar in de cijfers: het aantal dossiers dat werd afgesloten omwille van het feit dat er geen input kwam, daalde van 11% naar 5%.

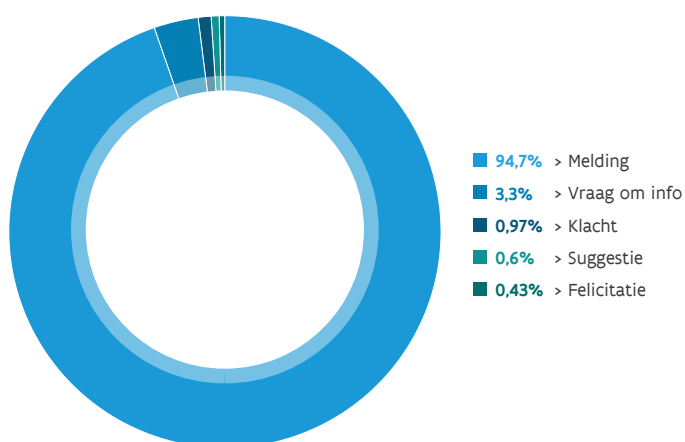
2.6.2 Groeien naar bemiddelingsgericht werken

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

2.6.2.1 Klachten

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

Figuur 6: aantal klachten tegenover meldingen



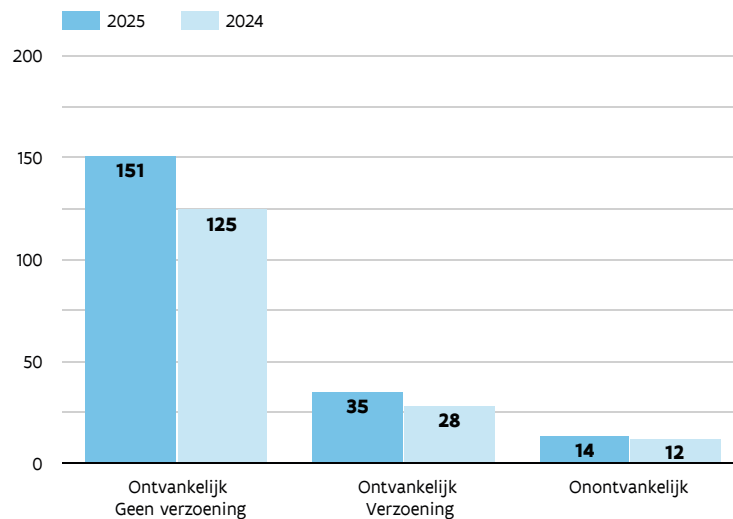
Meldingen maken het merendeel uit van alle behandelde dossiers. Klachten maakten in 2025 1% uit van het totaal aantal klantenreacties. Dat is een status quo tegenover 2023 en 2024. In 2022 werd nog 1,7% gecategoriseerd als klacht.

In 2025 ging de tijdigheid van het beantwoorden van meldingen er nog een beetje verder op vooruit. In combinatie met het inzetten op nazorg en het investeren in tijdige input heeft dit ervoor gezorgd dat het aantal klachten niet is gestegen.

2.6.2.2 Verzoeningen

In bepaalde gevallen leidt een klacht tot een verzoening, wat inhoudt dat AWV, al dan niet na escalatie door de Klantendienst, een (gedeeltelijke) oplossing aanbiedt. Hoewel dit niet noodzakelijk een tevreden klant betekent, wijst het wel op een actie die AWV ondernam naar aanleiding van het klachtendossier.

Figuur 7: aantal verzoeningen in klachtendossiers



In 2025 werd op een totaal van 186 ontvankelijke klachten in 35 gevallen een verzoening bereikt. Dat is in 19% van het totaal aantal klachten. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2024, toen in 18% een verzoening werd bereikt.

Hoewel de Klantendienst zich actief inzet voor verzoeningen, is het in de praktijk vaak niet mogelijk om volledig of gedeeltelijk tegemoet te komen aan de wensen van de klager, veelal door budgettaire beperkingen of de noodzaak om andere prioriteiten te stellen. In complexere of vastgelopen dossiers wordt daarom de samenwerking gezocht met de Vlaamse Ombudsdienst. Dankzij hun tussenkomst kunnen zaken soms alsnog vlot getrokken worden en met een bevredigende uitkomst voor alle partijen worden afgerond.

Voorbeeld

Naar aanleiding van een verzakking op een talud moest AWV dringend ingrijpen en een aantal bomen kappen op privaat terrein. Voor de verankering van het talud moesten bovendien machines dat terrein oprijden waardoor er beschadiging was. Na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst en de klagers werd een oplossing gevonden.

2.7 DE KLANTENDIENST IN CIJFERS

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de belangrijkste cijfers over de werking van de Klantendienst in 2025.

Een goede rapportering is erg belangrijk voor de werking van de Klantendienst maar ook van de gehele organisatie.

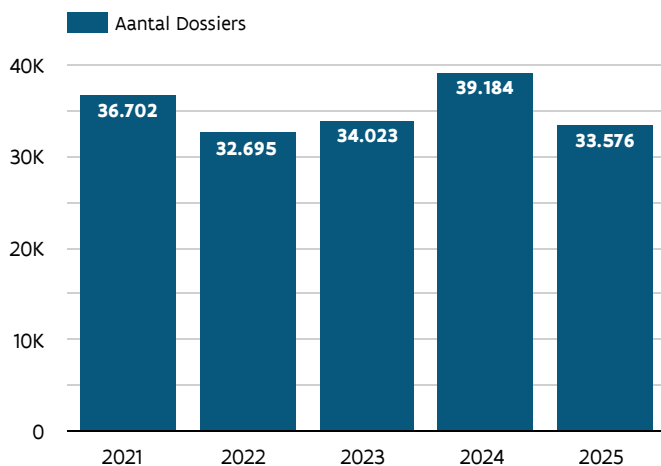
Het team bespreekt maandelijks de cijfers over de werking. Daarnaast rapporteert de Klantendienst driemaandelijks aan de administrateur-generaal en aan de directieraad van AWV. Met deze rapportering wil de Klantendienst de belangrijkste cijfers en pijnpunten doorgeven aan het beleid. De knelpunten worden bovendien ook regionaal bekeken.

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

2.7.1 Dossiers

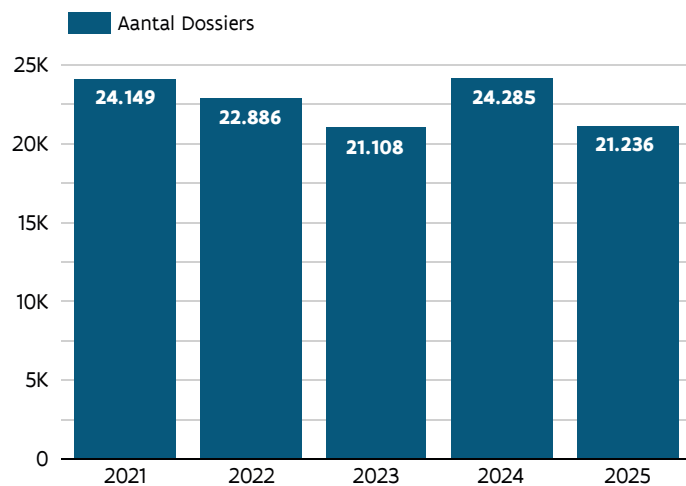
Een melding van een klant leidt tot de opening van een nieuw dossier, dat minstens één klantenreactie bevat. Elke volgende reactie van de klant binnen dat dossier wordt geregistreerd als een nieuwe klantenreactie, waardoor een dossier uit meerdere reacties kan bestaan.

Figuur 8: totaal aantal dossiers ontvangen door de Klantendienst



In 2025 is er een daling van 14% in het aantal dossiers ten opzichte van 2024. 2024 was een druk jaar. In 2025 daalden de meldingen terug naar het niveau van voor 2024.

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



In 2025 is er ook een daling van 12% te zien ten opzichte van 2024 in het aantal afgesloten dossiers dat voor AWV bestemd was.

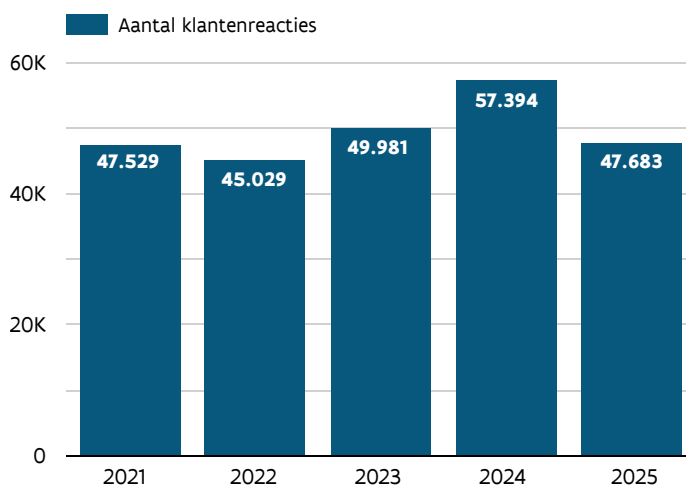
Het aantal klantenreacties hieronder geeft een iets juister beeld over de werking van en de werkdruk bij de Klantendienst.

2.7.2 Klantenreacties

Elke actie of elk bericht van de klant binnen een bestaand dossier wordt beschouwd als een klantenreactie. Een dossier kan dus meerdere van deze reacties bevatten, bijvoorbeeld wanneer de burger terugkomt met bijkomende vragen, ongenoegen uit of een herinnering stuurt.

Elke klantenreactie leidt tot een actie van de Klantendienst, die verder gaat dan enkel het beantwoorden van de vraag. Na analyse omvat dit taken zoals het vragen van input, het doorsturen naar de juiste partners, het relateren aan andere dossiers en het eventueel inlichten van het kabinet.

Figuur 10: totaal aantal klantenreacties verwerkt door de Klantendienst

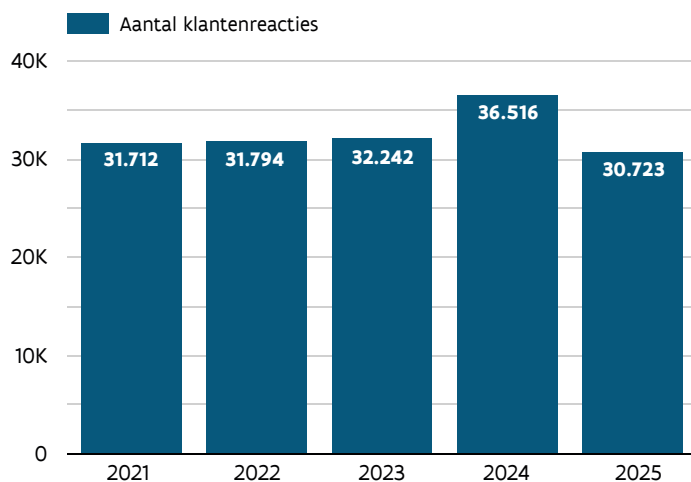


De Klantendienst verwerkte 47.683 klantenreacties in 2025. Dat is een daling van 17% ten opzichte van 2024.

Het totaal aantal klantenreacties bevat ook de meldingen en klachten voor de partners. Dat zijn bijvoorbeeld meldingen 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 11: aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst



In 2025 is er een daling zichtbaar in het aantal klantenreacties bestemd voor AWV. Ten opzichte van 2024 is dit een daling van 16%. Van de 47.683 klantenreacties afgesloten in 2025 waren er 30.727 ofwel 64%, bestemd voor AWV.

In 2025 is er een daling te zien in zowel de dossiers als het aantal klantenreacties bestemd voor de Klantendienst. Het team zocht naar mogelijke verklaringen.

- Het klimaat was gematigd met weinig extreme weersomstandigheden. Bovendien was 2025 een extreem droog jaar. Er waren hierdoor minder problemen met bijvoorbeeld de riolering of het wegdek.
- Door de aanduidingen van de meldingen op de kaart van het Meldpunt Wegen kunnen burgers zien of de melding al doorgegeven werd door iemand anders. Bovendien kan men ook zien over welk knelpunt die melding gaat. Dat gaf waarschijnlijk minder dezelfde meldingen en het kan dus mee een verklaring zijn voor de daling van het aantal dossiers.
- In Antwerpen kregen heel wat wegen waarover we in 2024 veel meldingen binnenkregen een onderhoudsbeurt. Het wegdek werd vernieuwd van onder meer een deel van de Sint-Bernardsesteenweg, Binnensingel, A12 Noord en R2. Dit zorgde voor een grote daling in het aantal meldingen over de staat van het wegdek in die regio.

De Klantendienst stelt vast dat het percentage burgers dat terugkomt in een dossier wel hoog blijft. In 2025 kwam 31% van de burgers een of meerdere keren terug. Dit aandeel is significant en draagt bij aan een verhoogde werkdruk voor het team. De terugkeer is doorgaans het gevolg van ontevredenheid met de reactie van het agentschap of omdat het gemelde probleem nog niet opgelost is.

Sommige melder blijven echter hardnekkig terugkomen bij AWV. Het gaat dan over burgers die steeds dezelfde vraag stellen. Ze kregen alle mogelijke antwoorden maar weten van geen ophouden. Hieronder is daarvan een voorbeeld opgenomen.

Voorbeelden

Eén melder blijft dezelfde vraag stellen

Melder neemt al contact met ons op sinds 2019 in verband met sluipverkeer op een gemeenteweg. De melder blijft herhaaldelijk met dezelfde kwestie terugkeren bij instanties (waaronder AWW) die geen directe oplossing kunnen bieden. Het dossier werd in 2022 uitvoerig beantwoord door AWW.

De kern van de terugkerende klacht blijft onveranderd: de weg wordt na eerdere wegenwerken nog steeds als sluiproute gebruikt door doorgaand verkeer dat de gewestwegen mijdt.

Hoewel ook het lokaal bestuur in januari 2023 uitgebreid heeft geantwoord, blijft de melder dezelfde signalen sturen. De gemeente heeft destijds nochtans de volgende stappen ondernomen:

- Erkenning van het probleem via verkeerstellingen en deelname aan de vervoerregioraad.
- Concrete handhaving door de politie op de tonnagebeperking (inclusief intrekking van rijbewijzen).
- Installatie van fysieke maatregelen zoals asverschuivingen.
- De integratie van een duurzame oplossing in het nieuwe mobiliteitsplan, dat na uitgebreide burgerparticipatie is opgesteld.

De melder blijft, ondanks de uitrol van dit plan en de duidelijke bevoegdheidsverdeling, aankloppen bij partijen die niet verantwoordelijk zijn. Ze doet dit aan de hand van lange, vaak erg onsamenhangende klachtenbrieven via Meldpunt Wegen of mail.

Er wordt expliciet onderstreept dat het geen zin heeft om telkens externe instanties aan te blijven schrijven die geen actie kunnen ondernemen. De melder wordt daarom opnieuw en met klem doorverwezen naar het lokaal bestuur als enige bevoegde partner. Daarnaast wordt de melder geadviseerd om voor specifieke overtredingen zelf direct contact op te nemen met de betreffende bedrijven in plaats van dit via omwegen te blijven signaleren.

Veel vragen over één probleem

In Lier zijn dit jaar enkele kruispunten langs de Ring aangepast naar een conflictvrije regeling. Om dit te realiseren werd er bijvoorbeeld op het kruispunt van de Ring met de Antwerpsesteenweg een verkeerslicht toegevoegd voor rechtsafslaand verkeer. Zo kwamen zij niet meer in conflict met overstekende fietsers en voetgangers.

De aanpassingen aan de verkeerslichten zorgden voor heel wat meldingen. In totaal kwamen er 232 meldingen binnen, alleen al over het kruispunt van de Antwerpsesteenweg met de Ring. Een deel van deze melders kwam ook terug na de eerste reactie van het agentschap waarin de keuzes werden uitgelegd. Zij zijn niet tevreden met de extra wachttijden die zijn ontstaan onder meer door het plaatsen van een extra verkeerslicht om rechts af te slaan.

2.7.3 Antwoordtermijnen

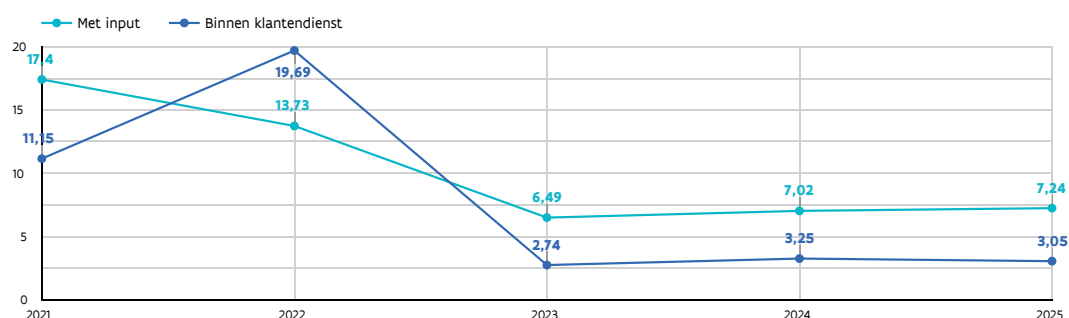
De Klantendienst hecht veel belang aan het tijdig beantwoorden van vragen, meldingen en klachten van burgers. In 2025 zette de Klantendienst hier volop op in, met een goed resultaat als gevolg.

In 2025 was er een hele lichte daling te zien in de gemiddelde antwoordtermijn voor vragen zonder input. De termijn ging van 3,25 werkdagen naar 3,04 dagen. De termijn voor het beantwoorden van vragen met input steeg dan weer licht ten opzichte van vorig jaar en ging van 7,02 naar 7,24 dagen. Toch blijft ook hier het gemiddelde laag, wat zeer positief is voor het team en de burger. Deze termijnen vallen bovendien ruim binnen wat vooropgesteld is.

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 zicht op de dossiers waarin het team, na een herinnering, geen input ontvangt.

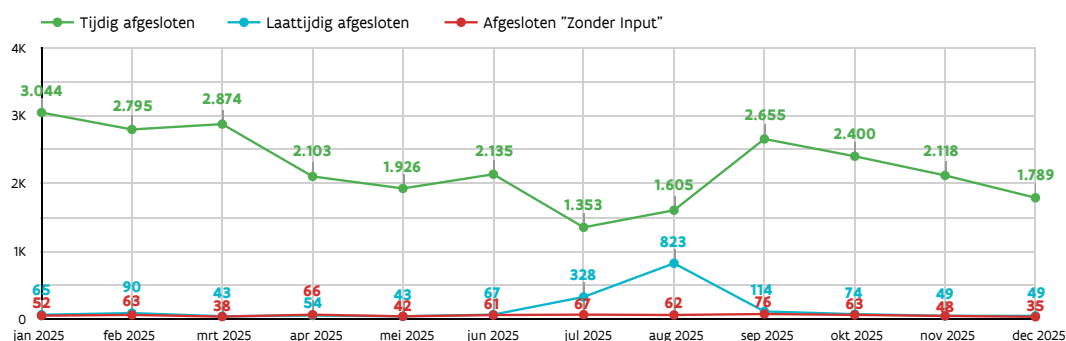
In de driemaandelijkse rapportage aan de Directieraad is ook een rubriek opgenomen waarin de Klantendienst aangeeft waar er zich problemen voordoen met het tijdig geven van de nodige input.

Figuur 12: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen



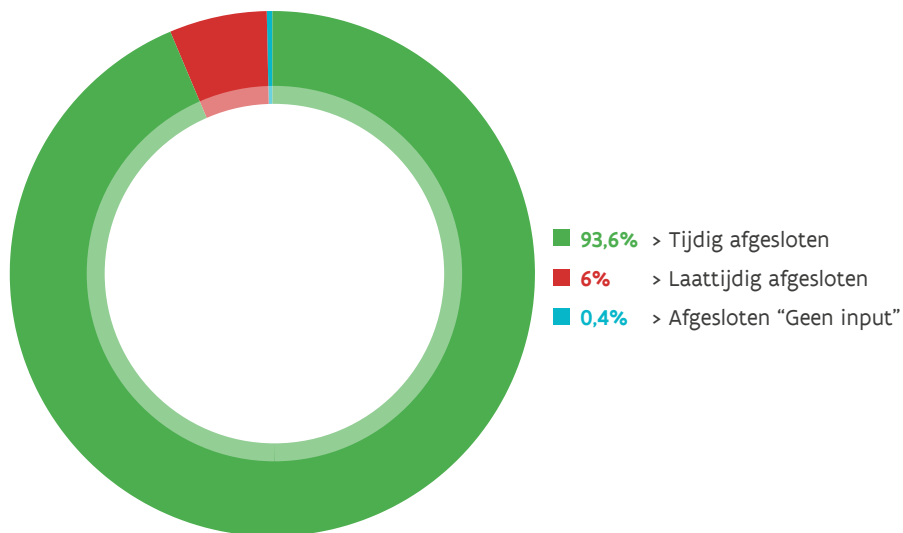
In 2025 stonden de dossiers die afgehandeld werden binnen de Klantendienst gemiddeld drie werkdagen open. Er is een lichte daling te zien, wat wil zeggen dat de dossiers nog sneller werden behandeld. Dossiers die input vereisten stonden gemiddeld zeven werkdagen open. Hier is een lichte stijging merkbaar tegenover 2024.

Figuur 13: tijdigheid doorheen het jaar



De Klantendienst werkte het merendeel van de klantenreacties tijdig af in 2025. Enkel in juli en augustus was er wegens de zomervakantie tijdelijk een lichte stijging van het aantal laattijdig afgesloten dossiers.

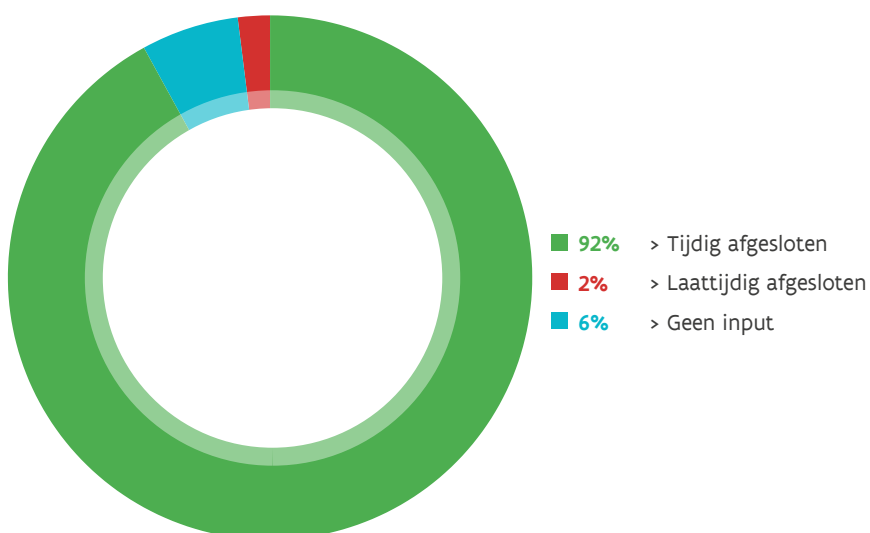
Figuur 14: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst



De tijdigheid van klantenreacties die de Klantendienst in 2024 met een standaardantwoord afhandelde, bleef op hetzelfde niveau in 2025, namelijk op 94%

De Klantendienst slaagde erin de tijdigheid op hetzelfde peil te houden in 2025. Dit zijn klantenreacties waar gebruik werd gemaakt van een standaardantwoord. De bedoeling is deze meldingen te beantwoorden binnen de vijf werkdagen.

Figuur 15: tijdigheid verwerking met input



Over het gehele jaar 2025 werd 92% van de klantenreacties met input tijdig afgesloten. Hier is een stijging van de tijdigheid te zien tegenover 2024 toen 88% tijdig werd afgesloten. 6% werd afgesloten met als reden 'Geen input'. In deze laatste dossiers is een sterke daling te zien. In 2024 werd nog 11% van deze dossiers afgesloten wegens 'Geen input'.

Zoals hierboven reeds vermeld, bleef de Klantendienst inzetten op tijdige input vanuit de collega's. Het aantal klantenreacties afgesloten met "Geen input" daalde in 2025 naar 6%. In 2024 werd nog 11% op die manier afgesloten. Dit wil zeggen dat in 6% van de reacties met input (die 34% uitmaakten van het totaal aantal klantenreacties) melders geen antwoord kregen. Wanneer dit over het totaal aantal klantenreacties wordt bekeken, kreeg uiteindelijk 2% geen antwoord omdat er geen input werd gegeven. In 2024 was dat nog in 3,5% van de dossiers het geval. Alweer een vooruitgang dus wat niet wegneemt dat een burger in alle gevallen recht heeft op een antwoord vanuit de overheid. Ook hier wordt verder op ingezet in 2026.

Overlegmomenten, bezoeken aan de afdelingen en districten, rapportering aan de directieraad, persoonlijk aanspreken van collega's... Al deze doorgezette acties vanuit de Klantendienst bevestigden de kentering die eind 2024 optrad en zorgde ervoor dat er in 2025 een sterke daling te zien was van dossiers die omwille van het ontbreken van de nodige input werden afgesloten. De daling bedraagt 75%. Bovendien is het duidelijk dat deze inzet gezorgd heeft voor het nog stijgen van de tijdigheid in de behandeling van de dossiers met input.

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 inkijk in welke categorieën en knelpunten klanten problemen aankaarten.

2.7.4.1 Hoofdcategorieën en knelpunten

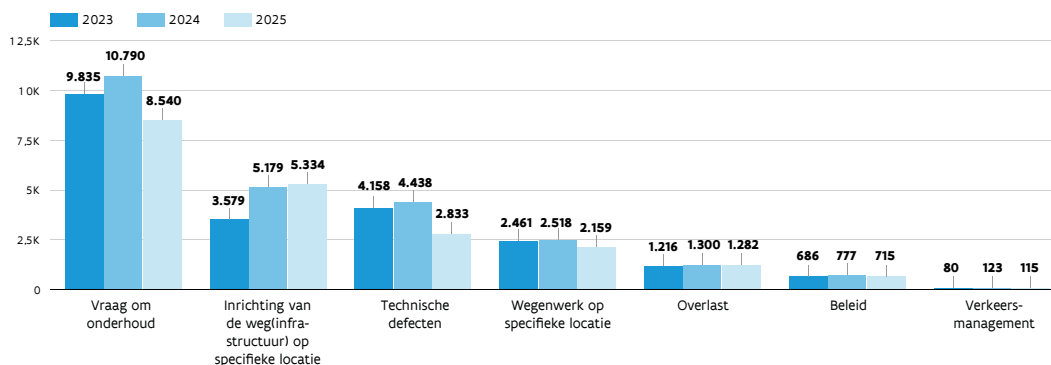
Elk knelpunt hoort thuis in een van de zeven hoofdcategorieën.

- vraag om onderhoud
- technische defecten
- inrichting van de weg(infrastructuur)
- overlast
- wegenwerken
- beleid
- verkeersmanagement

Opsplitsing knelpunten geluids- en trillingshinder

Geluids- en trillingshinder vormden tot 2024 samen één knelpunt. Hierdoor had de Klantendienst geen goed zicht op het aantal specifieke meldingen. Door de opsplitsing heeft de Klantendienst een beter zicht op het aantal meldingen over een of een combinatie van beide knelpunten.

Figuur 16: hoofdcategorieën



In 2025 wijzigde de rangorde van de hoofdcategorieën niet. Vraag om onderhoud blijft, net als de voorbije jaren, het grootste deel van alle meldingen uitmaken met 41%. Na vraag om onderhoud volgt de categorie inrichting van de weginfrastructuur met 25%. Deze categorie stijgt als enige.

Bij de vraag om onderhoud zien we een vrij sterke daling in het aantal meldingen. De stijging van het aantal meldingen in de categorie inrichting van de weginfrastructuur zet door. Tot slot is er ook een sterke daling te zien in het aantal meldingen binnen de categorie technische defecten.

Figuur 17: indeling hoofdcategorieën in knelpunten

KNELPUNTENLIJST 2025



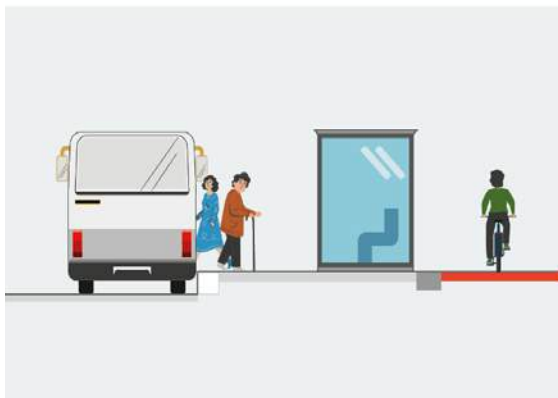
Wegenwerk op specifieke locatie

- 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



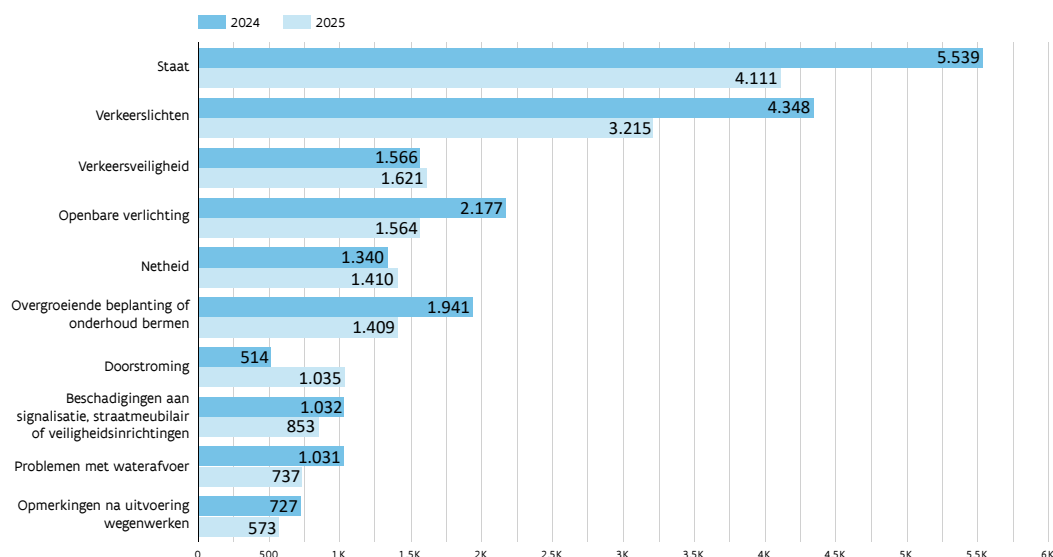
Beleid

- 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 dossiers aan de hand van knelpunten

Figuur 18: top tien van de knelpunten



In 2025 zijn er enkele wijzigingen te zien in de top tien van de knelpunten.

De staat van de weg en de verkeerslichten vormen nog steeds de top twee maar verkeersveiligheid heeft plaats drie overgenomen van openbare verlichting.

Waar overgroeïende beplanting nog op plaats vier stond in 2024, staat deze nu op plaats zes.

Problemen met waterafvoer zakten weg van de zevende naar de negende plaats.

Tot slot zijn er twee nieuwe knelpunten in de top tien: doorstroming en opmerkingen na werken.

Meldingen over de staat van de weg maken 21% uit van het totaal aantal meldingen en blijven dus de ranglijst aanvoeren. Op de tweede plaats staan verkeerslichten met 16,5%.

Dat er bijna bij elk knelpunt een daling is, volgt uit het feit dat er in 2025 een daling van het geheel aantal dossiers te zien was. De daling in de lijst van problemen met waterafvoer en overgroeïende beplanting en bermen is eenvoudig te verklaren door de weersomstandigheden van 2025. Daar waar 2024 een extreem nat jaar was, was 2025 een uitzonderlijk droog jaar.

Doorstroming kwam opvallend vaak naar voren in 2025 en maakt intussen 5% uit van alle meldingen. Dit knelpunt staat voor de eerste maal in de top tien en neemt onmiddellijk de zevende plaats in. Het prioritair maken van verkeersveiligheid ten opzichte van doorstroming speelt hier ongetwijfeld een grote rol.

Wegenwerken blijven de oorzaak van vele meldingen. Op plaats tien staan de opmerkingen na de werken, maar de elfde en twaalfde plaats worden ingenomen door respectievelijk communicatie over wegenwerken en opmerkingen tijdens de uitvoering van wegenwerken. Als we deze drie knelpunten zouden samenbrengen, maken alle meldingen over wegenwerken ruim 8% uit van alle dossiers en zou dat knelpunt op de derde plaats staan binnen de top tien.

Geluids- en trillingshinder verdwenen uit de top tien en dat is logisch aangezien dit knelpunt in 2025 opgesplitst werd in twee aparte knelpunten om zo beter zicht te krijgen op wat het aandeel van beide problemen is. Geluidshinder staat nu op plaats vijftien met 450 meldingen, trillingshinder op plaats zeventien met 373 meldingen. Als we beide knelpunten terug samen zouden nemen, maken ze 4% uit van het totaal en zouden ze op plaats acht staan in de top tien.

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 2025

Het team van de Klantendienst blijft dagelijks bijleren. Zo volgde het team enkele opleidingen in 2025 om enerzijds de burger nog beter ten dienste te staan en anderzijds de goede dynamiek binnen het team op peil te houden.

De opleiding **Schrijven met AI** heeft het team heel wat nieuwe handvaten gegeven om de soms complexe input in dossiers te vertalen naar heldere en leesbare mails om aan de burger te bezorgen.

Daarnaast volgde het team ook een workshop **Lumina Spark**. Deze workshop leerde het team om nog beter met elkaar te communiceren door inzicht te krijgen in elkaars gedrag. In 2025 volgde de Klantendienst ook een workshop rond **Veerkracht**. De opleiding **Omstaanderstraining** tot slot heeft het team nieuwe inzichten gegeven in hoe ze kan reageren in bepaalde omstandigheden en waar ze kan op letten bij het communiceren met de burger enerzijds en de collega's anderzijds.

Het team van de Klantendienst volgde al heel wat opleidingen rond het correct en duidelijk communiceren naar de burger. Het dagelijks blijven toepassen van de informatie uit deze opleidingen blijft belangrijk voor het team. Er werd daarom gestart met het aanpassen van twee standaardantwoorden tijdens de tweewekelijkse teammeeting. Zo blijft het team bezig met al haar standaardantwoorden **Heerlijk Helder** te maken.

Die standaardantwoorden zorgden in 2025 ook voor heel wat kopzorgen. Er moest onverwacht gezocht worden naar een oplossing voor het bijhouden en up-to-date houden van de **veelgestelde vragen en de standaardantwoorden**. Begin 2025 kreeg de Klantendienst namelijk te horen dat het externe platform waarop die stonden en van waaruit die informatie doorstroomde naar de applicatie en het Meldpunt Wegen, werd stopgezet. Het ontwikkelteam schoot meteen in actie en er werd, binnen de applicatie Klachten & Meldingen, een eigen platform ontwikkeld om de informatie in te zetten en up-to-date te houden. Reeds in augustus was de ontwikkeling een feit en konden de medewerkers van de Klantendienst alle vragen en antwoorden gebruiken binnen de eigen applicatie.

De ontwikkelingen om **schadedossiers** te integreren in Klachten & Meldingen werd afgerond. Vanaf nu kunnen de Klantendienst en het team Schade dossiers vanuit beide applicaties eenvoudiger linken met elkaar. Daarnaast kunnen ze ook beter de status van het dossier opvolgen in beide applicaties.

De analyse voor de **integratie van de omgevingsmanagers** werd in 2025 afgerond. De analyse gaf een inzicht op de manier waarop AWW de omgevingsmanagers toegang willen geven tot Klachten & Meldingen. Hieruit bleek dat een afgescheiden en eenvoudige omgeving binnen de bestaande applicatie de beste oplossing is. De omgeving zal eenvoudig en gestructureerd zijn zodat het zowel voor de omgevingsmanagers als de Klantendienst een meerwaarde is.

In afwachting van de uitwerking in 2026 blijven de omgevingsmanagers een beperkte overdracht doen via sjablonen. Zo is de Klantendienst op de hoogte van de pijnpunten bij bepaalde werven en van de meest specifieke vragen van burgers die werden behandeld.

Zoals elk jaar zorgde het ontwikkelteam opnieuw voor heel wat optimalisaties in de **applicatie Klachten & Meldingen**. Naast een aantal technische aanpassingen moest er nog een en ander aangepast worden na de reorganisatie. Bovendien loopt ook het versturen van dossiers naar de nieuwe fusiegemeenten nu van een leien dakje.

Positiviteit is erg belangrijk voor de Klantendienst. Het merendeel van de burgers die contact opneemt met onze Klantendienst doet dit omdat ze niet tevreden zijn over iets of iets willen melden. Het is daarom des te belangrijker om, wanneer een burger een compliment geeft, dit ook zeker door te geven aan de betrokken collega's. Het team besteedde hier extra aandacht aan en merkt dat dit ook voor de interne collega's een fijne bevestiging is dat hun werk ook gewaardeerd wordt door de burger.

Er werd dus weer heel wat gerealiseerd in 2025!

2.8.2 De uitdagingen in 2026

2026 brengt dan weer heel wat nieuwe uitdagingen met zich mee.

In 2026 gaat de Klantendienst volop aan de slag met de integratie van de **omgevingsmanagers in de applicatie Klachten & Meldingen**. Dit is een grote stap vooruit in de opvolging van meldingen over bepaalde werven.

De omgevingsmanagers zullen werken binnen de applicatie Klachten & Meldingen en krijgen zo een eenvoudige en gestructureerde tool ter beschikking om vragen van burgers bij grote wegenwerken op te volgen.

De Klantendienst zelf zal een completer beeld krijgen van alle meldingen die een burger stelde via de omgevingsmanagers. Deze ontwikkeling zal ervoor zorgen dat de burger eenduidige informatie krijgt wanneer deze terugkomt bij de Klantendienst na afronden van de werken.

Begin 2026 zal de Klantendienst migreren van **Google naar Microsoft**. Deze overstap brengt heel wat nieuwe uitdagingen met zich mee voor het team. Zo zal de mailbox van het team overschakelen naar de nieuwe omgeving en dat heeft gevolgen voor de applicatie. Maar ook voor de werking op vlak van documentbeheer, agenda en vooral de door de Klantendienst heel vaak gebruikte chatomgeving zal er veel veranderen. Tot slot zal ook de rapportering niet langer via Google Data Studio verlopen en moeten er van nul af nieuwe rapporten worden opgebouwd.

De Vlaamse regering streeft naar een integere, efficiënte en performante overheid. Wie in aanraking komt met de Vlaamse overheid moet tevreden zijn over de dienstverlening. Kwaliteit, neutraliteit en klantvriendelijkheid staan daarbij centraal. Ook AWV zet hierop in.

In 2026 wordt een nieuw **personeelsplan** opgemaakt. Bovendien zal de teamverantwoordelijke van de Klantendienst trekker zijn van een herwerking van het telefoniebeleid binnen de organisatie. Dit wordt een hele uitdaging.

In 2025 kreeg het **Netwerk Klachtenmanagement** een nieuwe doorstart. AWV was vragende partij om dit netwerk nieuw leven in te blazen. Er vonden intussen twee bijeenkomsten plaats. De verantwoordelijke van de Klantendienst maakt deel uit van de stuurgroep die dit netwerk verder mee zal uitbouwen. De hoop leeft om gezamenlijk, over diensten en organisaties heen, over een aantal strategische vragen te kunnen discussiëren en met de resultaten daaruit nog stappen vooruit te kunnen zetten in de behandeling van klachten maar ook in het werken aan klantgerichtheid. De vertegenwoordiger van AWV wil ook een beleid van zorgvuldig begrenzen zoals dat ook al in Nederland bestaat op de agenda plaatsen van dit netwerk.

Tot slot blijft de Klantendienst constant bezig met het bewaken van de eigen **kerntaken**. Het blijft belangrijk de focus te behouden op tijdige en kwaliteitsvolle antwoorden aan de burger. Veel inspanningen op dit vlak wierpen hun vruchten al af: de tijdigheid ging er de laatste jaren spectaculair op vooruit en de collega's op het terrein zijn helemaal mee in het verhaal van het geven van input. Het blijft een uitdaging om iedereen mee op de kar te houden en de laatste blinde vlekken weg te vegen. Er wordt ook verder ingezet op het **mentaal welzijn** en op de positieve vibe binnen het team. Elkaar ondersteunen en continu aftoetsen bij elkaar is noodzakelijk om de stroom aan meldingen aan te kunnen. Het blijft een uitdaging om te gaan met de negativiteit maar vooral met de onbeleefdheid of zelfs dreigende taal van sommige burgers.

3. HET BEELD VAN 2025 - DE KNIPPERLICHTEN

VAN AWW

3.1 PROBLEMATIEK VAN DE ROOILIJNEN

Er wacht AWW nog veel werk om de problematiek van de rooilijnen te optimaliseren. Vorig jaar werd beslist dit aan te pakken en in 2025 werd heel wat werk verzet. De visie en het voorstel voor concrete stappen zijn er en daarom is dit knipperlicht groen.



EEN ACTIEPLAN ROOILIJNEN

In 2024 werd vastgesteld dat verouderde, slecht toegankelijke en inconsistente rooilijnen al jaren voor onzekerheid en praktische problemen zorgen, zowel voor burgers als voor de administratie van het Agentschap Wegen en Verkeer. Het actieplan dat toen groen licht kreeg, is in 2025 verder uitgewerkt en heeft geleid tot een duidelijke visie en concrete stappen.

Vastgelegde visie

De Directieraad heeft in december 2025 de nieuwe visie formeel vastgesteld. Kernpunten zijn, onder voorbehoud van een Besluit van de Vlaamse Regering rond de Achteruitbouwstroken:

- enkel nog rooilijnen via de procedure van het Rooilijnendecreet vastleggen of behouden wanneer de voorbereiding van een project is opgestart (bv. startnota) of wanneer er een goedgekeurd streefbeeld bestaat;
- voor lopende projecten met reeds opgemaakte of in opmaak zijnde onteigeningsplannen geen nieuwe rooilijnplannen meer opstellen;
- voor andere gewestwegen de grens van de openbare weg en een achteruitbouwstrook vastleggen.

Deze visie moet zorgen voor meer eenduidigheid en rechtszekerheid, zowel voor burgers als voor de administratie.

Inventarisatie

Alle afdelingen hebben in 2025 een inventarisatie uitgevoerd. Er is nu een duidelijk zicht op:

- bestaande rooilijnplannen die behouden of afgeschaft moeten worden;
- rooilijnen zonder besluit die bekrachtigd of gearhiveerd kunnen worden;
- nieuwe rooilijnplannen die nog moeten worden opgemaakt.

De inventaris wordt in 2026 getoetst aan de vastgestelde visie. Indien blijkt dat keuzes niet in lijn liggen met de visie, zal de oefening gedeeltelijk opnieuw uitgevoerd worden. Dit moet leiden tot een uniforme en betrouwbare basis voor adviesverlening.

Regelgeving

Het overleg met het kabinet bevestigde het belang van een uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering (BVR) rond achteruitbouwstroken. Dit besluit moet op korte termijn zorgen voor duidelijke afstandsregels en een positief verhaal voor de burger. Voor de opmaak van het besluit werd een ambtelijke werkgroep opgericht, die in 2026 de verdere uitwerking ter hand zal nemen.

OSLO-traject en digitale ontsluiting

Het OSLO-traject voor standaarden inzake grensbepalingsdata werd in opdracht van Digitaal Vlaanderen afgerond met een slotmeeting op 2 december 2025. De digitale ontsluiting van beschikbare data wordt verder gepland in samenhang met de inventaris en het proefproject. Het doel blijft om burgers en medewerkers via een centraal toegangspunt actuele en betrouwbare informatie te bieden.

Proefproject

In 2025 werd het proefproject nog niet opgestart. Aangezien er voor 2026 geen specifiek budget beschikbaar is, zal het project met eigen medewerkers en beperkte middelen worden uitgevoerd. Het doel van dit proefproject is niet zozeer het realiseren van grootschalige nieuwe rooilijnplannen, maar vooral het opdoen van ervaring en inzicht in de praktische problemen die zich voordoen bij de vaststelling van nieuwe rooilijnen.

Door kleinschalig te werken en bestaande capaciteit in te zetten, wil AWV nagaan:

- welke knelpunten zich voordoen bij de toepassing van het Rooilijnendecreet;
- hoe de gegevens en ondergronden het best gebruikt kunnen worden;
- welke stappen noodzakelijk zijn om tot een werkbare en uniforme aanpak te komen.

De resultaten van dit proefproject zullen richtinggevend zijn voor de verdere uitrol en voor de voorbereiding van een groter traject zodra er bijkomende middelen beschikbaar komen.

Opleiding en interne communicatie

In mei en juni 2025 kregen districtschefs en wegentoezichers een opleiding over rooilijnen. Voor 2026 wordt een herneming voorzien, met nadruk op de visie 2025, de resultaten van de inventaris en de verdere stappen van het project. Daarnaast is duidelijke communicatie naar de districten essentieel: niet-bekrachtigde rooilijnen die niet nuttig zijn, mogen niet langer gecommuniceerd worden.

Conclusie

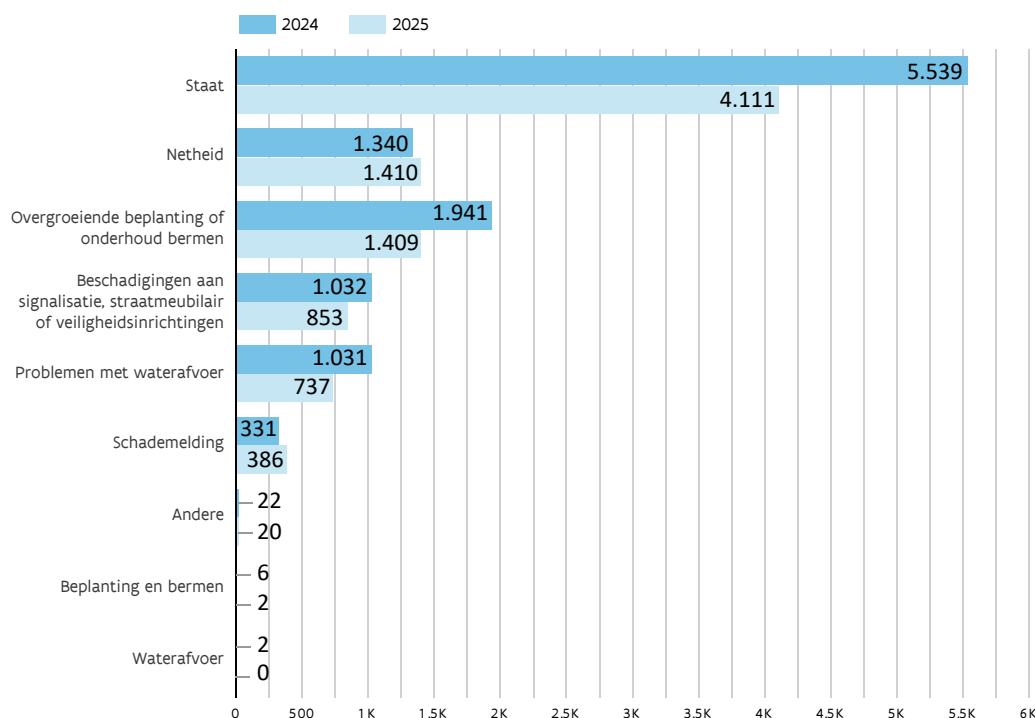
Waar in 2024 vooral de problematiek van verouderde en slecht toegankelijke rooilijnen werd geschetst, is in 2025 een belangrijke stap gezet naar een structurele oplossing. Met de vastlegging van de visie, de inventarisatie per afdeling, de voorbereiding van regelgeving en het OSLO-traject is de basis gelegd voor een modern en digitaal toegankelijk rooilijnenbeleid. In 2026 ligt de focus op de uitvoering: het proefproject, de digitale ontsluiting en de verdere uitwerking van het BVR moeten zorgen voor een duidelijke en uniforme aanpak die rechtszekerheid biedt aan burgers en werkbaarheid aan de administratie.

3.2 ONDERHOUD BLIJFT BELANGRIJKSTE BEZORGDHEID

In 2025 blijft de burger het meest bezorgd over het onderhoud van de infrastructuur. Vragen over deze hoofdcategorie maakten in 2025 44% uit van het totaal aantal meldingen.

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

Figuur 19: knelpunten binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud



48% binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud gaat over de staat van zowel wegen als fietspaden. 16,5% gaat over netheid, 16,5% over overgroeiende beplanting of onderhoud van bermen, 10% over beschadigingen aan signalisatie, straatmeubilair of veiligheidsinrichtingen en 9% over waterafvoer.

De staat van de weg blijft niet alleen binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud veruit het grootst maar maakt ook 21% uit van alle meldingen over de categorieën heen.

In 2025 sprong netheid nipt naar de tweede plaats en zakte overgroeïende beplanting en onderhoud van de bermen naar de derde plaats. De weersomstandigheden in 2025 verklaren deze wisseling van plaats. Het is ook een verklaring voor het feit dat problemen met waterafvoer gezakt is van de vierde naar de vijfde plaats.

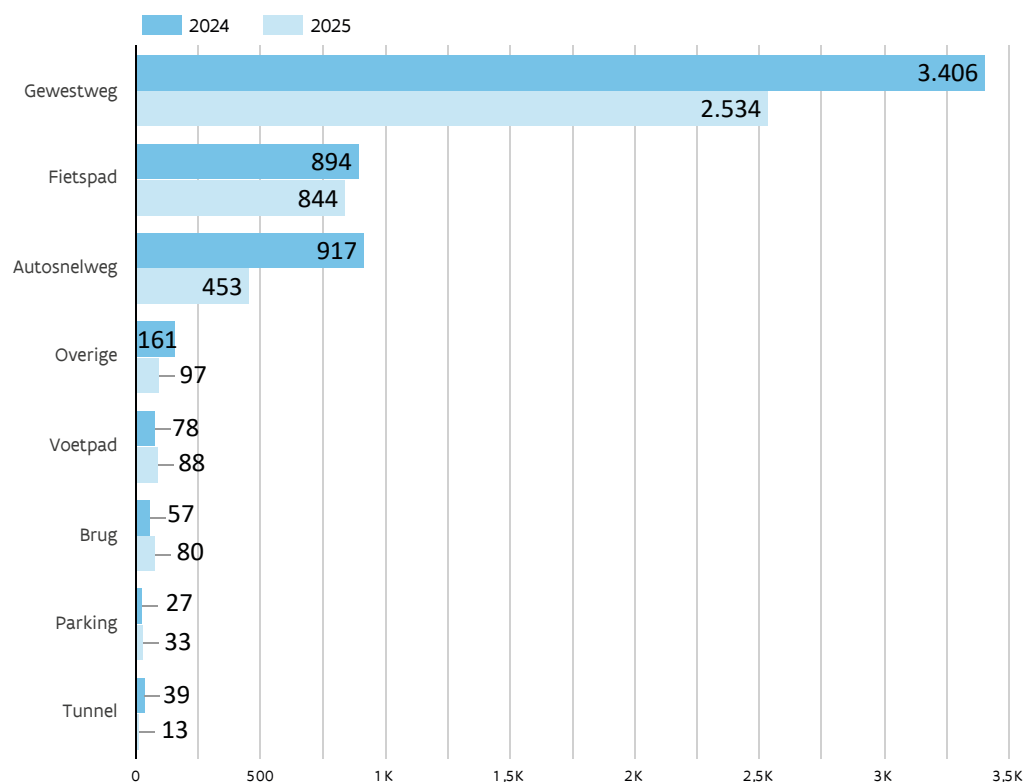
Voorbeeld

Maaien fietspad

"Maaisel op het fietspad...bij regen wordt dat een glibberige pap!" De aannemer maaide het fietspad langs de R4 in Drogen. Door de verlichtingspalen is er onvoldoende ruimte om het maaisel met de machine op te ruimen. Dit moet manueel gebeuren en duurt dus langer. Hierdoor kwamen enkele burgers bij de Klantendienst met de bezorgdheid dat het maaisel even bleef liggen.

Bij het knelpunt staat van de weg wordt verder gefocust op het infrastructuurtype.

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



Bij de staat van de wegen gaat 61% over de staat van een gewestweg en 20% over de staat van een fietspad. 11% van de meldingen gaat over de autosnelweg.

Deze grafiek toont dat er een aanzienlijke wijziging is gebeurd in de verhoudingen. De staat van de gewest-wegen blijft een grote bezorgdheid voor de burger en het aandeel meldingen erover blijft op hetzelfde niveau als in 2024. Meldingen over fietspaden nemen echter een groter aandeel in in 2025. Daar waar ze in 2024 nog 16% uitmaakten van alle dossiers die over de staat van de weg gaan, is dat in 2025 gestegen naar 20%. Over autosnelwegen werd dan weer opvallend minder gemeld. Het aandeel ging van 15% naar 11%. Het bewijst dat blijvende aandacht nodig is voor fietspaden, zeker nu de cijfers bevestigen dat er steeds meer gefietst wordt in Vlaanderen.

Schade

De cluster juridische zaken van de afdeling Organisatie van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2025 538 nieuwe 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 5 januari 2026 961.659,92 euro of gemiddeld 1.690,09 euro per claim. In 349 dossiers (64,87% van het totaal) nam de juridische dienst op 5 januari 2026 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 113 gevallen in een minnelijk regeringsvoorstel (32,88% van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (236 dossiers of 67,62% van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 147.047,48 euro of gemiddeld 1.361,55 euro per schadegeval.

Tegenover de stijging die we in 2024 zagen, betekent dit voor 2025 dus opnieuw een daling, zowel van het totaal aantal schadeclaims als van het gemiddelde schadebedrag per claim. De totalen liggen zelfs nog iets lager dan het gemiddelde dat sinds 2019, met uitzondering van 2024, min of meer stabiel bleef.

Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (262 dossiers of 48,70% van het totaal).



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

Regulier onderhoud

Regulier onderhoud kan op korte termijn een significante impact hebben. Door een verouderd patrimonium en onderhoudsbudgetten die onder druk staan, wordt momenteel vooral **reactief** gewerkt. Door de reguliere onderhoudsbudgetten te verhogen en doelgerichter in te zetten, kunnen problemen en meldingen echter worden voorkomen. Binnen dezelfde **risicogestuurde benadering** kan een uitbreiding van de onderhoudsmiddelen worden gebruikt om problemen structureel aan te pakken of zelfs te vermijden.

Een versterkt onderhoudsbeleid verhoogt bovendien de **maatschappelijke en ecologische waarde** van het patrimonium. Gerichte maaistrategieën maken wegen niet alleen veiliger, maar zorgen ook voor een schrale bodem waardoor gras minder snel groeit. Dit reduceert de kosten voor maaiwerken op termijn en creëert gunstige omstandigheden voor een grotere biodiversiteit. Hierdoor ontwikkelen wegbermen zich tot waardevolle locaties voor bestuivers en ondersteunen ze complete ecosystemen.

Ook voor bomen biedt voldoende onderhoudsbudget een duidelijke meerwaarde. Naast het verwijderen van hinderlijke of dode takken draagt tijdig en kwalitatief onderhoud bij aan de optimale groei en maximale levensduur van bomen. Dit bevordert koolstofopslag en helpt het hitte-eilandeffect van verhardingen tegen te gaan.

Hoewel de primaire focus ligt op onderhoudstaken die direct invloed hebben op de weggebruiker, reiken de voordelen van een doordachte onderhoudsstrategie verder in tijd en ruimte. Een uitgebreid en stabiel onderhoudsbudget creëert ruimte om deze investeringen te doen, die zich doorgaans al binnen één tot twee jaar terugverdienen.

De **budgetten** voor regulier onderhoud blijven echter beperkt. De frequentie van de onderhoudstaken en de bijhorende risico's blijven een 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 er ook in 2025 voor dat de haalbare normfrequenties voor regulier onderhoud verder daalden.

In 2025 werd door de Vlaamse regering 25 miljoen euro extra voorzien. De noden kunnen al worden aangeduid aan de hand van meldingen over snoeien, maaien, vegen, onkruid, markeringen, verticale signalisatie... De uitvoering zal grotendeels in 2026 gebeuren.

Showcase: hoe het district Gent via preventief onderhoud van de autosnelwegen de werking efficiënter maakt(e)

1) Extra veegbeurt op autosnelwegen

Tot nu toe werden de snelwegen in Oost-Vlaanderen evenveel geveegd als de gewestwegen. Dit was onlogisch aangezien de snelwegen één à twee rijstroken extra hebben en er dus meer zand en dergelijke in de greppel terechtkomen.

Het gevolg was dat er op de autosnelwegen veel ophogingen van zand voorkwamen, dat de kolken (ondanks een reiniging van twee beurten per jaar) snel verstopt raakten en dat hoog kruid aanwezig was in de langs- en dwarsvoegen van de greppels.

Dit had invloed op de afwatering van de autosnelweg. Er waren meer dan tien dringende oproepen per jaar van wateroverlast ten gevolge van verstoppingen of een te trage afvoer.

De collega's van het district stelden vast dat er met één extra veegbeurt veel minder dringende interventies waren ten gevolge van wateroverlast. Hierdoor was er veel minder verkeershinder wat de verkeersveiligheid ten goede komt.

2) Grachten maaien langs E17, E40 en R4

Het district Gent stelt vast dat er zo goed als geen problemen zijn met de afwatering langs de E34. Bij de E17, E40 en R4 is dat anders. Bij deze laatste moeten de grachten frequent lokaal curatief geruimd worden om grotere waterproblemen te vermijden.

Het verschil is dat het district de grachten langs de E34 jaarlijks maait met opzuiging terwijl de grachten langs de E17 en E40 al acht jaar niet meer gemaaid werden vanwege budgetproblemen. De gevolgen van dat niet maaien is verzanding van de grachten. Bovendien beginnen er overal bomen en struiken te groeien in de grachten. De wortels en stammen daarvan zorgen ervoor dat het water stagneert waardoor het slib kan bezinken. Het bladafval van de bomen zorgt na het composteringsproces voor extra verzanding. Ook inbuizingen groeien volledig dicht.

Hierdoor komt de afwatering van de autosnelweg op verschillende locaties in het gedrang en is ingrijpen noodzakelijk.

Om deze waterproblemen te vermijden, is een jaarlijkse maaibeurt van de grachten met opzuiging meer dan noodzakelijk. Dat zou de basis moeten zijn en het is de bedoeling dit zo uit te voeren.

Nu ontstaan er echter extra kosten om de grachten opnieuw vrij te maken van bomen en struiken. Deze extra kost komt ongeveer overeen met drie maaibeurten. Dat wil dus zeggen dat het district voor deze kost drie jaar zou kunnen overbruggen met één maaibeurt.

3) Vrijmaken taludgoten

Taludgoten zorgen ervoor dat het water vanuit de greppel in de grachten afvloeit. Deze goten werden al jaren niet meer gekuist omdat er geen budget voor was.

Door het niet kuisen geraken deze taludgoten vol met slib en aarde en zoekt het water zijn eigen weg. Hierdoor ontstaan er grote inspoelingen in de talud en berm van de autosnelweg, wat de verkeersveiligheid in het gedrang brengt. Deze inspoelingen moeten zo snel mogelijk hersteld worden en dat zijn extra kosten die perfect vermeden kunnen worden.

Het district Gent heeft de taludgoten in 2025 allemaal vrij gemaakt en heeft vastgesteld dat er nog veel meer inspoelingen zijn dan aanvankelijk gedacht. Er is heel wat budget geïnvesteerd om dit alles opnieuw te herstellen zodat de afwatering van de snelweg en de veiligheid van de weggebruiker verzekerd zijn.

De bedoeling is nu om elke vier jaar de taludgoten te reinigen. Op deze manier wordt de staat van nabij opgevolgd en moeten er slechts kleine herstellingen gebeuren.

4) Hakhout

Sinds 10 à 15 jaar doet AWV aan hakhoutbeheer. Sindsdien is er veel minder stormschade op de autosnelwegen. Er zijn veel minder dringende oproepen voor omgevallen bomen. De verkeersveiligheid op de autosnelweg is hierdoor verbeterd.

Vanwege dit hakhoutbeheer zakt ook de prijs van de gabarietsnoei (met als doel het vrijhouden van de doorgang voor verkeer of wandelaars) aangezien er de eerste jaren na het uitvoeren voor de weggebruiker geen probleem is met de zichtbaarheid.

5) Netheid bruggen

De kwartkegels van de bruggen worden al geruime tijd niet meer vrijgemaakt omwille van budgetredenen. Bomen beginnen te groeien en zorgen met hun wortels voor schade. Hierdoor stijgt ook de kostprijs om deze kwartkegels vrij te maken omdat er dan ook kranen en vrachtwagens voor afvoer aan te pas komen. De schade is veel groter en de kostprijs loopt op. Het zou op termijn veel minder middelen vragen indien de kwartkegels jaarlijks zouden worden vrijgemaakt door een eenvoudige maaibeurt.

6) Markeringen

De opvolging van de markeringen op autosnelwegen stond jaren op een laag pitje. Op sommige plaatsen was er bijna geen reëel wegbeeld meer. Sinds vier jaar wordt er opnieuw budget vrijgemaakt om de markeringen aan te pakken. Het gevolg is zichtbaar op de weg. Ondanks dat de verlichting op vele plaatsen uit staat, zie je de markeringen voldoende. Het is dus essentieel de inzet van budget minstens verder te zetten.

Structureel onderhoud

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 klaarmaken voor de toekomst.

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.

In 2025 werden de Beveren-en Leonardtunnel onderworpen aan een totaalrenovatie. Tegen 2030 zullen vijf volgende tunnels via een PPS aangepakt worden.

Het masterplan **bruggen** wil in tien jaar tijd alle bruggen en kokers van ons agentschap in een degelijke conditie brengen. Een inhaalbeweging voor de vervanging van de categorie-4-bruggen wordt opgenomen via de publiek-private samenwerking (PPS) Overbruggen.

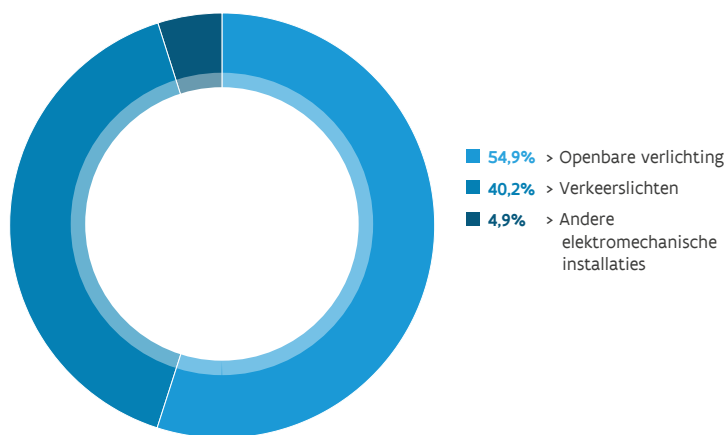
Ook voor de **autosnelwegen** en de **gewestwegen** is er een plan. Dit plan stelt tot doel de onderhoudsachterstand van de autosnelwegen in slechte of zeer slechte staat in een tijdspanne van vijf jaar weg te werken en die van de gewestwegen in een tijdspanne van 10 jaar.

Er komt een heraanleg van de meest kritische zones voor de A-wegen. Tenslotte wordt voor de N-wegen ingezet op een totaalaanpak waarbij wegen in slechte staat, waarop zich gevaarlijke punten bevinden en de fietsinfrastructuur niet vademecumconform is ingericht, als prioritaire segmenten worden aangepakt.

3.3 DE BURGER LIGT WAKKER VAN TECHNISCHE DEFECTEN

In 2025 maken meldingen over technische defecten opnieuw een aanzienlijk deel uit van het totaal aantal meldingen. Wel is het aandeel gedaald van 19% in 2024 naar 15% in 2025.

Figuur 21: dossiers met knelpunt Technische defecten



Meldingen over verkeerslichten maken 40% uit van het totaal aantal meldingen rond technische defecten. Defecten aan de openbare verlichting zijn verantwoordelijk voor 55% van de meldingen.

In 2025 steeg het aandeel meldingen over defecte openbare verlichting van 50 naar 55%. Meldingen over verkeerslichten kenden een daling van 47 naar 40%.

Ondanks het feit dat het project van de verledning op zich een positief verhaal is en AWV volledig op schema zit, is het aandeel van meldingen over defecte openbare verlichting gestegen. Het lijkt een interessante oefening om in 2026 te gaan kijken wat hiervan de oorzaak zou kunnen zijn.



DE VERLEDDING VAN DE OPENBARE VERLICHTING

Status verleding gewestwegen

De verleding van de gewestwegen is bijna volledig afgerond.

Status verleding autosnelwegen

De ombouw van de autosnelwegen naar led-verlichting is nog in uitvoering. De vooropgestelde einddatum is begin 2027. Op dit moment is ongeveer 37% van het resterende te verleden patrimonium omgebouwd.

Status tunnels

Van de in totaal 23 tunnels zijn er inmiddels elf volledig omgebouwd. Voor drie tunnels lopen de ombouwen nog en een tunnel staat ingepland voor uitvoering.

Voorbeelden

Defecte verlichting Kortrijk

"Al maanden geen verlichting op rotonde cowboy Henk. Zeer gevaarlijke situatie. Je ziet zo goed als geen fietsers. Waarom moet dit zo lang duren eer dit hersteld wordt?" Dit meldde een burger ons. Hier duurde het even voor de aannemer kon vaststellen wat er fout liep. Voor het uitvoeren van de herstellingswerken was het wachten op een vergunning van de gemeente. Dit probleem werd intussen opgelost.

Defecte verlichting De Panne

De verlichting ter hoogte van het complex E40 De Panne werd vervangen door led. Begin dit jaar werd de verlichting richting Frankrijk al vernieuwd, in de andere richting stonden nog oude lampen. In combinatie met een kabelfout zorgde dit er begin dit jaar voor dat de volledige installatie, inclusief nieuwe ledlampen, defect was. Ook dit probleem werd intussen verholpen.



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.

In 2025 werden 78 kruispunten aangepast conform de principes van het Actieplan Verkeerslichten. Het gaat hierbij onder andere over nieuwe kruispunten of over grondige herinrichtingen van kruispunten waar op basis van de ongevallencijfers blijkt dat de veiligheid sterk kan verhoogd worden. Vaak zijn deze kruispunten opgenomen in de dynamische lijst van gevaarlijke punten, knelpunten op schoolroutes...

Bij het conflictvrij maken van lichtengeregelde kruispunten zoekt AWV steeds naar een evenwicht tussen **veiligheid en doorstroming**. Om dat evenwicht te bepalen hanteert AWV het 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 conflictvrij maken van lichtengeregelde kruispunten zorgt voor een stijging in het aantal meldingen over doorstroming. Het is goed om weten dat hieraan telkens een evenwichtsoefening vooraf ging. In 2026 zal AWW het stijgend aantal klachten over doorstroming verder analyseren en bekijken of een bijsturing van het afwegingskader Conflictvrij regelen opportuun is.

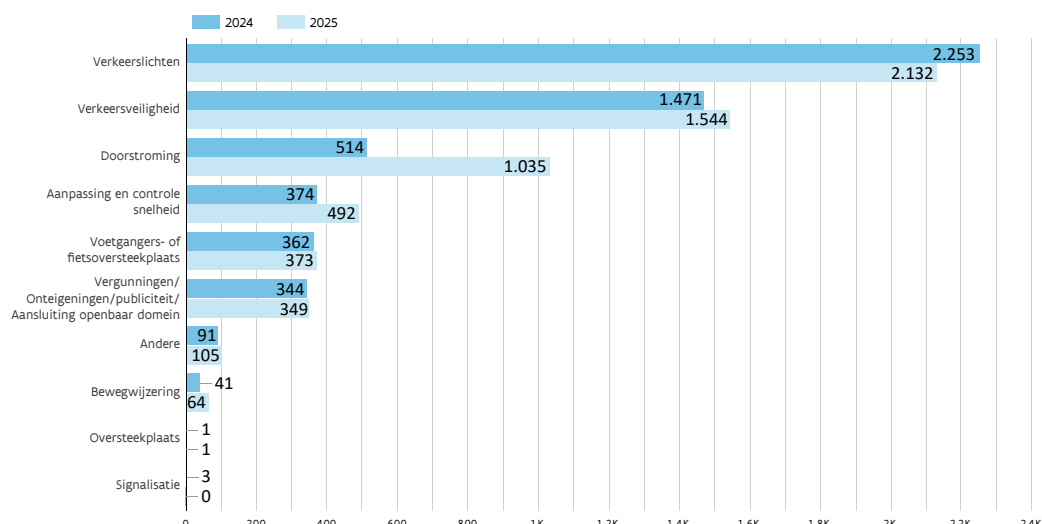
Het Agentschap blijft inzetten op de toekomst wat betreft de verkeerslichten. Data van fysieke detectoren worden aangevuld met data van **geconnecteerde weggebruikers** via de cloud (vanuit apps of boordcomputers). Het is de bedoeling dat meer doelgroepen extra prioriteit kunnen krijgen: hulpdiensten, (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 **geconnecteerde verkeersregelinstallaties** (iVRI's) waarbij de infrastructuur onderling én met de weggebruiker communiceert. Eind 2025 zijn er 235 intelligente verkeerslichten op het terrein geïnstalleerd en zijn er 18 concreet in uitvoering. Gedreven door een Europees subsidiedossier (Verkko25 genaamd) viel begin september 2025 de beslissing om er in de periode tot eind 2028 alvast 150 bijkomend te realiseren, en dit op locaties waar hun impact vanuit het oogpunt van de doelgroepen nood- en hulpdiensten, openbaar vervoer en fietsers maximaal is. Een eerste tiental locaties is intussen concreet benoemd en een proces is uitgetekend om met de interne en externe stakeholders de selectie te bepalen.

3.4 BEZORGDHEDEN OVER INRICHTING VAN DE WEG(INFRASTRUCTUUR)

De categorie inrichting van de (weg)infrastructuur groepeerde 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 22: knelpunten binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg(infrastructuur)



In 2025 maakten de meldingen over verkeerslichten 35% uit binnen de categorie inrichting van de weginfrastructuur. Verkeersveiligheid staat op de tweede plaats met 25% en doorstroming op de derde met 17%.

Voor het knelpunt doorstroming is er een opvallende stijging van 7,6% ten opzichte van 2024 (9,4%). Het gaat hier voornamelijk over meldingen rond de doorstroming ter hoogte van verkeerslichten. Zoals hierboven vermeld is de stijging voornamelijk te wijten aan het wegnemen van conflicten op kruispunten. Wanneer veiligheid voor voornamelijk de actieve weggebruikers prioriteit krijgt, gaat dat vaak ten koste van de doorstroming voor automobilisten.



VERKEERSVEILIGHEID ABSOLUTE PRIORITEIT GEVEN EN DE REEDS GELEVERDE INSPANNINGEN VERDER VERSTERKEN

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. In 2025 werd gestart met een grotere herziening met het oog op het geven van een grondige update van enkele fiches en het toevoegen van bijkomende fiches.

Voor de conflicten en risico's met voetgangers en fietsers is er bijzondere aandacht voor het maximaal conflictvrij regelen van kruispunten, en dit conform het afwegingskader **Conflictvrij regelen**. Dit afwegingskader vertrekt van het uitgangspunt dat elk restconflict met actieve weggebruikers potentieel gevaarlijk is. Conflicten op kruispunten worden maximaal weggehaald en waar mogelijk wordt er detectie voorzien. Waar het niet mogelijk is om het kruispunt volledig conflictvrij te regelen worden extra maatregelen genomen zoals voorstart in de tijd en/ of ruimte voor voetgangers en fietsers, oranjegele knipperlichten of het gelijktijdig beëindigen van de groentijd voor fietsers en voetgangers. Sinds 2016 zijn er ondertussen 1049 kruispunten van de 1757 kruispunten met verkeerslichten in het beheer van AWV, maximaal conflictvrij gemaakt.

Eind 2024 startte AWV met de opmaak van een **Vademecum toegankelijke voetgangersvoorzieningen**, waar in 2025 verder aan werd gewerkt. Met dit vademecum is het de bedoeling om de ontwerprichtlijnen uit de bestaande, verouderde, afzonderlijke vademecums Toegankelijk publiek domein en Voetgangersvoorzieningen te bundelen tot één leesbaar en bruikbaar document.

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

Sinds 2018 wordt er jaarlijks een dynamische **lijst gevaarlijke punten** opgemaakt. Vanaf 2018 tot en met 2025 zijn er in totaal 794 unieke punten die op een dynamische lijst hebben gestaan. Op bijna 60% van deze locaties is de afgelopen jaren een ingreep uitgevoerd.

Het streven naar een veiliger verkeer met minder ongevallen en slachtoffers blijft het streefdoel. Idealiter wachten we daarbij niet tot een ongeval gebeurt alvorens de gevaarlijke situatie aan te pakken. Daarom is AWV, in samenwerking met het departement Mobiliteit en Openbare Werken, in 2025 gestart met een PIO-project **Integrale aanpak verkeersveiligheid**. Het doel van dit project is het ontwikkelen van een geïntegreerd instrument waarbij de "traditionele" gevaarlijke punten op basis van ongevallendata nog steeds belangrijk blijven, maar dat versterkt en uitgebreid kan worden met inzichten uit andere objectieve en subjectieve data. Dergelijk geïntegreerd instrument zal ons niet alleen toelaten om op een meer proactieve manier gevaarlijke locaties te detecteren, maar dankzij de veelheid aan informatie moet het ook de mogelijkheid bieden om beter, sneller en efficiënter op te volgen of aangepakte locaties daadwerkelijk veiliger zijn geworden.

Ondanks een globale dalende evolutie van het aantal dodelijke slachtoffers in het verkeer zien we nog steeds een hoog aantal slachtoffers. In 2025 werd gestart met een proefproject IDVO, wat staat voor **Inspectie na dodelijk verkeersongeval**. Via een gestructureerde aanpak over afdelingen heen worden er gerichte maatregelen en communicatie genomen bij dodelijke verkeersongevallen op gewestwegen waar actieve weggebruikers het slachtoffer zijn.

Met dit proefproject wil AWV sneller reageren na een dodelijk ongeval, in plaats van af te wachten met het ondernemen van actie tot de locatie verschijnt op de dynamische lijst gevaarlijke punten.

Om te zorgen dat infrastructuur vanaf de ontwerpfase zo veilig mogelijk is en te voorkomen dat infrastructuur gevaren creëert, wordt er conform de wetgeving 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.

In 2025 werd verder ook gestart met het opmaken van een **masterplan voor fietsinfrastructuur**. De bedoeling van dit plan is om via een afwegingskader investeringsprioriteiten te bepalen voor de investeringen in fietsinfrastructuur, opdat de juiste middelen op de juiste plaats kunnen ingezet worden. De oefening om de methodiek hiervoor uit te werken is nog volop lopende en kent in 2026 een vervolg.

Tot slot werd in 2025 de start gegeven voor het opmaken van een **Vademecum weginfrastructuur**, deel Dragend Wegennet. Hierbij is het de bedoeling om te komen tot overzichtelijke, gebruiksvriendelijke en leesbare richtlijnen voor het ontwerp van weginfrastructuur voor de regionale en interlokale wegen, en dit rekening houdend met de reeds goedgekeurde basisprincipes voor de inrichting van het robuust wegennet.

4. BESLUIT

Het werkjaar 2025 bevestigt de centrale rol van de Klantendienst binnen het Agentschap Wegen en Verkeer. De resultaten tonen aan dat investeren in samenwerking, duidelijke communicatie en een doorgedreven opvolging lonen. De vele verwerkte dossiers gecombineerd met een hoge tijdigheid wijzen op een werking die zowel efficiënt als kwaliteitsvol is. Tegelijk blijven we als Klantendienst een belangrijke voelspriet van de organisatie: meldingen en signalen van burgers geven een scherp beeld van wat leeft op het terrein en waar blijvende aandacht nodig is.

Sterke publieke dienstverlening ontstaat waar mensen samenwerken vanuit verantwoordelijkheid, vertrouwen en engagement voor de burger. Dat uitgangspunt loopt als een rode draad doorheen onze werking. We slagen er als team in om, ondanks de complexiteit van dossiers en de soms scherpe toon van meldingen, constructief te blijven en steeds het belang van de burger voorop te stellen. Dit kan enkel dankzij nauwe samenwerking met collega's op en naast het terrein, partners zoals lokale besturen, omgevingsmanagers en ondersteunende diensten binnen AWV. De verbeterde input, de sterke daling van dossiers afgesloten wegens 'geen input' en de stijgende tijdigheid zijn daar duidelijke bewijzen van.

Ook intern hebben we in 2025 sterk ingezet op leren en verbeteren. Opleidingen rond communicatie, AI en teamdynamiek, samen met structurele aandacht voor heldere standaardantwoorden, versterken onze professionele aanpak. De verdere digitalisering en optimalisatie van applicaties zoals Klachten & Meldingen tonen aan dat we niet alleen reageren op vragen van vandaag, maar ons ook voorbereiden op de toekomst.

Een sterke klantendienst is geen optelsom van individuen, maar het resultaat van een team dat elke vraag samen draagt en elke burger centraal zet. De vele voorbeelden in dit rapport illustreren hoe dossiers vaak meerdere diensten en niveaus overspannen, en hoe enkel een gezamenlijke aanpak leidt tot duidelijke antwoorden. De complimenten van burgers en van onze collega's onderstrepen dat deze manier van werken ook wordt gewaardeerd.

Vooruitkijkend naar 2026 blijven de uitdagingen groot: de integratie van de omgevingsmanagers, de uitdagingen op vlak van de IT-migratie maar vooral het omgaan met de hoge verwachtingen van burgers. Toch toont dit jaarrapport aan dat we over een sterke basis beschikken om deze uitdagingen aan te gaan. Met blijvende focus op samenwerking, professionaliteit en mensgerichtheid kunnen we ook in de toekomst onze rol blijven spelen als betrouwbare schakel tussen AWV en de burger. Want voor die burger zijn we er.

We sluiten af met een paar mooie complimentjes aan het adres van het topteam van de Klantendienst.

Als het goed is moet het ook gezegd worden. Langs de expresweg op het fietspad zijn wij het ganse jaar echt gelukkig geweest met het onderhoud. Deze week hebben jullie nog een duwtje gegeven om de wildgroei aan takken te snoeien. Bij deze bedankt voor het in stand houden van het fietspad.

Dank voor de snelle interventie, de lamp is uitgezet wat rust brengt bij ons hondje. Onze tuin geeft immers uit op de laan tegenover de lamp en dat geflikker boezemde haar angst in. De rust is teruggekeerd.

*Het was in elk geval snel gepoetst, bedankt voor de bezorgdheid en de snelle reactie.
Een compliment voor het goede werk is dan ook op zijn plaats.*

Dankjewel voor het enorm snelle antwoord, en vooral ook voor de snelle aanpassing van de situatie. Toen ik daarstraks naar huis fietste was iemand van Wegen & Verkeer al bezig om het bord te wijzigen. Zeker in dit hete weer, enorm bedankt daarvoor!

5. BIJLAGEN

Lijst met figuren

Figuur 1: hoedanigheid van de melder in dossiers bestemd voor AWV	71
Figuur 2: hoe bereikt de burger de Klantendienst van AWV	73
Figuur 3: aantal gebruikers meldpunt wegen in 2025	75
Figuur 4: top 10 tags	76
Figuur 5: verwerking klantenreacties binnen de Klantendienst en met input	79
Figuur 6: aantal klachten tegenover meldingen	80
Figuur 7: aantal verzoeningen in klachtendossiers	81
Figuur 8: totaal aantal dossiers ontvangen door de Klantendienst	82
Figuur 9: aantal dossiers bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst	83
Figuur 10: totaal aantal klantenreacties verwerkt door de Klantendienst	83
Figuur 11: aantal klantenreacties bestemd voor AWV, verwerkt door de Klantendienst	84
Figuur 12: termijn openstaande dossiers in aantal werkdagen	86
Figuur 13: tijdigheid doorheen het jaar	86
Figuur 14: tijdigheid verwerking binnen Klantendienst	87
Figuur 15: tijdigheid verwerking met input	87
Figuur 16: hoofdcategorieën	89
Figuur 17: indeling hoofdcategorieën in knelpunten	90
Figuur 18: top tien van de knelpunten	92
Figuur 19: knelpunten binnen de hoofdcategorie Vraag om onderhoud	97
Figuur 20: infrastructuurtype bij knelpunt Staat in de hoofdcategorie Vraag om onderhoud	98
Figuur 21: dossiers met knelpunt Technische defecten	102
Figuur 22: knelpunten binnen de hoofdcategorie Inrichting van de weg(infrastructuur)	104



KLANTENRAPPORT 2025

4 De Vlaamse Waterweg nv

INHOUD

1. INLEIDING	112
2. KLANTENBELEID	113
3. HET BEELD VAN 2025	114
3.1 Bediening van de kunstwerken en de invoering van het niet ritsend bedienen	114
3.2 Staat van het patrimonium; beheer en onderhoud	115
3.3 Vergunningen en toelatingen	116
3.4 Hinder door uitvoering van actuele werken door de Vlaamse Waterweg nv	117
4. BESLUIT	118

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 nv in 2025 is omgegaan met haar klachten- en klantenbeleid. Ook de belangrijkste cijfers van 2025 worden hier besproken.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de belangrijkste thema's van 2025. Wat waren de grootste bezorgdheden van de klanten en hoe werd hiermee omgegaan?

In hoofdstuk 4 vindt u het besluit terug.

2. KLANTENBELEID

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

De Vlaamse Waterweg nv 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 er de mogelijkheid om bestanden op te laden bij een klacht of melding zodat vraagstellers foto's kunnen 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.
- De procedure wordt jaarlijks geactualiseerd, indien nodig.

Klachten en meldingen worden geregistreerd in een **databank**. Sinds 2024 wordt voor het beheer van meldingen via de algemene communicatiekanalen gebruik gemaakt van een ICT-applicatie voor de opvolging van klantenreacties, waardoor deze automatisch bij ontvangst worden geregistreerd en vlot kunnen worden opgevolgd.

In 2025 werden 293 klachten ontvangen via klachten@vlaamsewaterweg.be, in vergelijking met 260 klachten in 2024, hetgeen een stijging van 11% betekent.

Van deze 293 klachten waren er 286 klachten ontvankelijk. 7 klachten waren onontvankelijk omdat ze niet binnen de bevoegdheid van De Vlaamse Waterweg nv vielen of omdat ze geen betrekking hadden op een handeling of de werking van De Vlaamse Waterweg nv.

66 klachten werden als ongegrond beschouwd, de overige 220 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).

97% van de ontvankelijke klachten werd **binnen** een **termijn** van 45 kalenderdagen beantwoord. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren. In 2023 werd 93% van de klachten beantwoord binnen deze termijn, in 2024 89%.

Daarnaast kwamen in 2025 via de diverse communicatiekanalen van De Vlaamse Waterweg nv **4.010 meldingen** binnen, dit is een daling van 7,4% ten opzichte van het jaar ervoor.

In totaal zijn er dus in 2025 **circa 4.303 klantenreacties** ontvangen en behandeld, hetgeen een daling betekent ten opzichte van de 4.585 klantenreacties vorig jaar (daling van 6%).

3. HET BEELD VAN 2025

In dit hoofdstuk gaan we in op de grootste bekommernissen van onze klanten in 2025.

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

De Vlaamse Waterweg nv ontving in 2024 48 klachten over het toepassen van **het niet ritsend bedienen** op de kunstwerken van de Vlaamse waterwegen en de oplopende wachttijden als gevolg hiervan. In de eerste helft van 2025 werden hierover opnieuw 47 klachten ontvangen. Sinds juli 2025 werden er geen klachten meer ingediend over dit topic.

Het principe van niet-ritsend bedienen werd vanuit veiligheidsoogpunt ingevoerd in 2024. Door het niet-ritsend bedienen kan de scheepvaartbegeleider zich immers volledig focussen op het kunstwerk dat hij bedient, waardoor de kans op calamiteiten beperkt wordt. Dit was immers nodig omdat uit de registratie van calamiteiten blijkt dat gemiddeld éénmaal per maand een aanvaring gebeurt tussen twee schepen en éénmaal per 14 dagen een aanvaring van een schip met een sluis of beweegbare brug.

Deze maatregel had wel een impact op de efficiëntie van het scheepvaartverkeer, hetgeen in casu niet altijd op voorhand in te schatten is. De Vlaamse Waterweg nv heeft ten gevolge van de ontvangen klachten vorig jaar en dit jaar ingezet op de verdere optimalisatie naar de waterweggebruiker toe.

In eerste instantie heeft De Vlaamse Waterweg nv ingezet op communicatie. De beweegredenen werden continu gedeeld. Er bleek immers dat, ondanks eerdere communicatie, heel wat schippers niet op de hoogte waren van de redenen voor de genomen maatregelen.

We stelden echter vast dat het aantal klachten in 2025 verder bleef aanhouden, waardoor we op zoek bleven gaan naar oplossingen. Dit vergde ook enige tijd omwille van interne afstemming over de bestaande werkinstructies en overleg met de Koepelvereniging Binnenvaart Vlaanderen.

Naar aanleiding hiervan werden duidelijke werkafspraken opgesteld waardoor in specifiek omschreven situaties toch ritsend kan bediend worden. In andere situaties blijft het niet-ritsend bedienen de regel.

Na het invoeren van deze optimalisaties kan worden vastgesteld dat in de tweede helft van 2025 de klachten hierover zijn uitgedoofd.

Daarnaast kwamen in 2025 ook nog andere klachten (een 20-tal) binnen over de bediening van onze kunstwerken.

Zo ontvangen we bijvoorbeeld klachten over **gesloten bruggen** en het feit dat mensen vaak voor een gesloten brug moeten wachten (bijvoorbeeld in Brugge). Het vervoer van goederen via de waterweg vermijdt heel wat vrachtwagenbewegingen op de weg, waardoor de fileproblematiek anders nog hoger zou worden. De Ringvaart om Brugge en het kanaal Gent-Brugge-Oostende zijn belangrijke waterwegen met intensief scheepvaartverkeer. Ze staan onder meer in voor de ontsluiting via de binnenvaart van de haven van Zeebrugge. Anderzijds kruisen een aantal drukke in- en uitvalswegen deze waterweg via de bruggen. De Vlaamse Waterweg nv en de stad Brugge hebben dan ook duidelijke afspraken gemaakt.

Om beide drukke verkeersstromen goed op elkaar af te stemmen, hebben de stad Brugge en De Vlaamse Waterweg nv in gezamenlijk overleg op bepaalde momenten spertijden ingevoerd. Dit zijn vaste momenten waarop de bruggen rond de stad niet geopend worden voor het scheepvaartverkeer. Bij de bediening van de bruggen respecteren we deze spertijden. De Vlaamse Waterweg nv erkent wel dat het autoverkeer inderdaad soms even moeten wachten bij de bediening van het scheepvaartverkeer. De spertijden zijn een middel om deze impact op de weggebruiker te verminderen. De huidige aanpak van de spertijden is ons inziens een goed evenwicht tussen het verminderen van vrachtwagenverkeer op de weg en het minimaliseren van de wachttijden voor het autoverkeer.

In een specifiek geval werd een klacht ontvangen naar aanleiding van een voorval waarbij een vrouw met een mentale beperking over een brug liep terwijl plots de bel rinkelde en de slagbomen naar beneden gingen. Ze was zodanig onder de indruk hiervan dat aan de betrokkene en haar familie het bedieningsproces werd toegelicht en duidelijk was dat ze op geen enkel moment effectief gevaar had gelopen. Ze werden hierbij ook uitgenodigd in de bedieningscentrale van Evergem zodat ze uit eerste hand zelf het bedieningsproces konden ervaren en zien hoe de scheepvaartbegeleiders met gelijkaardige situaties omgaan in de praktijk.

3.2 STAAT VAN HET PATRIMONIUM; BEHEER EN ONDERHOUD

Burgers blijven in hoofdzaak vooral **onderhoud vragen** en **problemen en defecten signaleren**. Zoals gewoonlijk had één op de drie meldingen betrekking op beheer en onderhoud van infrastructuur, met een duidelijke focus op de jaagpaden. Zo werden er 609 aanvragen (-8,6%) ingediend voor het onderhoud van deze dienstwegen, variërend van snoeiwerken en het herstellen van putten in het wegdek tot het verwijderen van obstakels en het oplossen van defecten. Vooral het aantal verzoeken voor snoeiwerken daalde fors met 29%, wat deels te danken is aan een betere communicatie op het terrein, zoals tijdelijke infoborden, en meer actuele online informatie over hakhoutbeheer. Dankzij de interactieve kaart op de website kunnen gebruikers nu eenvoudig zien waar en wanneer onderhoudswerken plaatsvinden, wat de transparantie en het vertrouwen in de dienstverlening vergroot (www.vlaamsewaterweg.be/nl/hakhout).

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

Ondanks de vele opruimacties en het voortdurende onderhoud blijft **zwerfvuil en sluikestorten** helaas een hardnekkig probleem langs en op de waterwegen. Uiteraard onderhoudt De Vlaamse Waterweg nv haar werkingsgebied het hele jaar door zo goed mogelijk en organiseren ze tal van opruimacties, maar toch steeg het aantal meldingen met bijna een kwart (83 t.o.v. 67), wat aangeeft dat de betrokkenheid van burgers en weggebruikers groot is. Actieve gebruikers van het jaagpad zijn trouwens vaak de eersten die problemen signaleren, wat logisch is gezien hun directe contact met het werkingsgebied.

Met meer dan 2.000 kilometer aan **jaagpaden** spelen deze routes een cruciale rol in woon-werkverkeer en recreatie. Daarom investeert De Vlaamse Waterweg nv niet alleen in het onderhoud, maar ook in het optimaliseren en beter benutten van deze verbindingen.

Een belangrijke vernieuwing in 2025 was de toelating van **speedpedelecs** op alle jaagpaden. De bijhorende **sensibiliseringscampagne** en de aandacht in de pers zorgden ervoor dat het aantal vragen van speedpedelecgebruikers sterk daalde (10 t.o.v. 45 in 2024), en er kwamen zelfs geen vragen meer binnen over de maximumsnelheid. Om het effect van de campagne te meten, werd rond de jaarwisseling een grootschalige bevraging gehouden onder jaagpadgebruikers. Hieruit bleek dat ruim 80% van de respondenten op de hoogte is van de snelheidslimiet van 30 km/u, maar liefst een verdubbeling ten opzichte van 2020. Dit toont aan dat gerichte communicatie en campagnes daadwerkelijk bijdragen aan veilig en gedeeld gebruik van de infrastructuur.

Ook het merendeel van de ontvangen klachten heeft betrekking op het staat van het patrimonium (120-tal).

Deze hebben bijvoorbeeld betrekking op het jaagpad, zoals de staat van het wegdek, toegang tot het jaagpad, het niet strooien van de jaagpaden, de aanwezigheid van boomwortels, afval, verkeerssignalisatie of overhangende struiken en takken.

Er waren ook klachten om dringend te maaien langs het jaagpad. Er waren echter juridische problemen waardoor een onderhoudscontract voor groenonderhoud niet kon gegund worden zoals gepland, waardoor de **maaiwerken vertraging** opliepen en voor onbegrip zorgde bij de jaagpadgebruiker. De Vlaamse Waterweg nv werkte zo snel als mogelijk een alternatief uit en ook het eigen regiepersoneel trachtte dit op te vangen. Vertragingen bij het maaien waren echter onvermijdelijk.

Ook **lawaaihinder**, bijvoorbeeld door losliggende houten balken bij een brug, leidde tot een aantal klachten het voorbije jaar. In zulke gevallen zal altijd ter plaatse polshoogte worden genomen en wordt gewerkt aan technische oplossingen voor de overlast.

Er werden daarnaast een aantal klachten ontvangen over problemen met het **afvalinzamelingsstelsel** aan onze sluizen. De Vlaamse Waterweg nv heeft duidelijke opdrachten gegeven aan haar partners om zo snel mogelijk een oplossing voor de gestelde problemen uit te werken. Dit wordt verder gemonitord op het terrein en op regelmatige basis wordt onderzocht of de beledigingfrequentie dient verhoogd te worden.

De Vlaamse Waterweg nv heeft tenslotte in 2025 nog maar 3 klachten ontvangen omtrent de knijtenproblematiek in vergelijking met de 24 klachten in 2024.

In 2025 was het proefproject opgestart om de processen in het Klein Broek in Elversele beter te kunnen sturen. Door deze ingreep kunnen 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 verloopt gefaseerd om zo de kans op knijten te verminderen.

Het voorbije jaar werden er **minder knijten** waargenomen door de onderzoekers van Universiteit Antwerpen en het INBO. We zijn ons terdege bewust van het feit dat de aanwezigheid van knijten vervelend is en blijven in continu overleg met wetenschappelijke instanties en betrokken gemeentes om blijvend te werken aan deze problematiek en in te grijpen waar nodig.

3.3 VERGUNNINGEN EN TOELATINGEN

De tweede grootste categorie meldingen betrof **vergunningen en toelatingen**, met een stijging van 21,9% (1.103).

Vooraf aanvragen voor privaat inname van het openbaar domein, zoals werfbezetting, tijdelijke parkeerplaats, terrein voor een evenement, tv- of filmopnames ... namen toe (382, +39,9%). De Vlaamse Waterweg nv blijft inzetten op standaardisatie via formulieren, maar integreert waar mogelijk processen in het e-loket. Zo werd het aanvraagproces voor lozingsconstructies in 2025 volledig gedigitaliseerd en staat een gelijkaardige aanpak voor onderboringen gepland in 2026.

Een opvallende trend was de impact van de nieuwe Vlaamse hemelwaterverordening, die sinds 7 januari 2025 ook van kracht is voor het openbaar domein. Dit leidde tot een sterke toename van **informatievragen over préadviezen voor omgevingsvergunningen** (11 naar 71).

Een paar klachten hadden betrekking op de waterwegenvergunning. Zo werd een terugbetaling gevraagd omdat door de aanwezigheid van blauwalgen tijdelijk niet kon worden gewaterskiëd in een bepaalde snelvaartzone. Op deze vraag werd echter niet ingegaan door De Vlaamse Waterweg nv. Het is immers mogelijk om, wanneer ten gevolge van blauwalgen waterski in een snelvaartzone niet toegelaten is, deze sport wel in een andere snelvaartzone met dezelfde vergunning uit te oefenen.

3.4 HINDER DOOR UITVOERING VAN ACTUELE WERKEN DOOR DE VLAAMSE WATERWEG NV

Vragen over **actuele werken** vormen een derde belangrijke categorie van meldingen (320, +4,6%).

De Vlaamse Waterweg nv zet sterk in op werfcommunicatie, onder meer via persberichten, nieuwsbrieven en infomomenten in samenwerking met lokale besturen. De website en projectpagina's worden continu geactualiseerd, waardoor burgers snel en eenvoudig toegang hebben tot de meest recente informatie. Meer dan de helft van de vragen ging over de timing van projecten of verkeershinder, wat aantoont dat duidelijke en actuele informatie de nood aan extra vragen vermindert.

Mede daarom **vernieuwde** De Vlaamse Waterweg nv haar **website** in het voorjaar van 2025. Niet alleen werd alle informatie grondig geactualiseerd, maar het gedrag van de site is nu ook dynamisch. Op basis van verschillende gebruikersprofielen wordt informatie op maat van de klant getoond. Dit had als gevolg dat het aantal meldingen en vragen over de website afnam, denk aan het signaleren van fouten of het niet terugvinden van documenten (van 68 naar 4).

Het up-to-date en klantgericht houden van de website zijn uiteraard continue aandachtspunten. Zo werd bijvoorbeeld het onderscheid tussen de veerdiensten in het beheer van De Vlaamse Waterweg nv en het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) op de website verder verduidelijkt na enkele vragen van gebruikers die bedoeld waren voor MDK.

Ook via de klachtenmailbox werden een 37-tal klachten ontvangen naar aanleiding van **hinder** door de uitvoering van werkzaamheden door De Vlaamse Waterweg nv of omtrent bezorgdheden die de burger heeft naar aanleiding van (geplande) werken.

Deze klachten worden 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, snelheden aangepast, afspraken gemaakt over de tijdstippen voor aan- en afvoer van machines en werfmateriaal om de hinder te beperken, ...

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.

Stremmingen in het kader van bijvoorbeeld de bouw van de nieuwe stuw te Aalst leidden tot ontevredenheid. Deze zijn echter onvermijdelijk gedurende de testfase en de noodzaak hiervan werd toegelicht.

4. BESLUIT

In 2025 heeft De Vlaamse Waterweg nv 4.303 klantenreacties ontvangen, waaronder 293 'klachten' en 4.010 'meldingen'. Al deze reacties werden voornamelijk ontvangen via klachten@vlaamsewaterweg.be, het online klachtenformulier, info@vlaamsewaterweg.be, en het contactformulier op de website.

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 nv. Naar analogie met 2024 zorgde het niet ritsend bedienen op de kunstwerken en de langere wachttijden tot een heel aantal klantenreacties in de eerste helft van 2025. 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 werd ook in 2025 nader opgevolgd door De Vlaamse Waterweg nv en verder afgestemd met Koepel Binnenvaart Vlaanderen, zodat de klanten verder geïnformeerd blijven. We blijven hierover ook in 2026 in continu overleg met de betrokken partijen. De klachten hierover zijn afgenomen in de loop van 2025 door de optimalering van de huidige werkwijze.

Verder hebben we vooral reacties ontvangen over het onderhoud en de staat van ons patrimonium, waarbij vooral de jaagpadgebruiker actief is. Om die reden zette De Vlaamse Waterweg nv in 2025 in op een communicatiecampagne voor de jaagpaden met de focus op veiligheid en het respect voor elkaar. Sensibilisering werkt duidelijk blijkt uit de resultaten van een grootschalige bevraging. Mede daarom zal de campagne in 2026 herhaald worden.

Ook het vernieuwen van onze website en het beter ontsluiten van informatie naar de burger toe leidde tot een daling van het aantal ontvangen meldingen.

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 2025

5 De Lijn

INHOUD

1. VOORWOORD	122
2. KLANTENBELEID	122
2.1 Samen aan het stuur	122
2.2 We Werken aan onze kanalen	123
2.3 Klantenreacties beantwoorden vereist een integrale aanpak	125
3. HET BEELD VAN 2025	127
3.1 De Kern	128
3.1.1 Stiptheid, een blijvende uitdaging voor De Lijn	128
3.1.2 Meer feedback over de chauffeur zijn dienstverlening	128
3.1.3 Aanpassingen in het aanbod: waarom en hoe?	129
3.1.4 Aankoop en gebruik van vervoerbewijzen verloopt vlotter	130
3.2 De Lijn in de kijker	131
3.2.1 De Lijn Flex	131
3.2.2 De Lijn en Toegankelijkheid	132
3.2.3 Geluidsoverlast door trams	135
3.2.4 Inzetten op betere klantenbeleving	135
3.2.5 Een woordje uitleg bij het behandelen van boetes	136
4. BIJLAGE: RAPPORTERING KLACHTENBEELD DE LIJN 2025	137
4.1 De cijfers	137
4.2 De Klantendienst bemiddelt en compenseert	146
4.2.1 Algemeen	146
4.2.2 Compensaties	146
4.2.3 Bemiddeling	148
4.3 Rapport administratieve boetes De Lijn 2025	149
4.3.1 Algemeen	149
4.3.2 Voorstellen van beslissing	149
4.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure	149
4.3.4 Samenvatting	149

1. VOORWOORD

We noteerden in 2025 78 201 klachten terwijl we met De Lijn het afgelopen jaar ruim 9,6 miljoen geplande ritten hadden. Dat betekent dat 99,19% van de ritten klachtenvrij wordt uitgevoerd. We rijden jaarlijks zo meer dan 200 miljoen kilometers. Incidenten kunnen dan ook voorvallen. Een goede klachtenverwerking houdt de vinger aan de pols en zet vragen en verwachtingen van klanten op de radar. Het heeft een sterke signaalfunctie. Elke klacht wordt immers geregistreerd voor opvolging en eventuele actie.

2024 en 2025 waren de jaren van basisbereikbaarheid, de grootste netwerkwijziging in onze geschiedenis. Die grote aanpassing zorgde in 2024 voor een groter aantal klachten. In 2025 zien we een daling in het aantal klachten met ongeveer 11%. De twee grootste klachtendrijvers in het afgelopen jaar zijn stiptheid en service van de chauffeur. Het aantal klachten over stiptheid is licht gedaald, evenredig met een daling van het aantal niet-gereden ritten. We ervaren wel nieuwe groeipijnen bij nieuwe uitvoerders. Begin juli 2025 startten heel wat nieuwe onderaannemers, dat zorgde voor wat issues bij de nieuwe chauffeurs die hun routes soms nog niet helemaal onder de knie hadden en met bussen waar de validatoren en boordcomputers net niet op tijd geïnstalleerd raakten. Die opstart zorgde in de maanden juli, augustus en september voor een kleine stijging in de klachten. Vanaf oktober zien we de klachten opnieuw stabiliseren.

Een goed toegankelijk netwerk is de basis voor zorgeloos reizen

De Lijn Flex maakt ons netwerk toegankelijker en geeft reizigers meer vrijheid. We verbinden plaatsen waar het aanbod beperkt is en zorgen hierdoor voor ruimere bedieningsuren. Op vraag van reizigers en vervoerregio's hebben we het aanbod uitgebreid en aangepast, met extra haltes en nieuwe grenzen. Tegelijk hebben we enkele beperkingen ingevoerd, zodat meer reizigers vlot gebruik kunnen maken van deze dienstverlening.

Naast dit flexibel netwerk zetten we sterk in op toegankelijkheid. Want een vlotte verplaatsing begint bij een keten waarin alle schakels werken: van voertuigen en haltes tot duidelijke reisinformatie en klant-vriendelijke ondersteuning. We zorgen voor lagevloerbussen en toegankelijke trams, investeren in opleidingen voor chauffeurs en maken onze digitale kanalen gebruiksvriendelijk. Zo creëren we een openbaar vervoer waarin iedereen zich welkom voelt en zelfstandig kan reizen.

2. KLANTENBELEID

2.1 SAMEN AAN HET STUUR

Het **Openbare Dienstencontract** (ODC) legt de gezamenlijke ambitie van De Lijn en de Vlaamse Regering vast: tegen 2027 willen we aantrekkelijke mobiliteitsoplossingen bieden. Klantentevredenheid vormt daarbij, samen met duurzaamheid en efficiëntie, één van de drie strategische pijlers. We hebben duidelijke engagementen om die tevredenheid te versterken.

Om te weten wat goed loopt en waar bijsturing nodig is, meet het **Departement Mobiliteit en Openbare Werken** (MOW) jaarlijks de tevredenheid van onze reizigers. Uit die resultaten blijkt dat onze chauffeurs, het aanbod en de veiligheid onze sterkste troeven zijn. Tegelijk zien we dat stiptheid, drukte en prijs de grootste uitdagingen blijven. Vooral stiptheid heeft een grote impact op de totale tevredenheid, gevolgd door de chauffeur, de frequentie van ritten en correcte reisinformatie¹.

Deze inzichten vormen de basis voor gerichte verbeterprojecten en jaarlijkse actieplannen. Ook de feedback die binnenkomt via onze Klantendienst is een waardevolle bron van informatie. Samen zetten we **de klant centraal** en engageren we ons tot een betere reiservaring. We doen er alles aan om alle beloofde ritten te rijden, de stiptheid te verhogen, het comfort te verbeteren en reizigers correct te informeren.

2.2 WE WERKEN AAN ONZE KANALEN

We combineren **digitale en traditionele communicatie** om reizigers altijd goed geïnformeerd te houden. De routeplanner op onze website en in de app is uitgegroeid tot een complete reisbegeleider. Dankzij deze tool is de reiziger beter geïnformeerd en kan elke verplaatsing vlotter en zorgelozer verlopen.

Tegelijk blijven we alert voor verstoringen en omleidingen. Daarbij kiezen we steeds meer voor proactieve informatie in realtime, zodat onze klanten niet voor verrassingen komen te staan.

Ook **aan de halte** willen we correcte en eenduidige informatie bieden. Dat is een belangrijk aandachtspunt voor 2025-2026. We brengen meer digitale halteborden in het straatbeeld en zorgen voor duidelijke communicatie over hoe je onze Klantendienst bereikt, ook voor wie minder vertrouwd is met digitale kanalen.

Daarnaast blijft De Lijn inzetten op **fysieke advies- en contactpunten**. Met zestien vaste en vijf mobiele Lijnwinkels, in combinatie met ons contactcenter, bieden we persoonlijke ondersteuning en ontzorgen we reizigers tijdens hun hele ervaring met het openbaar vervoer. In 2025 namen we twee nieuwe Lijnwinkels in gebruik. Zo hebben we nu ook in Brussel en Oostende een nieuwe, meer open Lijnwinkel.



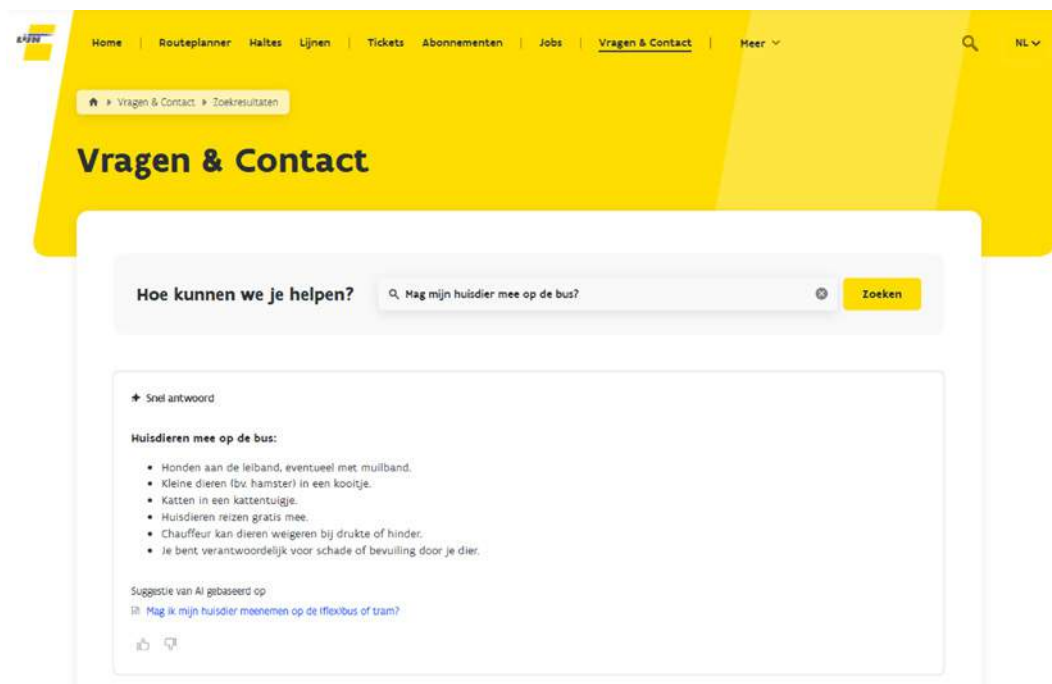
¹ www.vlaanderen.be/departement-mobiliteit-en-openbare-werken/pers/persberichten/19-februari-2025-77-van-reizigers-de-lijn-is-tevreden-over-hun-rit

Onze Klantendienst zet zich schrap voor de toekomst

Onze Klantendienst bereidt zich voor op een toekomst waarin toegankelijkheid centraal staat. We stapten in 2025 over naar een nieuw telefonieplan waarbij het betalend nummer 070 220 200 van De LijnInfo verdween en plaatsmaakte voor een zonaal nummer. Zo beantwoorden we de vraag naar een moderne en betaalbare dienstverlening. Voor algemene informatie over vervoersbewijzen, reisadvies en andere vragen kan je nu terecht op het nummer 015 40 88 40. Wie een rit met De Lijn Flex wil boeken of gerichte informatie hierover zoekt, belt 015 40 88 88.

Omdat we meer gesprekken verwachten, zetten we volop in op efficiënte selfservicekanalen. Onze **chatbot**, gelanceerd in 2025, draait intussen op volle kracht en handelt meer dan negentig procent van de toegewezen gesprekken zelfstandig af. Reizigers vinden hier snel hun weg naar de juiste informatie op onze website. In 2026 groeit deze digitale assistent verder en wordt hij geïntegreerd in ons berichtenverkeer, zoals sociale media.

Daarnaast bieden we tal van diensten die je als reiziger op elk moment kan raadplegen zonder tussenkomst van een medewerker. Voor specifieke vragen of documenten zijn er geautomatiseerde toepassingen, bijvoorbeeld om een aankoopbewijs op te vragen of het saldo van je rittenkaart te controleren. Ook halte informatie via **telefoon en sms** is verbeterd: fouten zijn weggewerkt en we werken nu aan meertaligheid. Attesten bij vertraging worden voortaan accurater afgeleverd dankzij betere reisinformatie. 2025 was bovendien het jaar waarin artificiële intelligentie zijn intrede deed in de lay-out van onze **vragen- en contactpagina**.



Wanneer selfservice of eerstelijnskanalen geen oplossing bieden, blijft onze Klantendienst bereikbaar. Daarom voorzien we naast telefonie en chat ook **formulieren en e-mail** als extra contactmogelijkheden. Formulieren hebben het voordeel dat vragen en klachten sneller en grondiger behandeld worden. Elk team binnen de Klantendienst beschikt over specifieke kennis, gericht op producten of regio's, en formulieren helpen om deze expertise optimaal in te zetten.

2.3 KLANTENREACTIES BEANTWOORDEN VEREIST EEN INTEGRALE AANPAK

De Klantendienst is een vertrouwd aanspreekpunt binnen De Lijn. Alle medewerkers die in contact staan met klanten werken samen en benutten elkaars expertise om een oplossing op maat te bieden. Het doel is altijd om de reiziger zoveel mogelijk te ontzorgen. Vragen en meldingen worden doorgaans snel opgepikt en beantwoord. Daarbij steunen medewerkers op een goed uitgebouwde kennisdatabank en duidelijke interne escalatiepaden, zodat meldingen vlot bij de juiste operationele diensten terechtkomen.

De meeste vragen of klachten krijgen binnen de vijf werkdagen een antwoord, al betekent dit niet dat er voor elk probleem meteen een oplossing bestaat. Verwachtingen van klanten inlossen kan uitdagend zijn, zeker bij wijzigingen in het aanbod, aanpassingen in de dienstverlening of vragen over toegankelijkheid. Zulke situaties vragen een brede samenwerking tussen verschillende actoren. De maatschappelijke verantwoordelijkheid weegt hier vaak zwaarder dan de individuele klacht.

Toch krijgt elke melding aandacht. Klachten helpen ons patronen te herkennen en verbeteringen door te voeren die de ervaring van alle reizigers ten goede komen. Door in dialoog te gaan, begrijpen we beter wat klanten bezighoudt en krijgen we signalen die we structureel inzetten om onze werking te optimaliseren. Feedback na een antwoord en het opvolgen van tevredenheid vormen daarbij onze barometer voor een sterke klantenwerking.

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 also 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.

En als de klant (on)tevreden is.

We leren veel uit het onderzoek naar ritttevredenheid van 2024. De Lijn scoort sterk op veiligheid en klantvriendelijkheid, maar er blijft werk aan stiptheid, netheid en reisinformatie om de ritbeleving nog zorgelozer te maken. Vooral frequente reizigers geven sneller aan waar het wringt. Hun kritiek gaat vaak over drukte en de beschikbaarheid van openbaar vervoer tijdens de spits. Niet alleen informatie vóór de opstap telt, ook duidelijke reisinfo tijdens de rit maakt het verschil.

We krijgen inzicht hoe reizigers de uitvoering van hun rit ervaren. Tegelijk is het minstens zo belangrijk om te meten hoe goed onze klantendienst informatie verstrekt en hoe nazorg verloopt bij een incident. Waar het onderzoek naar ritbeleving plaatsvindt op het terrein, richt het onderzoek naar klantentevredenheid binnen de Klantendienst zich op de interactie tussen de klant en degene die informatie biedt namens De Lijn.

Ons contactcenter speelt een belangrijke rol om bij te sturen waar mogelijk. Elke melding verdient zorg en aandacht, zeker wanneer de reiziger hoogdringendheid aangeeft. Gedurende het jaar volgen we elke klantenreactie op: we analyseren de reden van contact, beoordelen het sentiment, coderen de inhoud, toetsen onze antwoorden af met de organisatie en evalueren onze werking via tevredenheidsmetingen. Vandaag krijgt 72% van onze schriftelijke contacten een positieve beoordeling. We zien wel dat een negatief sentiment bij eerste contactname vaak leidt tot blijvende ontevredenheid. De belangrijkste klachtendrijvers liggen in lijn met het ritttevredenheidsonderzoek. Operationele problemen zoals

niet-gereden ritten, vertragingen, capaciteitsissues, omleidingen en stakingen vormen de kern. Daarnaast spelen administratieve kwesties mee, zoals de afhandeling van boetes of betalingsproblemen rond vervoerbewijzen en abonnementen, vaak gekoppeld aan digitale hindernissen. En hoewel onze Klantendienst altijd zoekt naar een zo duidelijk en zorgeloos mogelijke oplossing, kunnen we niet in elke situatie tegemoetkomen wanneer de dienstverlening anders is verlopen dan verwacht. Hoe we dit in praktijk aanpakken en wanneer compensatie mogelijk is, lees je in bijlage 4.2.

Klanten waarderen vooral de snelle en correcte service, de vriendelijkheid en de duidelijke communicatie. Het grootste verschil maken we met onze oplossingsgerichtheid. Binnen de rubriek vervoerbewijzen horen we vaak: 'mijn probleem werd correct en snel opgelost'. Dat is precies wat klanten van ons verwachten: een zorgvuldige opvolging van problemen, volledige en tijdige informatie, respectvolle communicatie, een betere operationele kwaliteit en gebruiksvriendelijke digitale oplossingen.

De Lijn streeft naar een optimale klachtencaptatie

Bij De Lijn zien we klachten als een kans om beter te worden. Elke melding vertelt ons iets over hoe onze klanten onze dienstverlening ervaren. Die inzichten zijn onmisbaar om structurele verbeteringen door te voeren en onze werking voortdurend te versterken.

We hanteren bewust een brede definitie van wat een klacht is. Elke opmerking van een klant, reiziger, passant of omwonende waarin onze werking niet aan hun verwachtingen voldoet, registreren we als klacht. Dat doen we uit overtuiging: transparantie en inclusie zijn voor ons essentieel. Door klachten niet weg te zetten, maar te benutten als hefboom voor verbetering, versterken we zowel onze operationele werking als onze maatschappelijke rol.

Dit jaar capteerden we bij de Klantendienst 78 201 klachten uit 553 348 klantencontacten. Deze klachten hebben betrekking op 9 643 942 geplande ritten in regie en aangeboden diensten.



3. HET BEELD VAN 2025

2024 was voor De Lijn een jaar van grote omschakeling. Het aanbod veranderde ingrijpend, wat niet door iedereen positief werd onthaald en van iedereen een aanpassing van routine vroeg. In 2025 zien we een duidelijke kentering. We reden stipter, pasten ons aanbod flexibel aan binnen de beschikbare middelen. De verkoop van vervoerbewijzen en abonnementen verloopt stabiel. Na tariefverhoging zagen we geen significante toename in klachten, wat aangeeft dat de basis goed zit. Veranderingen in werking blijven wel voelbaar. De gewijzigde uitbesteding van buslijnen en de introductie van nieuwe voertuigen zorgden tussen juni en september voor ongemakken en een stijging in meldingen. Reizigers zijn terecht kritisch, zeker wanneer de chauffeur niet alle verwachtingen inlost.

Aantal klachtendossiers gerelateerd op hoofdcodificatie	2025	2024
1. Aanbod	6.777	13.861
2. Stiptheid	28.610	32.679
3. Vervoerbewijzen	4.654	5.113
4. Service	27.502	25.380
5. Infrastructuur en omgeving	2.395	2.647
6. Voertuigen	1418	1.130
7. Veiligheid	596	604
8. Boetes	836	701
9. Gevonden voorwerpen.	111	149
10. Info	4.011	4.398
11. Algemene reisvoorwaarden	205	141
12. Schadedossiers	973	939
13. GDPR	15	19
14. Algemeen	99	62
Totaal	78.201	87.825

3.1 DE KERN

3.1.1 Stiptheid, een blijvende uitdaging voor De Lijn

Reizigers verwachten vooral één ding: zorgeloos en op tijd op hun bestemming aankomen. Daarom blijft stiptheid een van de belangrijkste pijlers in onze dienstverlening. De afgelopen jaren zagen we een wisselend beeld, met duidelijke vooruitgang maar ook nieuwe uitdagingen. Voor onze klanten is stiptheid en betrouwbaarheid nog steeds een cruciaal kwaliteitscriterium, en in 2025 hebben we extra stappen gezet om dit verder te versterken.

De oorzaken van vertragingen zijn bekend, maar niet eenvoudig op te lossen, zeker wanneer ze buiten onze normale werking liggen. Onvoorziene verstoringen zoals stakingen, extreme weersomstandigheden, problemen met doorstroming, defecte voertuigen of omleidingen kunnen ritten beïnvloeden.

Daarnaast bleef het aantrekken van chauffeurs en technici in sommige regio's een uitdaging in een competitieve arbeidsmarkt. Bovendien zit de instroom van nieuwe bussen ter vervanging van de oudere nog niet op kruissnelheid. Onze cijfers tonen wel een positieve evolutie. De uitvoeringsratio is verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Meer geplande ritten werden effectief gereden. In de tweede jaarhelft hebben we extra inspanningen geleverd om chauffeurs aan te trekken, waardoor het tekort sterk is verminderd. Tegelijk blijft het behouden van chauffeurs een aandachtspunt, want het verloop is helaas gestegen. Bovendien hebben we hard gewerkt aan een meer gestroomlijnd proces voor curatief en preventief onderhoud waardoor meer voertuigen rijvaardig gemaakt kunnen worden.

Wanneer oorzaken niet volledig te vermijden zijn, werken we aan de gevolgen. Naast een betere stiptheid zijn onze real-time doorkomstvoorspellingen de afgelopen jaren steeds nauwkeuriger geworden. Zo kunnen reizigers zich in alle omstandigheden – ook bij extreem weer of staking – beter informeren, zelfs wanneer de dienstregeling afwijkt van de planning.

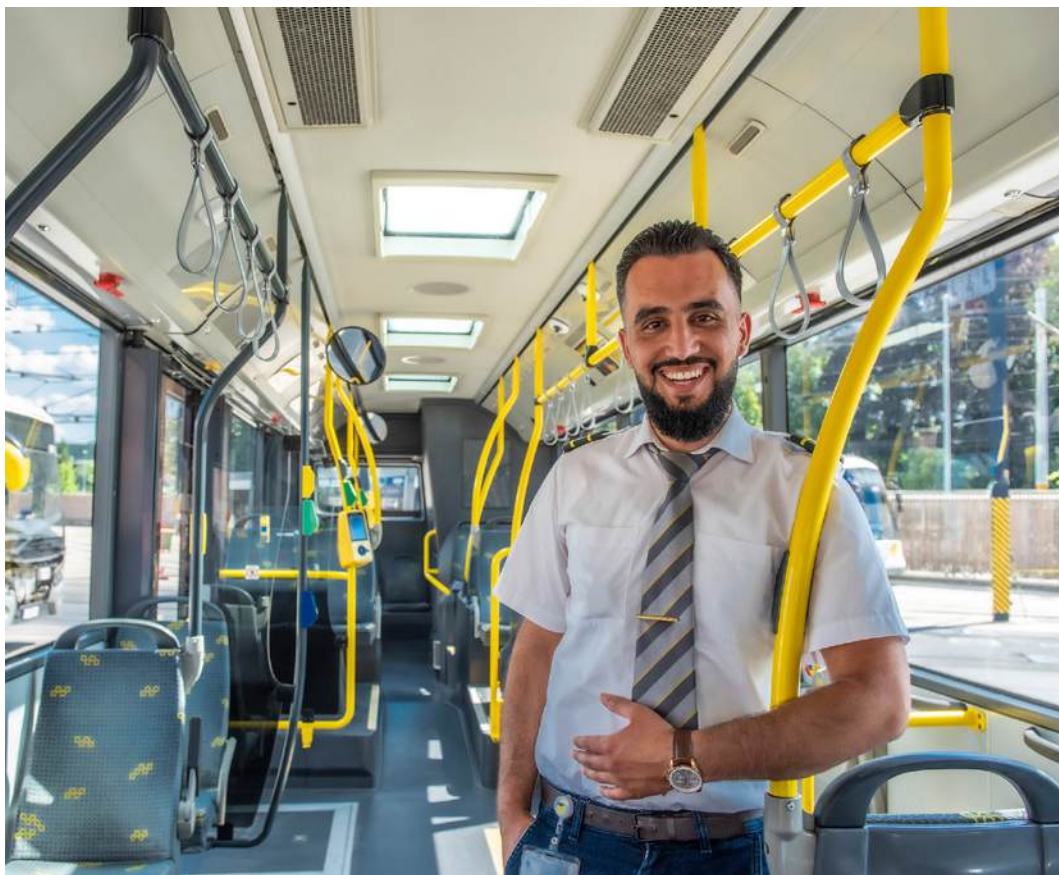
3.1.2 Meer feedback over de chauffeur zijn dienstverlening

Ook in 2025 blijft de chauffeur het hart van onze dienstverlening. Het **persoonlijke contact met de reiziger** geeft vertrouwen en maakt elke rit zorgeloos. Een vriendelijke begroeting, duidelijke informatie en een veilige rijstijl vormen nog altijd de basis voor kwaliteit. Daarom investeert De Lijn voortdurend in ondersteuning, zodat chauffeurs zich kunnen richten op wat echt telt: een vlotte en klantgerichte ervaring.

We zetten sterk in op **opleidingen en digitale hulpmiddelen**. De basisopleiding in de rijsschool behandelt niet alleen de wettelijke regels en rijvaardigheid, maar legt ook nadruk op een professionele en klantvriendelijke omgang. Het luik 'klant & reglementering', dat vier dagen duurt, wordt regelmatig aangepast op basis van input uit de organisatie. Daarnaast bieden we gerichte modules, zoals toegankelijkheid, en breiden we tramopleidingen uit met vervolgentrainingen en een tramsimulator. Om chauffeurs bijkomend te ondersteunen, is er een digitale handleiding met alle richtlijnen, gedragsregels, tarieven en praktische tips. Interne informatiecampagnes via verschillende kanalen zorgen ervoor dat chauffeurs altijd over de juiste kennis beschikken om reizigers correct en duidelijk te informeren.

In 2025 hebben we sterk ingezet op **coaching** on-the-job. In totaal voerden we 4.258 coachings uit, verspreid over 2.487 unieke chauffeurs. Deze één-op-één aanpak zorgt ervoor dat chauffeurs niet alleen hun vaardigheden verfijnen, maar ook leren hoe ze in elke situatie klantgericht kunnen handelen.

Toch merken we een stijging in klachten over de service. Dat is opvallend, want met onze centrale tool ‘**Chauffeursbeheer**’ volgen we prestaties nauwgezet op en sturen we bij via coaching. De verklaring ligt mogelijk in een complexe context: de instroom van nieuwe chauffeurs blijft uitdagend, met druk op communicatievaardigheid, betrokkenheid en rijvaardigheid, terwijl ervaren chauffeurs geconfronteerd worden met nieuwe tools en veranderingen. De snelheid van informatiedeling vergroot het risico op miscommunicatie, zeker bij omleidingen of verstoringen, waardoor reizigers zich soms onvoldoende geïnformeerd voelen. Hulpmiddelen zoals boordcomputers, reiswegfiches en instructievideo’s helpen, maar het blijft een uitdaging om alles perfect op elkaar af te stemmen.



3.1.3 Aanpassingen in het aanbod: waarom en hoe?

De Lijn past haar dienstregeling regelmatig aan om beter aan te sluiten op operationele vragen als gewijzigde treinuren, grote omleidingen en de beschikbare capaciteit. Daarnaast monitoren en evalueren we het gebruik van ons netwerk op regelmatige basis en formuleren we voorstellen tot bijsturing. In het afgelopen jaar gebeurde dat op twee momenten, in januari en september 2025. Zoals steeds riepen zulke wijzigingen gemengde reacties op. Elke verandering is een stap in het onbekende en vraagt om een nauwe opvolging en eventuele nieuwe bijsturing. Tegelijk hebben reizigers vaak tijd nodig om zich aan te passen.

Ons doel blijft om het aanbod in lijn te brengen met het beschikbare budget per vervoerregio en de vragen en noden van de betrokken regio. Bij het herwerken van het netwerk houden we rekening met de principes van basisbereikbaarheid. Uit de eerste analyses blijkt dat sommige buslijnen een zeer lage bezetting kennen, terwijl andere lijnen duidelijk potentieel hebben om verder in te investeren. Met de middelen die vanaf 2026 door de Vlaamse Regering worden voorzien, werken we samen met de vervoerregio's aan een geoptimaliseerd netwerk. Dat gebeurt na een grondige evaluatie en in overleg, zodat we een aanbod kunnen realiseren dat beter aansluit bij de noden van onze reizigers.

Capaciteit en toegankelijkheid: een stap vooruit

Capaciteitsproblemen worden steeds beter in kaart gebracht dankzij verbeterde mobiliteitstools. Zo krijgen we een nauwkeuriger beeld van waar het aanbod onder druk staat en waar bijsturing nodig is. De Lijn neemt daarbij haar verantwoordelijkheid om het openbaar vervoer zo inclusief mogelijk te maken.

Voor het kernnet en het aanvullend net zetten we een volledig toegankelijke vloot in en werken we stap voor stap aan de toegankelijkheid van alle tramhaltes die onder ons beheer vallen. Voor bushaltes geeft De Lijn advies, maar de verantwoordelijkheid ligt bij de wegbeheerders, daar zien we dat de vooruitgang trager verloopt.

Ook het flexaanbod wordt actief opgevolgd om te controleren of het voorziene aanbod aansluit bij de vraag. In verschillende flexgebieden hebben we, na overleg en goedkeuring van de betrokken vervoerregio's, het aanbod bijgestuurd. Op vraag van reizigers en andere stakeholders zijn grenzen van flexgebieden aangepast, extra haltes toegevoegd en de beschikbaarheid van voertuigen herzien. Zo zorgen we ervoor dat ook het flexvervoer beter inspeelt op de noden van de reiziger.

Goede communicatie blijft nodig voor een vlotte reis

Goede communicatie blijft de sleutel tot een zorgeloze reis. Daarom zorgen we ervoor dat de reiziger altijd snel en duidelijk weet waar je als klant aan toe bent. Met onze routeplanner en realtime-informatie in de app en op de website zie je meteen welke verbindingen beschikbaar zijn, hoe druk het is op bepaalde lijnen en of er omleidingen zijn. De Lijn rolt meer digitale infoborden uit en we breiden onze contactmogelijkheden uit. We blijven zo werken aan verbeteringen. Niet alleen om actuele informatie te bieden, maar ook om onze tools beter af te stemmen op wat de reiziger nodig hebt tijdens zijn reis.

3.1.4 Aankoop en gebruik van vervoerbewijzen verloopt vlotter

In 2025 hebben we verschillende verbeteringen gerealiseerd om het kopen en gebruiken van vervoersbewijzen nog toegankelijker en eenvoudiger te maken. Zo is de 'dagpas kind' voortaan beschikbaar via de app van De Lijn, terwijl die vroeger enkel te verkrijgen was aan ticketautomaten of in Lijnwinkels. Ook de 'Brupass', die je kunt gebruiken in Brussel op de netwerken van De Lijn, MIVB, Le TEC en NMBS, kan sinds eind 2025 rechtstreeks in onze app worden aangekocht. Daarnaast hebben werkgevers nu de mogelijkheid om digitale rittenkaarten, zowel voor 10 als voor 50 ritten, eenvoudig te bestellen voor hun medewerkers via het bedrijvenportaal.

Naast deze nieuwigheden zien we dat bestaande evoluties verder doorzetten. In 2025 werd 43% van de occasionele ritten betaald via contactloos bankkaartgebruik (cEMV) en gebeurde ongeveer 16% van de abonnementenvalidaties digitaal, dankzij registratie via de smartphone.

Met de invoering van de nieuwe tarieven hebben we ook de geldigheidsduur van alle occasionele vervoerbewijzen op twaalf maanden gezet. Voorheen waren digitale tickets twaalf maanden geldig, terwijl papieren vervoerbewijzen tot 36 maanden bruikbaar waren. Deze aanpassing zorgt voor meer duidelijkheid en een uniforme ervaring voor iedereen.



3.2 DE LIJN IN DE KIJKER

3.2.1 De Lijn Flex

Twee jaar De Lijn Flex: samen blijven verbeteren

De Lijn Flex is intussen twee jaar live in Vlaanderen. Het afgelopen jaar hebben we niet stilgezeten: de app en software kregen belangrijke updates, processen werden verfijnd en het vervoersaanbod werd aangepast aan de vraag. Het flexvervoer werd ook een volwaardig merk van De Lijn, met de omschakeling van Hoppin naar de De Lijn Flex-app en een nieuw telefoonnummer. Dat alles met één doel: onze dienstverlening voor reizigers verder verbeteren.

Die inspanningen werpen hun vruchten af. De beschikbaarheid van het flexvervoer is in 2025 sterk verbeterd en veel meer mensen vonden de weg naar de De Lijn Flex-app om hun rit te boeken: eind 2025 zaten we op een digitalisatiegraad van 89% (ten opzichte van 80% in 2024). De beoordeling van onze reizigers over hun rit ligt op 4,8 sterren op 5 en 92% van de reizigers is tevreden over de service bij de telefooncentrale. We noteerden een reizigersgroei van 16% ten opzichte van 2024 en sloten 2025 zo af met 1,3 miljoen vervoerde flexreizigers. Meer dan 30 000 unieke reizigers maakten minstens één rit, en meer dan de helft daarvan reist regelmatig met Flex. Het is duidelijk: De Lijn Flex is uitgegroeid tot een waardevolle vervoersoplossing voor heel wat Vlamingen.

Toegankelijkheid en inclusie blijven belangrijk

Een deel van ons Flex wagenpark is rolstoeltoegankelijk, zodat ook rolstoelverplaatsingen mogelijk zijn. Daarnaast bestaat er een ov-toetsuitzondering voor reizigers met een beperking, waarmee verplaatsingen onder bepaalde voorwaarden rechtstreeks kunnen worden afgelegd binnen het flexgebied en op momenten dat er aanbod is. De voorwaarden rond de ov-toetsuitzondering werden verfijnd om er zeker van te zijn dat de juiste doelgroep er gebruik van kan maken en we tegelijkertijd ook de efficiëntie van het flexvervoer voldoende hoog kunnen houden zodat de beschikbaarheid niet onder druk komt te staan.

3.2.2 De Lijn en Toegankelijkheid

Openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen

We zetten ons in voor openbaar vervoer dat als keten toegankelijk is voor iedereen. Een ontbrekende schakel kan een verplaatsing voor heel wat reizigers sterk bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. Aspecten met betrekking tot fysieke toegankelijkheid van o.a. voertuigen, haltes en lijnwinkel vormen een belangrijke schakel. Maar ook toegankelijke dienstverlening die zich vertaalt in een klantvriendelijke en behulpzame houding bij chauffeurs en andere medewerkers, gekoppeld aan een correcte toepassing van de richtlijnen is nodig om reizigers met een beperking veilig en comfortabel te laten reizen. Daarnaast blijft heldere en toegankelijke reisinformatie een belangrijke voorwaarde, zowel op digitale kanalen als in onze fysieke contactpunten. Al deze aspecten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: een toegankelijk voertuig helpt weinig als bijvoorbeeld de halte niet toegankelijk is of een chauffeur richtlijnen niet correct toepast. Daarom wordt de ketting integraal opgevolgd en waar mogelijk versterkt.

Toegankelijke voertuigen: vooruitgang bij bus, tram en Flex

Een belangrijke stap in 2025 was de verdere verbetering van de toegankelijkheid van onze voertuigen. De volledige busvloot bestaat vandaag uit lagevloerbussen die zijn uitgerust met een rolstoelplaat, zowel bij regie als bij de exploitanten. De nieuwe elektrische bussen beschikken over een elektrische oprijplaat wat maakt dat het instappen voor reizigers met een mobiliteitshulpmiddel eenvoudiger wordt. De betrouwbaarheid van de werking van de manuele en elektrische oprijplaten wordt nauw opgevolgd. Defecten worden gerapporteerd en zo snel mogelijk hersteld, in combinatie met sensibilisatie naar chauffeurs over correct gebruik.

Bij de trams is 85% van de vloot intussen toegankelijk. De CAF-, Flexity en de Hermelijntrams van de tweede serie zijn volledig toegankelijk. De Hermelijntrams van de eerste serie beschikken wel over een lage vloer maar hebben geen oprijplaat en rolstoelplaats. In 2025 is gestart met een midliferevisie van deze trams, waarbij deze alsnog worden uitgerust met een oprijplaat en rolstoelplaats. De eerste vier trams zijn inmiddels aangepast. De niet toegankelijke PCctrans worden enkel nog in Antwerpen bij uitzondering ingezet als reservevoertuig.

Bij Flex wordt bij een reservatie van een rolstoelverplaatsing steeds een toegankelijk voertuig ingezet. Vandaag is 46% van de vloot rolstoeltoegankelijk. Een volledig toegankelijke Flexvloot was omwille van de strakke opstartplanning in 2024 niet haalbaar, maar dat zal na de nieuwe aanbesteding in 2030 wel het geval zijn.



Toegankelijke haltes: een noodzakelijke schakel voor zelfstandig reizen

Naast toegankelijke voertuigen zijn toegankelijke haltes een cruciale voorwaarde voor een toegankelijke openbaar vervoerverplaatsing. De ambitie van het Vlaams Masterplan Toegankelijkheid, om tegen 2030 de helft van de haltes op het kern- en aanvullend net toegankelijk te maken, blijft richtinggevend. Hierbij wordt voorrang gegeven aan de meest gebruikte haltes waardoor 70% van de reizigers een toegankelijke reis kan maken. Voor Hoppinpunten ligt de lat nog hoger: alle haltes binnen deze knooppunten moeten tegen 2030 zelfstandig toegankelijk zijn. De realisatie van halte-infrastructuur blijft een verantwoordelijkheid van de wegbeheerders. De Lijn speelt een adviserende en signalerende rol, onder meer in samenwerking met het Departement Mobiliteit en Openbare Werken, AWV, VVSG en Inter.

Vervoerbare hulpmiddelen op bus en tram

IMOB (UHasselt) is in 2025 gestart met een onderzoeksopdracht in opdracht van het departement Mobiliteit en Openbare Werken en in samenwerking met De Lijn, gebruikers(organisaties) en producenten van verplaatsingshulpmiddelen om tot een actualisatie van het onderzoeksrapport 'Vervoerbare verplaatsingshulpmiddelen op voertuigen van De Lijn' uit 2016 te komen. Aanbevelingen voor een mogelijke bijsturing van de huidige richtlijnen voor het vervoer van hulpmiddelen maken deel uit van deze studie.

Klantvriendelijk onthaal en ondersteunende opleidingen

Chaufeurs hebben een centrale rol in de toegankelijkheidsketen. In 2025 werd verder geïnvesteerd in de opleiding en opvolging van de chauffeurs. Nieuwe chauffeurs krijgen bij de start een specifieke dagopleiding toegankelijkheid, waarin praktische vaardigheden, regelgeving en omgangsvormen centraal staan. Alle chauffeurs volgen minstens om de vijf jaar een opfrissing. Via interne campagnes, informatie-updates en gerichte coaching wordt ervoor gezorgd dat chauffeurs over actuele kennis beschikken en die correct toepassen.

Voor de medewerkers van de Lijnwinkels en De LijnInfo werd in 2025 een opleiding klantvriendelijk onthaal voor personen met een handicap opgezet. Hiervoor werd samengewerkt met Inter en reizigers met een beperking.

De correcte toepassing wordt opgevolgd via klantenreacties, monitoring op het terrein en mystery shopping. Meldingen die betrekking op toegankelijkheid worden steeds als 'gevoelig' behandeld. Als een De Lijn medewerker betrokken is in een voorval, dan wordt deze hiervoor door zijn leidinggevende aangesproken voor een passend gevolg. Op die wijze wordt naast de opleiding en informatiecampagnes met betrekking tot toegankelijkheid gericht ingegrepen en bijgestuurd.

In 2025 werd een oplossing uitgewerkt voor reizigers die niet in de mogelijkheid zijn om hun MOBIB-kaart te scannen op het voertuig van De Lijn. Zij kunnen voortaan een vrijstelling aanvragen en bekomen.

Toegankelijke reisinformatie en contactpunten

Reisinformatie speelt een belangrijke rol in de keten van toegankelijkheid. De website en app van De Lijn worden stelselmatig afgestemd op de WCAG-richtlijnen en bijsturingen worden ontwikkeld in overleg met gebruikers en toegankelijkheidsexperts.

De Lijn startte in 2025 met de realisatie van een vereenvoudigde app modus. Dit gebeurt in nauw overleg met de betrokken doelgroepen. De ontwikkeling startte met een ruime bevragingronde waarna met testversies wordt teruggekoppeld en bijgestuurd.

Daarnaast worden nieuwe Lijnwinkels ingericht volgens een toegankelijkheidslabeltraject onder begeleiding van Inter.

De toolbox digitale inclusie bevat materiaal dat speciaal werd ontwikkeld voor de minder digitaal-vaardige reiziger met ruime informatie voor trainers, vrijwilligers en coaches die met individuele reizigers aan het werk gaan om hen wegwijs te maken met de tools van De Lijn. Het bevat eveneens een presentatie die kan worden gebruikt om workshops te geven aan grotere groepen.

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.

Gebruikerservaring en externe toegankelijkheidsexpertise

De Lijn participeert ieder kwartaal samen met een vertegenwoordiging van het departement MOW aan een structureel gebruikersoverleg met vertegenwoordigers van gebruikersorganisaties van personen met een handicap. Er wordt op meerdere wijzen gebruik gemaakt van gebruikerservaring, bv. bij de opmaak van de vereenvoudigde app-modus, het praktijkonderzoek met rolstoelgebruikers naar de maatvoering van haltes, uitwerking kwaliteitsmeting met rolstoelgebruikers en reizigers met visuele beperking.

Ook in 2025 maakte De Lijn gebruik van een samenwerkingsovereenkomst met Inter, het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid om op een vlotte wijze beroep te kunnen doen op hun toegankelijkheidsexpertise.

3.2.3 Geluidsoverlast door trams

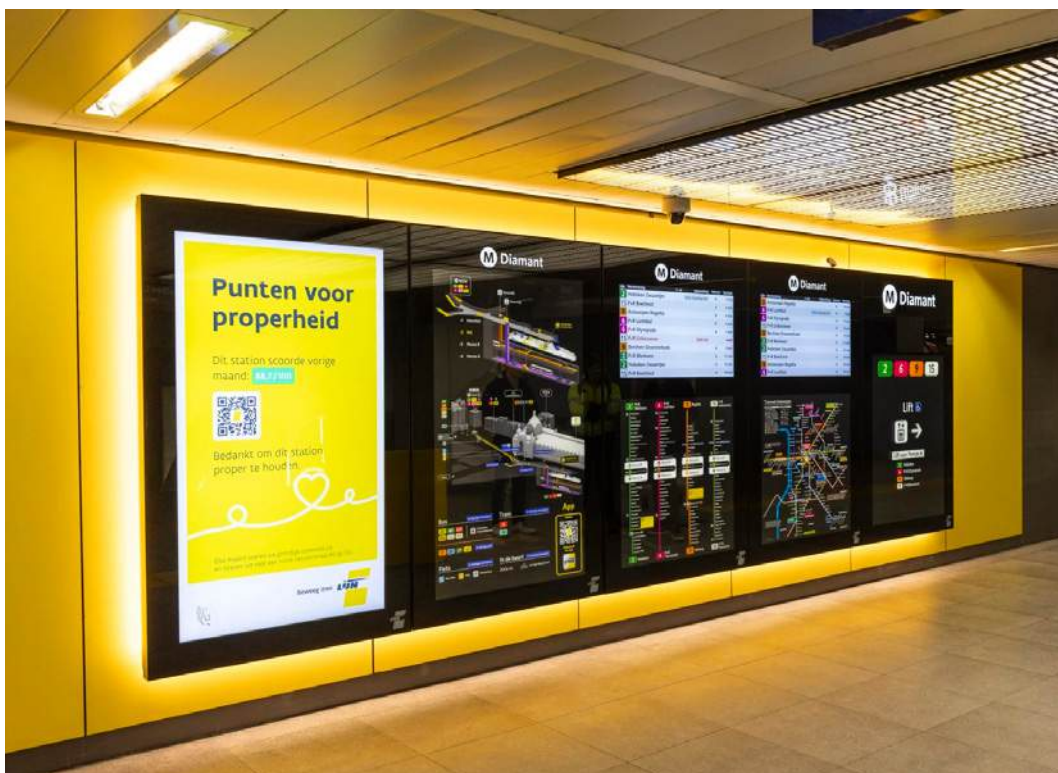
Geluid en trillingen van trams kunnen in stedelijke gebieden storend zijn. Zowel in Gent, Oostende en Antwerpen krijgen we meldingen van piepend booggeluid en trillingen die soms zelfs invloed hebben op gebouwen. We begrijpen dat dit voor omwonenden hinderlijk is en nemen die bezorgdheden ernstig.

Het geluid ontstaat **vooral in bochten en wissels**. Droge periodes en bladval versterken het probleem. Daarom zetten we in op een combinatie van technische ingrepen en gerichte acties. We beperken de snelheid in bochten en wissels, smeren sporen met speciale systemen en testen nieuwe smeermiddelen om het effect te verbeteren. Daarnaast voeren we meer preventief onderhoud uit, zoals las- en slijpwerken en extra reiniging van sporen, zeker in periodes van bladval. Ook sensibiliseren we onze bestuurders met opleidingen, coaching en duidelijke communicatie, zodat snelheidsregels strikt worden nageleefd.

Minder trams inzetten is geen oplossing. **Een goed uitgebouwd tramnet** is cruciaal voor de leefbaarheid van steden. Het schrappen van ritten, zeker 's avonds, zou de bereikbaarheid en de modal shift ernstig ondermijnen. Voor de bruisende horeca- en evenementensector, maar ook mensen met laatavondshifts, blijft een degelijk avondaanbod noodzakelijk.

3.2.4 Inzetten op betere klantenbeleving

Bij De Lijn staat de klant altijd centraal. We vertrekken vanuit onze verbeterpunten om op organisatie-niveau sterker te worden. Comfort voor de reiziger krijgt daarbij extra aandacht. Het gaat niet alleen om een vlotte uitvoering van de rit, maar ook om een propere omgeving in voertuigen, stations en premetro. Zo dragen onder meer de nieuwe roltrappen en infopunten in de Antwerpse metro verder bij aan een aangename reiservaring. Daarnaast willen we reizigers correct en tijdig informeren. Realtime reisinformatie aan de halte vormt het startpunt van een zorgeloze klantenreis. Daarom investeren we in meer digitale halteborden en infozuilen op drukbezochte opstapplaatsen.



3.2.5 Een woordje uitleg bij het behandelen van boetes

Verklaring voor stijging PV's in 2025

Het aantal processen-verbaal is in 2025 gestegen door een gerichte beleidskeuze. Het actieplan tegen zwartrijden heeft geleid tot meer controles en een consequente handhaving, wat zich vertaalt in een hoger aantal vastgestelde overtredingen. Dit past binnen het bredere kader van het verbeteren van de betaaldiscipline en het waarborgen van een eerlijke bijdrage van alle reizigers.

Tegelijk blijft het recht op verweer onverminderd gewaarborgd. Reizigers die een verwittiging of administratieve geldboete ontvangen, bijvoorbeeld wegens het niet scannen van hun MOBIB-kaart of het niet (tijdig) digitaal registreren van hun opstap, kunnen steeds bezwaar indienen bij de dienst Administratieve Boetes. Elk dossier wordt zorgvuldig onderzocht, waarbij onder meer wordt nagegaan of de validatoren correct functioneerden, wat de bezettingsgraad van het gecontroleerde voertuig was en of er effectief een scan of digitale registratie heeft plaatsgevonden. Op deze manier verzekeren we een transparante en correcte behandeling van elk dossier.

4. BIJLAGE: RAPPORTERING KLACHTENBEELD

DE LIJN 2025

4.1 DE CIJFERS

Onderstaande cijfers over klantenreacties is de status op verwerkingsdatum 05/01/2026.

Aantal dossiers binnen klachtenafhandeling

Aantal 2025	Aantal 2024
78.201	87.825

Het aantal dossier werden ingediend door 54.755 contactadressen

Tabel 1: aantal opgenomen klachtendossiers

Aantal contacten op soort klantenreactie

Soort klantenreactie	Aantal 2025	Aantal 2024
Klachten	78.201	87.825
Informatieve vragen	80.397	78.532
Service taken	54.963	70.006
Verloren voorwerp	4.515	19.829
Verstoringsattesten	195.362	124.712
Totaal	413.438	380.904

Tabel 2: aantal contacten op soort klantenreactie

Primair contactmedium	Aantal 2025	Aantal 2024
Online contactformulier	66.953	74.515
Telefoon	6.497	6.829
E-mail	3.241	3.953
Social media	638	657
Integratie en automatisatie	872	1.871
Totaal	78.201	87.825

Tabel 3: aantal klachten per kanaal

Primair contactmedium	Aantal 2025	Aantal 2024
Online contactformulier	140.342	182.134
Telefoon	153.285	134.117
E-mail	36.407	51.883
Social media	10.903	18.023
Integratie en automatisatie	212.411	141.332
Totaal	553.348	527.489

Tabel 4: aantal contacten per kanaal

Aantal dossiers gerelateerd op hoofdcodificatie	2025	2024
1. Aanbod	6.777	13.861
2. Stiptheid	28.610	32.679
3. Vervoerbewijzen	4.654	5.113
4. Service	27.502	25.380
5. Infrastructuur en omgeving	2.395	2.647
6. Voertuigen	1418	1.130
7. Veiligheid	596	604
8. Boetes	836	701
9. Gevonden voorwerpen.	111	149
10. Info	4.011	4.398
11. Algemene reisvoorwaarden	205	141
12. Schadedossiers	973	939
13. GDPR	15	19
14. Algemeen	99	62
Totaal	78.201	87.825

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

Gemelde klachten per codificatie	2025	2024
AANBOD: Aanpassing voor school of werk	827	1.268
AANBOD: Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn	164	343
AANBOD: Aanvraag bijkomende aansluiting NMBS	55	76
AANBOD: Afschaffing halte	101	437
AANBOD: Amplitude	32	71
AANBOD: Andere	703	1.053
AANBOD: Capaciteitsproblemen	2.673	5.316
AANBOD: Evenementen	23	37
AANBOD: Frequentie	671	1.218
AANBOD: Leerlingenvervoer	328	251
AANBOD: Omleiding	1.194	975
AANBOD: Partners	4	3
AANBOD: Tijdelijk aanbod examens	21	83
AANBOD: Tijdelijk aanbod oudejaar	3	3
AANBOD: Trajectaanpassing	539	688
AANBOD: Vakantiedienstregeling	61	48
AANBOD: Verplaatsing halte	127	180
AANBOD: Vervoer op maat - Flex-vervoer	695	1.075
AANBOD: Verzoek om bijkomende halte	85	263
AANBOD: Verzoek wijzigen haltenaam	7	17
AANBOD: Hoppin	-	3.679
ABONNEMENTEN: Aankoopwijze	41	45
ABONNEMENTEN: Acties - Persoonsgegevens	7	13
ABONNEMENTEN: Acties - Probeeractie 12j	2	3
ABONNEMENTEN: Acties - Studentenbuspas	3	1
ABONNEMENTEN: Acties - Verhuizersactie	4	1
ABONNEMENTEN: Dienst na verkoop - B2B	15	22
ABONNEMENTEN: Dienst na verkoop - B2C	275	361
ABONNEMENTEN: Fiscaal attest of betalingsbewijs	4	8
ABONNEMENTEN: Gebruiksvoorwaarden	37	30
ABONNEMENTEN: Kopen of verlengen - B2B	27	54
ABONNEMENTEN: Kopen of verlengen - B2C	98	103

ABONNEMENTEN: MOBIB-kaart - Duplicaat	56	154
ABONNEMENTEN: Prijs	10	8
ABONNEMENTEN: Terugbetaling	91	256
ABONNEMENTEN: Voordeeltarieven	112	234
ABONNEMENTEN: Vrijverkeerkaart	4	2
ALGEMEEN: Bedrijfsbezoek	-	4
ALGEMEEN: Commerciële aanbiedingen	17	7
ALGEMEEN: Enquêtes	6	5
ALGEMEEN: Filmen	1	1
ALGEMEEN: Milieu en ecologische afdruk	1	10
ALGEMEEN: Schoolopdrachten	5	3
ALGEMEEN: Sponsoring of promotiemateriaal	1	9
ALGEMEEN: Tarieven	56	6
ALGEMEEN: Weersomstandigheden	14	9
ALGEMENE REISVOORWAARDEN: Algemene reisvoorwaarden	251	174
AUTOMATEN: Ander probleem	29	35
AUTOMATEN: Foutmelding - Buiten Werking	56	101
AUTOMATEN: Geen vervoerbewijs gekregen	49	52
AUTOMATEN: Probleem met papier of printer	4	3
AUTOMATEN: Scherm niet leesbaar	3	1
AUTOMATEN: Zonder stroom	1	1
BOETES: Boetes	1.026	865
BRUPASS: Brupass	40	41
BRUPASS: Brupass XL	1	1
COMMUNITY SOCIAL	7	3
COMPENSATIE	151	203
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Aankoopwijze	82	132
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Fiscaal attest of betalingsbewijs	11	10
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Gebruiksvoorwaarden	764	827
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Prijs	14	34
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Technisch	88	102
CONTACTLOOS VERVOERBEWIJS: Terugbetaling	1.113	985

FELICITATIE	102	126
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Aankoopwijze	30	53
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Fiscaal attest of betalingsbewijs	3	4
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Gebruiksvoorwaarden	175	176
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Omruiling of restsaldo of terugbetaling	498	521
FYSIEKE VERVOERBEWIJZEN: Prijs of voordeeltarieven - Derder betaler systeem - DBS	27	31
GDPR: Opvragen gegevens	8	11
GDPR: Schrappen klant of klantgegevens	5	10
GDPR: Verzamelen persoonsgegevens	6	3
GEVONDEN VOORWERPEN: Gevonden voorwerpen	136	184
INFO: Andere	909	768
INFO: Campagnes	22	11
INFO: De Lijn	8	5
INFO: Haltes: Dienstregelingen	441	551
INFO: Haltes: Huisregels	10	15
INFO: Haltes: Interactieve zuil	3	2
INFO: Haltes: Omleidingen	362	343
INFO: Haltes: Realtime-info(bord)	547	437
INFO: Lijnfolders of folders of publicaties	39	117
INFO: Openbaarheid van bestuur	5	9
INFO: Pers	1	-
INFO: Privacy en beeldmateriaal	24	23
INFO: Publiciteit	7	7
INFO: Reisinformatie	425	957
INFO: Social Media	8	3
INFO: Website of Apps: Beschikbaarheid publicaties	14	34
INFO: Website of Apps: Digitaal opstappen	192	32
INFO: Website of Apps: Inhoud of lay-out	85	55
INFO: Website of Apps: Omleidingen	151	187
INFO: Website of Apps: Persoonlijk profiel	197	180
INFO: Website of Apps: Routeplanner of dienstregelingen of reisinformatie	856	1.355
INFO: Website of Apps: Technisch defect	319	135

INFO: Website of Apps: Toegankelijkheid	11	23
INFO: Website of Apps: Werking	286	176
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Busbanen of bustroken	28	34
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Gebouwen	57	110
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Halte-infrastructuur	1.118	1.355
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Lawaaihinder - Overlast - Trillingen	738	697
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Spoor- en bovenleidingen	255	203
INFRASTRUCTUUR EN OMGEVINGSFACTOREN: Verzinkbare paaltjes	1	1
M-VERVOERBEWIJS: Aankoopwijze	113	82
M-VERVOERBEWIJS: Fiscaal attest of betalingsbewijs	11	14
M-VERVOERBEWIJS: Gebruiksvoorwaarden	451	452
M-VERVOERBEWIJS: Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS	41	8
M-VERVOERBEWIJS: Technisch	337	219
M-VERVOERBEWIJS: Terugbetaling	741	838
SCHADEDOSSIERS: Schadedossiers	1.194	1.158
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Conflicten met klanten	9	12
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Gender of geslacht	1	-
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Handicap	2	3
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Racisme	7	9
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Religie	1	1
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Discriminatie - Taal	-	1
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Houding of gedrag	48	35
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Kennis en informatie	-	1
SERVICE ABONNEMENTENDIENST: Procedure	2	-
SERVICE CHAUFFEURS: Conflicten met klanten	1.980	1.870
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Andere	51	35
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Gender of geslacht	16	4
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Handicap	69	56
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Racisme	223	270
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Religie	7	7

SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Seksuele geaardheid	9	4
SERVICE CHAUFFEURS: Discriminatie - Taal	11	35
SERVICE CHAUFFEURS: Halte voorbijgereden	9.343	8.208
SERVICE CHAUFFEURS: Houding of gedrag	6.134	6.335
SERVICE CHAUFFEURS: Kennis en informatie	291	293
SERVICE CHAUFFEURS: Meertaligheid	6	7
SERVICE CHAUFFEURS: Mobiel gebruik	1.182	1.233
SERVICE CHAUFFEURS: Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers	5.519	5.637
SERVICE CHAUFFEURS: Roken	262	255
SERVICE CHAUFFEURS: Stationnementen - rook	473	350
SERVICE CHAUFFEURS: Tarief-en geldconflicten	46	33
SERVICE CHAUFFEURS: Verkeerde lijnfilm	540	465
SERVICE CHAUFFEURS: Verkeerde reisweg	3.506	2.807
SERVICE CONTROLEURS: Conflicten met klanten	121	133
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Andere	8	3
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Gender of geslacht	-	2
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Handicap	4	-
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Racisme	27	21
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Religie	2	-
SERVICE CONTROLEURS: Discriminatie - Taal	1	2
SERVICE CONTROLEURS: Houding of gedrag of optreden	266	227
SERVICE CONTROLEURS: Kennis en informatie	17	14
SERVICE CONTROLEURS: Roken	7	3
SERVICE DE LIJNINFO: Afhandeltijd	1	6
SERVICE DE LIJNINFO: Bereikbaarheid en reactietijd	11	23
SERVICE DE LIJNINFO: Conflicten met klanten	3	2
SERVICE DE LIJNINFO: Houding of gedrag	9	13
SERVICE DE LIJNINFO: Kennis en informatie	6	12
SERVICE DE LIJNINFO: Procedure	3	6
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Beschikbaarheid vervoerbewijzen	4	5
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Houding of gedrag	2	3
SERVICE EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Kennis en informatie	3	4

SERVICE FLEX: Bereikbaarheid en reactietijd	18	59
SERVICE FLEX: Conflicten met klanten	44	57
SERVICE FLEX: correctheid reservatie	300	305
SERVICE FLEX: Discriminatie - Andere	1	1
SERVICE FLEX: Discriminatie - Handicap	7	7
SERVICE FLEX: Discriminatie - Racisme	3	-
SERVICE FLEX: Discriminatie - Taal	-	1
SERVICE FLEX: Houding of gedrag	65	41
SERVICE FLEX: Kennis en informatie	20	16
SERVICE FLEX: No show van de klant	108	18
SERVICE FLEX: Online reservatie	118	99
SERVICE FLEX: Procedure	165	151
SERVICE KLANTENDIENST: Afhandeltijd	1	-
SERVICE KLANTENDIENST: Bereikbaarheid en reactietijd	1	4
SERVICE KLANTENDIENST: Conflicten met klanten	-	1
SERVICE KLANTENDIENST: Kennis en informatie	2	4
SERVICE KLANTENDIENST: Meertaligheid	-	1
SERVICE KLANTENDIENST: Procedure	1	3
SERVICE LIJNWINKEL: Bereikbaarheid	42	43
SERVICE LIJNWINKEL: Beschikbaarheid vervoerbewijzen	2	4
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Andere	1	-
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Handicap	-	1
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Racisme	1	3
SERVICE LIJNWINKEL: Discriminatie - Taal	-	2
SERVICE LIJNWINKEL: Houding of gedrag	33	58
SERVICE LIJNWINKEL: Kennis en informatie	9	18
SERVICE LIJNWINKEL: Meertaligheid	-	1
SERVICE LIJNWINKEL: Procedure	9	10
SMS-VERVOERBEWIJS: Aankoopwijze	20	20
SMS-VERVOERBEWIJS: Fiscaal attest of betalingsbewijs	-	2
SMS-VERVOERBEWIJS: Gebruiksvoorwaarden	34	37
SMS-VERVOERBEWIJS: Prijs of voordeeltarieven – Derde betaler systeem - DBS	4	8

SMS-VERVOERBEWIJS: Technisch	26	13
SMS-VERVOERBEWIJS: Terugbetaling	144	190
SOLLICITATIES OF STAGE OF VAKANTIEWERK: Sollicitaties of stage of vakantiewerk	10	20
STAKING: Staking	2.470	1.839
STIPTHEID: Algemeen	216	269
STIPTHEID: Rit niet gereden	20.745	25.115
STIPTHEID: Te laat gereden	9.737	11.247
STIPTHEID: Te vroeg gereden	4.411	3.674
TOEGANKELIJKHEID: Blue Assist	1	-
TOEGANKELIJKHEID: Gebouwen	6	8
TOEGANKELIJKHEID: Haltes	64	77
TOEGANKELIJKHEID: Premetro	412	444
TOEGANKELIJKHEID: Reservaties	3	13
TOEGANKELIJKHEID: Rolstoelen en scootmobiel	117	144
TOEGANKELIJKHEID: Voertuigen	91	114
VEILIGHEIDSGEVOEL: Veiligheidsgevoel aan halte	147	147
VEILIGHEIDSGEVOEL: Veiligheidsgevoel op het voertuig	584	598
VOERTUIGEN: Aard van het ingezette materiaal	163	178
VOERTUIGEN: Comfort en ruimte	236	149
VOERTUIGEN: Mankementen	641	416
VOERTUIGEN: Properheid van de voertuigen	170	135
VOERTUIGEN: Sluiten deuren bus of tram	439	402

Tabel 6: aantal vermeldingen per codificatie

Afhandeltermijnen	2025	2024
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	99,54%	99,27%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	7	8

Tabel 7: afhandeltermijnen van een klacht

4.2 DE KLANTENDIENST BEMIDDELT EN COMPENSEERT

4.2.1 Algemeen

Onze dienst Abonnementen en de Klantendienst zetten zich dagelijks in om klanten te ondersteunen wanneer ze ontevreden zijn over een abonnement of onze dienstverlening. We vertrekken altijd vanuit begrip voor de situatie van de klant en zoeken naar de beste manier om te informeren, te helpen en, waar nodig, te compenseren. Daarbij houden we zoveel mogelijk vast aan de Algemene Verkoopsvoorwaarden, maar we erkennen ook dat fouten kunnen gebeuren. Het openbaar vervoer en onze vervoerbewijzen zijn niet altijd even duidelijk, en daarom houden we rekening met het recht op vergissing. Zeker bij scholen, jeugdbewegingen en andere initiatieven voor jongeren proberen we tegemoet te komen.

We willen onze reizigers zoveel mogelijk ontzorgen. Een voorbeeld daarvan is het automatisch aanbieden van gratis digitale of sms-tickets wanneer iemand een nieuw abonnement koopt en moet wachten op een MOBIB-kaart. Deze werkwijze is intussen standaard en vermindert ook het aantal manuele tussenkomsten bij de Klantendienst.

Abonnementen kunnen opgezegd worden volgens de regels voor termijnterugbetaling, maar in uitzonderlijke gevallen bieden we een dag-aan-dag-terugbetaling aan. Dat gebeurde vooral in 2023 en 2024, toen veranderingen door het decreet Basisbereikbaarheid ervoor zorgden dat onze bussen voor sommige klanten geen goede optie meer waren. Sinds de laatste fase van het nieuwe vervoernet begin 2025 zien we dat deze vragen duidelijk afnemen.

Een terugkerende vraag bij de Klantendienst is compensatie voor ritten die te vroeg, te laat of helemaal niet gereden werden. Geannuleerde ritten door een tekort aan chauffeurs of voertuigen veroorzaken frustratie en leiden tot verzoeken om abonnementskosten, extra vervoerskosten of verloren tijd te vergoeden. We kunnen daar niet altijd op ingaan, maar bekijken elk geval afzonderlijk om te beoordelen of een tegemoetkoming mogelijk is.

4.2.2 Compensaties

Aantal klanten gecompenseerd	Aantal 2025	Aantal 2024
Fysieke vervoerbewijzen / Lijnkaarten	692	817
Sms-tickets	590	790
Digitale(M)-tickets	3341	3323
Terugbetalingen	2394	2770
Totaal	7017	7700

De Klantendienst zoekt altijd naar een oplossing die het best aansluit bij wat de klant zelf gebruikt. Daarom bieden we, waar mogelijk, een compensatie in de vorm van hetzelfde vervoerbewijs of via terugbetaling op de bankrekening bij betaling met de bankkaart. Zo houden we het eenvoudig en duidelijk, met oog voor gemak en tevredenheid.

Fysieke vervoerbewijzen blijven een onderdeel van onze compensaties. Het gaat om 10-rittenkaarten al dan niet met gemeentekorting, kaarten voor enkele ritten, dagpassen, heen-en-terug-tickets en groepstickets. In 2025 ontvingen **692 klanten** fysieke vervoersbewijzen ter compensatie, goed voor een totaalbedrag van 10.898,50 euro.

- De meest voorkomende reden was een geste omdat klanten te veel betaald of ontwaard hadden (212 keer), een keer zelfs omdat de hond in het vervoerbewijs had gebeten.
- We ruilden ook vervoerbewijzen van klanten die problemen ondervonden met hun vervoerbewijs (170 keer), mogelijk omdat het defect was.
- Het blijft opvallend dat we toch nog de oude Prodata-Lijnkaarten, die niet meer in gebruik zijn, moeten omruilen (90 keer), meestal omdat klanten die terugvinden wanneer er opgeruimd wordt.
- We hebben ons ook vaak begripvol opgesteld en groepstickets omgeruild, omdat klanten zich vergissen bij een aankoop aan een ticketautomaat (85 keer). Ze willen dan een 10-rittenkaart kopen maar hebben in de plaats een groepsticket voor 10 personen gekocht.

SMS-tickets blijven populair en het aantal corrigerende terugbetalingen daalt verder. Nadat we in 2024 al meer dan de helft minder terugbetalingen deden dan in 2023, zien we in 2025 opnieuw een daling. In totaal betaalden we aan **590 klanten** een bedrag van 1.914,50 euro terug via hun provider. We vergoeden daarbij de kost van het ticket (2,50 euro tot en met 31 mei 2025 en 3,00 euro vanaf 1 april 2025), maar niet de operatorcost van 0,25 euro, behalve in uitzonderlijke gevallen.

- Af en toe loopt er iets mis, bijvoorbeeld omdat de klant een sms-ticket had gekocht maar de bus niet kon nemen of al heel snel terug moest 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.

Onze klanten kunnen **digitale tickets** kopen via onze eigen kanalen, zoals de app en website, maar ook bij verschillende partners. Digitale dagpassen en rittenkaarten zijn exclusief beschikbaar bij De Lijn. Bij deze vervoerbewijzen hebben we de mogelijkheid om ze opnieuw te activeren, zodat klanten ze later kunnen gebruiken. Als dat niet lukt, betalen we het bedrag terug op de bankrekening van de klant. In het afgelopen jaar hebben we voor **3.341 klanten** digitale tickets gereactiveerd, goed voor een totaalbedrag van 11.364 euro. Dat is een lichte stijging ten opzichte van de 3.323 klanten die we in 2024 op dezelfde manier hebben geholpen.

- Soms hadden klanten hun vervoerbewijs al gekocht of geactiveerd hadden omdat ze dachten dat ze het al op voorhand moesten activeren in plaats van op het moment dat ze bus of tram nemen.
- Het kan soms op technisch vlak mislopen, bijvoorbeeld door een connectie- of synchronisatiefout bij de aankoop, door een verouderde smartphone of app-versie, een probleem met de account van de klant of een technisch probleem aan de kant van De Lijn.
- Klanten activeren soms per ongeluk de vervoerbewijzen of toch meer dan ze bedoeld hadden.
- Het valt voor dat klanten met een verkeerde account tickets gekocht hebben en dan per ongeluk een ticket geactiveerd hebben, zodat ze die niet meer konden doorgeven.

Terugbetaling op de bankrekening. In 2025 deden we dat **voor 2.394 klanten**, goed voor een totaalbedrag van 29.415,47 euro. Dat is een daling ten opzichte van 2024, toen we 2.770 klanten compenseerden voor een bedrag van 37.300,72 euro. Deze keuze maken we vooral wanneer er een technisch probleem is of wanneer onze dienstverlening niet voldoet aan de verwachtingen.

- In ruim 60% van de gevallen, gebeurde de terugbetaling in functie van contactloos betalen. Wanneer er iets misloopt met contactloze vervoerbewijzen, dan kunnen we ook alleen op de rekening van de klant terugbetalen.
- Verkeerd aangekochte of niet-gebruikte rittenkaarten of groepstickets hebben we in sommige gevallen terugbetaald, zeker bij scholen en (jeugd)verenigingen gaan we hier soepeler mee om.
- 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.
- Het valt ook voor dat klanten niet wisten dat ze bij acties, campagnes, evenementperiodes of koopzondagen geen vervoerbewijs moesten kopen en achteraf een terugbetaling vragen.
- We stellen ook vast dat buitenlandse studenten of toeristen in Brussel vervoerbewijzen van De Lijn kopen in de veronderstelling dat ze hiermee op alle bussen, trams en metro's mogen rijden. Dan stellen we ons begripvol op.

4.2.3 Bemiddeling

De Klantendienst signaleert bezorgdheden intern binnen de eigen organisatie en communiceert naar klanten.

We merken dat sommige reizigers (of ouders van schoolgaande kinderen), door wijzigingen in het aanbod en aangepaste dienstregelingen moeilijker hun bestemming bereiken. Wanneer bussen niet rijden zoals verwacht, leidt dat vaak tot vragen over compensatie of verlenging van abonnementen. We bekijken die vragen zorgvuldig, al kunnen we niet altijd tegemoetkomen.

Geluidsoverlast door trams blijft een gevoelig punt, zowel aan de Kust als in Gent en Antwerpen. De oorzaken zijn vaak vergelijkbaar, maar oplossingen zijn complex. Het is een internationaal probleem, waardoor we voortdurend kennis en ervaringen uitwisselen met buitenlandse vervoersmaatschappijen.

Het blijft een uitdaging om openbaar vervoer te verzoenen met de leefbaarheid van bewoners.

Ook bussen die te lang met draaiende motor aan een vertrekhalte staan, zorgen voor lawaaioverlast of vervelende uitlaatgassen. Dan geven we zo snel mogelijk door aan de verantwoordelijke van de chauffeur om dit bij te sturen en de chauffeurs te wijzen op de regels, want stationair draaien moet zoveel mogelijk beperkt blijven. Ook de inplanting van een halte of de aanwezigheid van een mobiel toilet dichtbij woningen kan voor frustratie zorgen. Dan onderzoeken we met alle betrokken partijen of er een betere oplossing mogelijk is.

Daarnaast kregen we klachten over stiptheid, vooral door bussen die te laat of niet reden. In 2025 zagen we dat dit vaak samenhangt met de start van nieuwe contracten voor de exploitanten. Ongeveer driekwart van de contracten werd opnieuw aanbesteed, wat enerzijds leidde tot verminderde prestaties bij vertrekkende exploitanten en anderzijds tot opstartproblemen bij nieuwe partners. De Lijn volgt dit voortdurend van nabij op met die uitvoerders.

Tot slot hebben we meldingen over reservaties en uitvoering van Flex-vervoer onderzocht. Soms konden klanten geen rit boeken op het gewenste moment of traject. We hebben daarom aanpassingen doorgevoerd, zoals het opdelen van regio's en het beperken van afstand en reistijd, zodat meer reizigers een rit kunnen reserveren. Voor klanten met een mobiele beperking is er een speciaal statuut om het gebruik van Flex-vervoer te vergemakkelijken.

4.3 RAPPORT ADMINISTRATIEVE BOETES DE LIJN 2025

4.3.1 Algemeen

In 2025 werden er 177 582 PV's uitgeschreven (stand van zaken op 08/01/2026).

4.3.2 Voorstellen van beslissing

Er werden 117 947 (66%) 'voorstellen van beslissing' uitgestuurd met een boetebedrag variërend tussen 20 en 500 euro.

Daarnaast zijn er 47 915 (27%) dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' of 'Abonnement vergeten valideren'.

11 720 (7%) pv's werden afgesloten wegens procedurefout of onbekende overtreder.

4.3.3 Verzoekschriften – 2de fase procedure

We ontvingen in totaal 32 065 (27,2%) verzoekschriften in antwoord op de 'uitgestuurde voorstellen van beslissing'.

In totaal werden 3 583 (11%) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 26 487 (82,6%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Daarnaast werden 2 094 (6,4%) 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 1 792 een verwittiging en 302 een boete van 20 of 50 euro.

4.3.4 Samenvatting

In het totaal werd er een geldelijke vordering gesteld voor 112 572 dossiers.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat, voor de in 2025 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog verzoekschriften te beoordelen zijn.



KLANTENRAPPORT 2025

6 De Werkvennootschap

INHOUD

1. INLEIDING	152
2. KLANTENBELEID	154
2.1 Organisatie	154
2.2 Contact met de burger	154
2.3 Procedure klachtenbehandeling	155
2.4 Aantal klachten	155
2.4.1 Projecten in studie/vergunningsfase	155
2.4.2 Projecten uitvoering	155
3. HET BEELD VAN 2025	156
3.1 Projecten in studie	156
3.2 Projecten in uitvoering	157
4. BESLUIT	158
5. BIJLAGE	159

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 9 jaar, veel belang aan overleg, participatie en communicatie met alle stakeholders.

Inzake klachtenmanagement onderscheiden wij 2 soorten opdrachten:

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

2025 laat zich kenmerken als een overgangsjaar, waarbij het vernieuwde Geïntegreerde Investeringsplan (GIP) werd gepubliceerd, grote infrastructuurprojecten in uitvoering op kruissnelheid zijn gekomen en de voorbereiding naar de effectieve uitvoering van een aantal grote projecten zich heeft doorgezet.

Vlaamse Rand – Vlaams-Brabant

In de Vlaamse Rand verloopt de renovatie van het viaduct van Vilvoorde verder volgens planning, een uitermate technisch complex project waarbij in 2025 volop verder ingezet werd op het asbestvrij maken en versterken van de stalen bruggen van de binnenring. Begin 2026 start dezelfde operatie voor de stalen bruggen van de buitenring.

Eveneens op de Ring rond Brussel, werd de uitvoering van het project R0x201 in Zaventem verdergezet. Dit omvat de herontwikkeling van het op- en afrittencomplex van de R0 en de 201 nabij Brussels Airport. Dit project vormt het op- en afrittencomplex van de R0 en de 201 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. Deze projecten zijn onderdeel van het Programma “**Werken aan de Ring**” en zijn hoofdzakelijk gericht op het uitvoeren van investeringen in fietsinfrastructuur. De investeringen in fiets bewerkstelligen zodoende de modale shift en bieden ook een volwaardig alternatief bij grote infrastructuurprojecten die tijdens de bouwfase bijkomende hinder zullen opleveren. Denk hierbij aan de realisatie van een gedeelte van de fietssnelweg F2 in Dilbeek, de fietssnelweg F23 langs het kanaal Brussel-Antwerpen, het verder uitvoeren van de F203 tussen Kraainem en Bertem langs de E40, de verdere realisatie van de F204 langs

de E411 in Overijse of de fietssnelweg F29 tussen Tervuren en Leuven. Ook de realisatie van drie missing links van de F212 werden opgestart.

Voorts werden in het Brabantnet de eerste stappen gezet voor de realisatie van het project Luchthaventram. In Diegem werd de Woluwelaan heraangelegd in functie van de passage van de Ringtrambus. Het project van de Sneltram werd echter niet verder weerhouden richting uitvoering. Een onderzoek naar mogelijke alternatieven werd einde 2025 opgestart.

In Halle werd voor het project A8 de planningsprocedure verdergezet, nodig voor de verder realisatie van het beoogde voorkeursalternatief. Ook de verwervingsgesprekken werden opgestart voor dit project.

Oost-Vlaanderen

In Oost-Vlaanderen kwamen de werken voor het PPS-project R4WO op kruissnelheid. Door dit project worden alle bestaande, verkeersgeregelde kruispunten vervangen door tunnels of bruggen en het fietssnelwegnetwerk langs de R4 wordt versterkt.

Inzake het tramproject Gentspoort en het project Viaduct Gentbrugge werden in 2025 een aantal belangrijke tussentijdse studies opgeleverd waarvoor inspraak werd georganiseerd.

In de Vlaamse Ardennen werd het project Rond Ronse getroffen door een negatieve uitspraak door de Raad van State tegen het plan waardoor een stap dient hernomen te worden in het planproces met vertraging als gevolg. De eerste fase van de fietssnelweg tussen Oudenaarde, Maarkedal en Ronse werd afgelopen jaar opgeleverd.

Limburg

In Limburg zijn 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 in gebruik genomen.

Voor de volgende “quick win” projecten (begin/eindhalte station Hasselt, halte campus Diepenbeek samen met Agoralaan en kruispunt N702 Diepenbeek, en begin/eindhalte Maasmechelen Village/Terhills) zijn de werken volop lopend. De werken aan de begin/eindhales aan station Hasselt en Maasmechelen Village/Terhills zijn bijna afgerond, zodat ook de exploitatie van nieuwe HOV-Lijn 2 verder voorbereid kan worden door De Lijn. Voor het “quick win” project halte Elfde Liniestraat en Elfde Liniestraat Hasselt zijn in 2025 de noodzakelijke omgevingsvergunningen verkregen en zal de start der werken plaatsvinden in het voorjaar 2026.

In het goedgekeurde GIP2025-2027 zijn ook studie- en uitvoeringsbudgetten voorzien voor de realisatie van de volgende fase van projecten in kader van HOV-Lijn 2 (Grote Ring (R71) Hasselt, N76 Genk, Synapsknoop N75 x N750 Genk, etc.).

Ook de studie naar een HOV-lijn 1 tussen Hasselt en Maastricht is in de loop van 2025 verder gezet. Via verder gebiedsgericht ontwerpend onderzoek is er werk gemaakt van een ambitieuze maar haalbare nieuwe projectdefinitie voor HOV-Lijn 1, met mogelijkheid tot versnelde realisatie van vrijliggende busbanen via een reeks “quick win” projecten in kader van multimodale ontsluiting van campus Diepenbeek.

Het complex project Noord-Zuidverbinding in Houthalen-Helchteren heeft in 2025 belangrijke stappen gezet naar een definitief projectbesluit (o.a. GRUP en omgevingsvergunning). In oktober 2025 nam de Vlaamse Regering het besluit tot definitieve vaststelling van het projectbesluit NZL - fase 1 van het Complex Project NZL. Dat gaat onder andere over de aanleg van de twee tunnels onder de kernen van Houthalen en Helchteren, de aansluitingen met lokale wegen en met de autosnelweg E314 en de bouw van verschillende fietsbruggen. Ondertussen is de uitwerking van projectbesluit NZL – fase 2 (m.n. de detaillering van publiek domein bovenop de tunneldaken) verder gezet in overleg met de gemeente Houthalen-Helchteren en andere betrokken administraties. Er zijn ook verschillende buurtateliers georganiseerd om de lokale

bevolking actief te betrekken bij de ontwerpplannen. In 2025 is ook gestart met de verdere uitwerking van projectbesluit NZL – fase 3 en 4, namelijk de uitwerking van plannen voor vrijliggende busbanen op de bestaande Noord-Zuidverbinding (N74) in kader van HOV-Lijn 3 tussen Noord-Limburg en Hasselt.

West-Vlaanderen

Het plan (PRUP) “Recht naar Zee” in Middelkerke werd definitief vastgesteld door de Provincieraad. Tegen het plan loopt momenteel een beroepsprocedure. Er werden in het GIP geen middelen opgenomen voor de realisatie van het project.

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 / vergunningsfase

Quasi alle brieven en mails die wij ontvangen van burgers of gesprekken die wij voeren houden verband met zorgen omtrent de impact van onze projecten op de omgeving van betrokkenen. Deze reacties worden ingediend als inspraakreactie of bezwaarschrift en maken integraal deel uit van de besluitvorming bij vergunningverlening.

2.4.2 Projecten uitvoering

Door het stijgend aantal werven in uitvoering, zijn **meerdere bereikbaarheidsadviseurs** aangesteld, die als SPOC optreden voor alle vragen/klachten over werkzaamheden die in onze opdracht worden uitgevoerd. Er wordt geen formeel onderscheid gemaakt tussen een vraag tot informatie of het formuleren van een klacht. De buurtbewoners kunnen deze persoon steeds bereiken via GSM, sociale media of via het contactformulier van de desbetreffende werf.

Bij een fasewisseling gaat de frequentie van oproepen en mails de hoogte in (2 tot 5 per dag) gedurende de eerste 2 weken en neemt dan af naarmate de omleidingswegen en bijhorende signalisatie gekend zijn. Alle oproepen worden hetzij schriftelijk hetzij mondeling teruggekoppeld.

De bereikbaarheidsadviseurs hebben **een sterke focus op het preventieel van klachten en het omgevingsmanagement**. Ze treden nu nog vroeger op in de processen rond het aanvragen van signalisatievergunningen en ze worden in een zeer vroeg stadium betrokken bij toelichtingen/gesprekken in het kader van de bereikbaarheid van handelaren en bedrijven.

3. HET BEELD VAN 2025

3.1 PROJECTEN IN STUDIE

Zoals in hoofdstuk 1 werd toegelicht werd ook in 2025 intensief gewerkt aan heel wat complexe mobiliteits- & infrastructuurdossiers.

Voor een aantal projecten, zoals vooral op de **Noord-Zuidverbinding** in Limburg maar ook voor **Rond Ronse** in Zuid-Oost-Vlaanderen, lopen parallel aan de voorbereiding van het project, grote verwervingscampagnes van woningen die dienen te wijken voor de realisatie van het project. In 2025 waren er diverse meldingen van buurtbewoners inzake overwas, nesten van Aziatische hoornaars of vandalisme van leegstaande woningen. Gelet op de nabijheid van het werfteam, kon hier snel een oplossing voor gevonden worden in afwachting van een structurele oplossing, in 2026 staat er sloopcampagnes gepland voor deze leegstaande woningen.

In dezelfde materie waren er in 2025 voor het **project A8** een aantal klachten over de communicatie in verband met de verwervingen nodig voor het project. De communicatie en proces werd na bijkomend overleg met de Stad Halle aangepast zodoende buurtbewoners hieromtrent nog beter geïnformeerd worden.

Voor **Gentspoort** was het klachtenbeeld vrij gelijk met 2024:

- Gemiddelde doorlooptijd beantwoorden van vragen: 12 dagen
- Aantal vragen: 225 vragen
- Belangrijkste thema's:
 - » Vragen inzake mobiliteit (parkeren, bus- en tramverbindingen, doorstroom voor autoverkeer, ...)
 - » groen in de stad
 - » bezorgdheden over toekomstige hinder (zowel tijdens werken en tgv nieuwe tram)

De doorlooptijd van vragen wordt gemonitord en blijft consistent. 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 2025 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.

Net zoals 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, Wiedauwkaai), Stad Gent en De Lijn (heraanleg diverse straten langs het traject tram Gent-Evergem), De Vlaamse Waterweg (Meulestedebrug), DWV (ombouw R4WO) e.d.).

Het is belangrijk dat grote infrastructuurprojecten geflankeerd worden door sterke alternatieve modi, zoals een uitgebreid openbaar vervoer of goede fietsverbindingen.

Voor de werken aan het Viaduct komen er algemene vragen over de timing van de werken of over de signalisatie van de werken. Punctuele vragen over het Viaduct worden steeds beantwoord aan de vraagsteller. Bijkomend werd de werf in 2025 ook opengesteld tijdens Open Wervendag om de geïnteresseerden de kans te bieden om de werf van dichtbij te aanschouwen. Ook de volgende jaren is het de bedoeling om de werf tijdens Open Wervendag toegankelijk te maken.

Initiatieven, zoals het samen organiseren van informatievergaderingen of voeren van een gezamenlijke communicatiecampagne zoals www.gentopweg.be zijn alvast stappen in de goede richting.

Een doorlooptijd tussen de 36 en 48 uur op een melding van een burger bij een werf in uitvoering is de doelstelling. Deze wordt met de huidige bezetting bereikbaarheidsadviseurs gehaald. Informatieve vragen die bijkomend onderzoek en validatie vereisen worden teruggekoppeld binnen de 1 à 2 weken.

De ligging en soort werf bepalen in hoge mate de frequentie & aard van de klachten. Gerichte acties worden specifiek genomen per werf. Ook via de sociale mediakanalen vindt de burger snel gehoor. Voor sommige werven werd zelfs een 0800-nummer in gebruik genomen, waarnaar gebeld kon worden met vragen.

De projectwebsites zijn uitgerust met een rubriek "FAQ" en een contactformulier (voorbeeld: 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

Afgelopen jaar zijn een aantal grote werven van DWV op kruissnelheid gekomen, zoals de Luchthavenknoop A201 in Machelen, het project R4WO in de Gent en Evergem en de renovatie van het viaduct van Vilvoorde.

Verder was 2025 een scharnierjaar waarbij een aantal ander grote infrastructuurdossiers verdere stappen zijn gezet richting uitvoering, zoals de herinrichting van de Ring rond Brussel in Zaventem en Vilvoorde, de Limburgse Noord-Zuid verbinding, Gentspoort en Rond Ronse.

Net zoals vorig jaar blijft, ondanks de initiatieven om de hinder van diverse bouwwerken van verschillende bouwheren maximaal op elkaar af te stemmen, dit een belangrijk aandachtspunt.

Door grote werven ook open te stellen tijdens Open Wervendag kan de werf van dichtbij bezocht worden en groeit het draagvlak en begrip bij de bevolking.

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.

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.viaductvilvoorde.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
www.werkenaandering.be/nl/bedrijvenpunt



KLANTENRAPPORT 2025

7 Lantis

INHOUD

1. INLEIDING	162
2. HET BEELD VAN 2025	162
2.1 De Oosterweelwerken op Linkeroever: de laatste loodjes	162
2.2 De Scheldetunnel	163
2.3 Het Oosterweelknooppunt	163
2.4 De kanaalzone	163
2.5 De Bypass in gebruik, een nieuwe fase op de R1	163
2.6 Flankerende maatregelen	164
3. KLANTENBELEID	165
3.1 Strategisch omgevingsmanagement	165
3.2 Verbindende communicatie	166
3.3 Brede kanalenmix	166
3.4 Tevredenheid	167
3.5 Freshdesk als ticketsysteem voor communicatie	167
4. BESLUIT	170

1. INLEIDING

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) werd in 2002 opgericht door de Vlaamse overheid om de infrastructuurprojecten van het toenmalige Masterplan Mobiliteit Antwerpen te coördineren en deels zelf uit te voeren. BAM startte als een kleine, flexibele organisatie. Omdat er geen rechtstreekse dienstverlening was en nauwelijks activiteiten op het terrein plaatsvonden, hadden burgers in de beginjaren weinig contact met de organisatie.

In 2019 begon BAM aan een grondige transformatie. De organisatie groeide uit tot een robuuste projectuitvoerder, verantwoordelijk voor de realisatie van de Oosterweelverbinding en diverse leefbaarheidsprojecten. Sindsdien gebruikt de organisatie de merknaam **Lantis**, wat staat voor **Leefbaar Antwerpen door Innovatie en Samenwerking**. De juridische naam blijft Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel.

Als bouwheer van grote infrastructuur- en leefbaarheidsprojecten, die intussen volop in uitvoering zijn, wordt Lantis steeds bekender bij het publiek. Met elk zichtbaar project op het terrein neemt ook het aantal vragen, meldingen en klachten toe dat de organisatie ontvangt.

2. HET BEELD VAN 2025

De Oosterweelverbinding kreeg in de loop van 2025 'smoel' door de snelle voortgang van de werken, en door de ondersteunende communicatie die de werken begeleiden. De overkomst van 8 reusachtige elementen voor de Scheldetunnel genereerde veel aandacht door de media, en de campagne 'Kanjers op komst' maakte aan een breed publiek duidelijk dat een nieuwe Scheldekruising in de maak is. Op de rechteroever waren het de ingebruikname van de Bypass op de R1 en de start van de afbraak van het viaduct van Merksem die de belevingswaarde van 'Oosterweel' aanzienlijk verhoogden.

2.1 DE OOSTERWEELWERKEN OP LINKEROEVER: DE LAATSTE LOODJES

De afzinkoperaties voor de elementen voor de Scheldetunnel namen een groot deel van het tweede deel van 2025 in beslag, en kenden een succesvolle afronding nog voor het kerstreces. De afwerking van het tunnelcomplex gaat nu richting opening fietskoker in 2028, en opening voor gemotoriseerd verkeer in 2030.

In Ringpark West wordt toegewerkt naar volledige ingebruikname tijdens de zomer van 2026. Ook het herschikken en vergroenen van de vrijgekomen ruimte ter hoogte van de Kennedytunnel en de vlakbij gelegen ecobrug is nog volop bezig. Eenmaal afgewerkt zal Linkeroever over één groot aan elkaar gesloten groengebied beschikken met een oppervlakte van 500 hectaren.

Het nieuw aangelegde fietspadennetwerk op Linkeroever is 16 km lang, en volop in gebruik door zowel pendelaars en recreatieve fietsers die het groen opzoeken. Er kwamen drie fietsbruggen bij in het projectgebied. Eén fietsbrug over de E34 maakt de verbinding met de Waaslandhaven, de andere fietsbrug vervolledigt het Sint-Annaknooppunt. Over de E17 kwam een fietsbrug bij tussen Burcht en Zwijndrecht. De heraangelegde Dwarslaan zorgt voor een logische fietslink met de dorpskern van Zwijndrecht. De in zomer '25 opgeleverde ecobrug ter hoogte van het Sint-Annaknooppunt bewijst haar meerwaarde voor de aanwezige fauna en flora.

2.2 DE SCHEDELTUNNEL

Met de overkomst van de 8 elementen vanuit Zeebrugge naar Antwerpen en de aansluitende succesvolle afzinkoperatie liggen alle puzzelstukken voor de verdere afwerking van de nieuwe Scheldetunnel allemaal in lijn. De opeenvolgende transporten maakten de Oosterweelverbinding voor een groot publiek heel erg tastbaar, en de ondersteunende campagne 'Kanjers op komst' (zie coverfoto) genereerde heel wat belangstelling in de media, op de eigen sociale mediakanalen van Lantis en was ook merkbaar aan de ruime opkomst voor de resp. afzinkoperaties.

2.3 HET OOSTERWEELKNOOPPUNT

Op de rechteroever van de Schelde nam het Oosterweelknooppunt steeds indrukwekkendere proporties aan, met een omtrek van 3,4 km, afgeboord door evenveel kilometers diepwanden. De omgeving veranderde mee. De Oosterweelsteenweg werd verlegd en blijft toegang tot de haven verzekeren, terwijl de werken verder kunnen gezet worden. Het werfverkeer verloopt vlot over de nieuw aangelegde werfwegen / - bruggen, zodat het reguliere verkeer niet extra belast wordt. Het Oosterweelkerkje vlak naast de bouwput, werd verder opgeknapt en opende op 14 september tijdens Open Monumentendag een eerste keer de deuren om later een definitieve publieksfunctie te krijgen. Ook de nieuwe uitkijktoren voor het Oosterweelknooppunt werd die dag in gebruik genomen en trekt sinds 'Oosterweelspotters'.

2.4 DE KANAALZONE

In 2025 werd in de zone van de kanaaltunnels verder gewerkt aan het plaatsen van de diepwanden (in totaal 4,7 km, goed voor 36.600 ton staal en 225.000 m3 beton). Om onder de Noorderlaanbrug de nodige werken te kunnen uitvoeren, werden tijdens de zomermaanden de brugvoegen vervangen. Met het eind van het jaar in zicht kon begonnen worden aan een volgende fase: het uitgraven van de grond tussen de diepwanden, in in eerste instantie ter hoogte van de Royerssluis.

2.5 DE BYPASS IN GEBRUIK, EEN NIEUWE FASE OP DE R1

De blikvanger in de werfzone aan de Antwerpse Ring was de bouw en ingebruikname van de Bypass, die op 25 oktober voor het eerst verkeer ontving. Deze tijdelijke snelweg moet de doorstroming van het verkeer garanderen tijdens de afbraak van het viaduct van Merksem, en tegelijk vermijden dat het verkeer de omliggende woonwijken zou binnen rijden. Deze grote operatie ging gepaard met een uitgebreide communicatiecampagne, nodig om de onderliggende verkeerswissels in het verkeerssysteem vlot te doen verlopen. De afbraak van het viaduct begon ook daadwerkelijk in november. Duizenden Vlamingen en Antwerpenaren namen eind december – wellicht met veel plezier - afscheid van het reusachtige betonnen monster dat zoveel decennia de omgeving brutaal in twee verdeelde tijdens unieke avondlijke wandelingen, een lichtparcours onder de naam 'Oosterlicht', waarvoor Lantis samenwerkte met studenten van de Koninklijke Academie voor Schone Kunsten. De ruime opkomst werd benut om het publiek breed te informeren over de Oosterweelwerken aan de hand van infopanelen, interactieve schermen en een permanente vertegenwoordiging door medewerkers, beschikbaar voor vraag en antwoord.

2.6 FLANKERENDE MAATREGELEN

fietspaden en fietsenstallingen

Werken van de omvang en met de impact van de Oosterweelverbinding kunnen alleen maar tot een goed einde gebracht worden als ze ingepakt worden in een reeks flankerende maatregelen. Die maatregelen hebben zowel als doel de hinder voor het verkeer te vermijden of te beperken, met inbegrip van alle verkeersdeelnemers.

Om het fietsverkeer veilig en vlot langs de werven te begeleiden, werkt Lantis aan de uitbreiding en waar nodig vernieuwing van het fietsnetwerk in en rond Antwerpen. Dat gebeurt in nauw overleg met de lokale besturen en onder de koepel van de Vervoerregio Antwerpen. Wie uitzoomt, zal merken dat gebouwd wordt aan de uitrol van een logisch en geïntegreerd geheel van fietsinfrastructuur dat bereikbaarheid, veiligheid voorop stelt, en missing links wegwerkt.

Gebruikscijfers van de 3 nieuwe P+R's in 2025:

Lantis opende in 2021 en 2022 drie *state of the art* en strategisch gelegen Park and Rides (P+R) op resp. de Linkeroever, Merksem en Luchtbal. Totale capaciteit van deze 3 complexen: 3.885 voertuigen. Ze zijn een ideale plek voor bezoekers van buiten Antwerpen om over te stappen; de auto achter laten aan de stadsrand en verder reizen met het openbaar vervoer of deelmobiliteit.

Sinds de opening gaan de cijfers crescendo, en die stijging is ook herkenbaar in de cijfers voor 2025. De cijfers tonen aan dat het gebruik niet alleen stijgt tijdens piekmomenten zoals evenementen, maar ook bij pendelaars en dagjesmensen. Op dat vlak is er zeker nog groeimarge, zodat de P+R's hun volle rol kunnen opnemen in het realiseren en vasthouden van de gewenste modal shift voor Antwerpen.

Het Proefaanbod inspireert

'Het Proefaanbod' (voorheen 'De Pendelproeverij') is een programma dat Lantis opzette om inwoners en werknemers in de Vervoerregio Antwerpen aan te zetten alternatieven te zoeken voor het gebruik van de auto. Het programma loopt sinds mei 2023, toen onder de naam 'De Pendelproeverij'. Daarbij bezoeken Lantis-medewerkers bedrijven, instellingen en lokale overheden. Deelnemers kunnen daarbij 4 weken lang uit diverse mobiliteitsopties en de mogelijk combinaties van modi Door aan een mental shift te werken, stimuleren we op termijn de modal shift. In de loop van 2025 werd het initiatief herdoopt als Het Proefaanbod. In 2025 richtte Het Proefaanbod zich specifiek tot lokale besturen, al dan niet in samenwerking met bedrijven in de buurt, om op die manier aan schaalvergroting te kunnen doen.

Cijfers voor Het Proefaanbod in 2025:

- Aantal inschrijvingen sinds de start: 2581
- 55 % van de deelnemers pendelt dagelijks tussen 7 en 20 km: dit zijn afstanden waarvoor alternatieven voor de auto valabele opties zijn.
- Totale afstand gefietst: 385.733 km, gemiddeld 209 km per deelnemer
- Vaakst gekozen vervoermiddelen: elektrische fiets: 45%, speed pedelec: 41%, elektrische bakfiets: 6%
- Geciteerde motivatie: beter voor de gezondheid, beter voor het milieu, files vermijden, tijds winst

- Uit bevestigingen blijken dezelfde conclusies als in 2024: vooral de elektrische fiets wordt gezien als een alternatief voor de auto. Meer dan de helft van de bevestigde deelnemers overweegt aanschaf of lease van het geteste vervoermiddel, en zou ook andere mensen het gebruik aanraden.
- 15% van de deelnemers maakt gebruik van een proefabonnement openbaar vervoer.

Een bredere modal shift dankzij de deelfietsen van Donkey Republic

Het deelfietsennetwerk met de opvallende oranje-keurige fietsen van Donkey Republic dat sinds augustus 2022 in de Antwerpse Vervoerregio uitgerold werd, is een initiatief van Lantis. Ondertussen bestaat het uit bijna 2400 (meestal elektrische) fietsen (basisnetwerk: 1650 fietsen, uitgebreide netwerk: 735 fietsen), en telt het meer dan 700 hubs. De cijfers tonen een sterke groei aan tijdens 2025.

Ritten in de Vervoerregio Antwerpen:

- Ritten in 2025: 670.000, ca. 8% meer dan in 2024
- Topmaand was zoals in 2024 augustus met meer dan 70.000 ritten
- De helft van de ritten duurt meer dan 14min.
- In net iets meer dan de helft van de gevallen worden 3km of meer afgelegd.

Huursessies (rentals) in de Vervoerregio Antwerpen:

- Verhuren in 2025: 417.000 rentals, ca. 14% meer dan in 2024
- Topmaand was ook hier augustus met meer dan 43.000 rentals
- De helft van de rentals duren 25 minuten of meer.

3. KLANTENBELEID

Met een verfijnd omgevings- en communicatiemanagement zet Lantis in op constructieve relaties met een ruim pallet aan stakeholders, met bijzondere aandacht voor de directe omgeving voor al wie woont en werkt vlakbij de werven.

3.1 STRATEGISCH OMGEVINGSMANAGEMENT

Omgevingsmanagement zit in het DNA van Lantis. Doel is verbinding te leggen tussen het project en de omgeving waar binnen het wordt gerealiseerd. Daarbij betrekken we de omgeving actief, en stemmen we noden en behoeften op elkaar wederzijds af, en verzekeren we dat de omgeving zich mede-eigenaar voelt van het project.

Stakeholdermanagement en impactmanagement zijn daarvoor belangrijke bouwstenen. Een correcte identificatie van stakeholders en een op maat gemaakte aanpak zijn daarbij essentieel.

Stakeholders komen in verschillende gedaanten (niet-limitatieve opsomming): grondeigenaren, omwonenden, handelaars, bedrijven, weggebruikers, pendelaars, mede-opdrachtgevers, bevoegde en adviserende overheidsinstanties, maatschappelijke belangengroepen, sectorale verenigingen, actiegroepen, scholen, universiteiten en hogescholen, de belastingbetaler.... Relaties worden aangeknoopt en onderhouden tijdens elke fase van een project, waarbij elke stakeholder een 'dedicated' aanspreekpunt (SPOC) krijgt toegewezen. Doelstellingen, verwachtingen en zorgen worden op die manier uitgewisseld, zodat klanteneisen opgepikt worden, bewaard tijdens projectafwikkeling en meegenomen worden tijdens de ontwerpfasen. Gedeelde zorgen en gedeelde oplossingen zorgen voor een breder draagvlak.

Een cruciale rol is hierbij weggelegd voor de omgevingsmanager van Lantis. In het landschap van de bouwsector in ons land gaat het om echt pionierswerk. Elke projectonderdeel is er minstens 1 omgevingsmanager. Samen met o.a. een mobiliteitsdeskundige en de projectcommunicatoren waakt die over het omgevingsmanagement, en grijpt in waar nodig.

2025 was het jaar waarin binnen Lantis met D365 een nieuw Corporate CRM-platform uitgerold werd. D365 is een effectieve tool, ontworpen om de wijze waarop Lantis contacten, belanghebbenden en communicatie beheert te vereenvoudigen. Dit faciliteert de ambitie om het stakeholdermanagement efficiënter te maken: een nauwere en overkoepelende manier van (samen)werken, door contact- en stakeholderdata te centraliseren in één systeem. De diverse modules draaien op dezelfde data en zijn voorzien van de nodige automatisatie.

3.2 VERBINDENDE COMMUNICATIE

Lantis werkt in elk projectgebied met projectcommunicatoren die de schakel vormen tussen de werf, buurtbewoners en lokale handelaars. Zij vertalen technische info naar duidelijke, toegankelijke communicatie, signaleren problemen en zorgen dat vragen of hinder snel opgevolgd worden. Daarbij bieden ze ook een luisterend oor voor omwonenden.

Communicatie van Lantis moet voor iedereen begrijpelijk zijn. We gebruiken daarom veel beeldmateriaal en vermijden technisch taalgebruik. We communiceren open en eerlijk, omdat transparantie bijdraagt aan meer begrip voor mogelijke hinder.

Lantis investeert ook in **capacity-building** door relaties op te bouwen met buurtorganisaties en wijkexperten, zoals SAAMO Dinamo in de wijk rond de Ten Eekhoveleri in Deurne. Zo werkten we graag en met goed gevolg samen met hen naar aanleiding van de organisatie van reguliere buurtoverleggen. Zij zitten in de wijken, kennen de bewoners goed en hebben een laagdrempelige werking.

Omdat vooral in het noorden van Antwerpen veel bewoners wonen die het Nederlands minder goed beheersen, is **inclusieve communicatie** een belangrijk aandachtspunt. We maken duidelijke briefings, laten medewerkers coachen door Wablieft en werken samen met specialisten in inclusieve communicatie. Zo zorgen we ervoor dat onze boodschappen begrijpelijk zijn én dat iedereen zich aangesproken voelt. Dit blijft een blijvend werkpunt, ook op sociale media, waar we o.a. inzetten op tekst op beeld, duidelijke locatieaanduidingen, visuele info en video's.

3.3 BREDE KANALENMIX

Lantis gebruikt een mix van online en offline kanalen: persrelaties, sociale media, nieuwsbrieven, website, videoformats zoals O-nieuws, webinars, bewonersbrieven, brochures en fysieke evenementen. We organiseren infosessies, laagdrempelige wijkmomenten, werfbezoeken, deelname aan Open Wervendag en presentaties op externe events. Bedrijven krijgen infosessies op maat, vaak in samenwerking met VOKA.

In elke communicatie met het brede publiek wordt meegegeven hoe en waar Lantis bereikbaar is, en we moedigen hen aan in te schrijven op onze kanalen. In 2025 lanceerden we de WerfApp ter vervanging van de bestaande sms-dienst. Eind 2025 telde de WerfApp 3127 volgers, in totaal goed voor 50.151 verzonden notificaties en 19.671 weergaven van berichten.

3.4 TEVREDENHEID

De draagvlakmeting van 2025 onderzocht de perceptie en effectiviteit van de communicatie van Lantis over de Oosterweelverbinding en het sentiment over het project. Nieuw is dat in 2025 geen twee aparte bevragingen werden gedaan (Linkeroever versus Rechteroever), maar werden ze samengevoegd in één meting. De steekproef 2025 bevroeg 1411 respondenten, verdeeld over projectzones en niet-projectzones. De resultaten worden vergeleken met voorgaande jaren (2023, 2024) en per regio.

Conclusies in een notendop:

- de impact van de communicatie van Lantis is versterkt over alle bevraagde regio's heen
- een brede waardering van de communicatie-inspanningen van Lantis, zowel de gerichte inspanningen als de publiekscampagnes
- huis-aan-huis blijft essentieel, digitale communicatie is groeiende
- nood aan blijvende communicatie over veroorzaakte hinder is aandachtspunt
- een sterk verankerde kennis over de Oosterweelverbinding

Lantis gaat met de data van deze draagvlakmeting aan de slag om ook in 2026 consequent, helder en tijdig te communiceren over hinder, en zet in op het behouden van de brede, gelaagde kanaalmix die het bereik garandeert.

3.5 FRESHDESK ALS TICKETSYSTEEM VOOR COMMUNICATIE

Burgers kunnen Lantis bereiken via het online contactformulier (Oosterweelverbinding.be en Lantis.be), via mail (info@lantis.be) en via Facebook. Alle vragen, meldingen en klachten komen terecht in een ticketingsysteem. Vanaf Q3 werd gefaseerd de overstap gemaakt van Freshdesk, het ticketsysteem dat Lantis sinds 2020 gebruikt, naar Dynamics 365. Beide platformen bundelen alle inkomende berichten en wijzen ze als tickets toe, waarna het communicatieteam instaat voor dispatching en antwoorden.

Dankzij Freshdesk en Dynamics 365 worden alle vragen gemonitord en snel afgehandeld. Tickets via mail of website worden gemiddeld binnen één werkdag beantwoord; via sociale media binnen 15 uur.

In Freshdesk worden de tickets manueel onderverdeeld in categorieën: Oosterweelverbinding algemeen, Linkeroever, Rechteroever, Modal shift, Scheldetunnel, Haventracé, Werfbezoeken, Evenement en Ander. In Dynamics worden de tickets manueel onderverdeeld per deelgebied (Oosterweelverbinding, Linkeroever, Scheldetunnel, Oosterweelknoop, Kanaalzone, R1 Noord, R1 Oost) en per onderwerp (Hinder, Legal, Milieu, Ontwerp, Planning, Relatie, Uitvoering, Veiligheid, Verkeer en mobiliteit, Werfbezoeken en Ander).

In 2025 registreerden we in Freshdesk 2.983 tickets en in Dynamics 2.027 tickets. Dit gaat zowel over vragen, meldingen als klachten/opmerkingen, maar net zo goed gaat het om aanvragen voor werfbezoeken, nieuwsbrieven en commerciële voorstellen. Deze laatste onderwerpen worden gelabeld met tag 'ander'.

Een deel van deze tickets betreft vragen om informatie, die vaak particulier van aard zijn en om een individueel antwoord vragen. 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 806 klachten of meldingen in 2025. Dat is een daling van 206 klachten en meldingen in vergelijking met 2024. Het merendeel van de klachten en meldingen is onder te brengen in de categorie Verkeer en mobiliteit.

- We zien een grote stijging klachten en meldingen gerelateerd aan de werken op snelwegniveau op rechteroever. Eind 2025 namen we de nieuwe oprit Deurne in gebruik en werd de Ring richting Gent gereduceerd van vier naar drie rijstroken. Die aanpassingen hebben een impact op de doorstroming op de snelweg, toegangswegen en lokale omliggende straten, met als gevolg heel wat frustraties over bereikbaarheid en reistijd. Er wordt actief gekeken naar optimalisaties en maatregelen om de mobiliteit te verbeteren. Naar aanleiding van de opening van het eerste deel van de Bypass kregen we hierover verschillende vragen.
- Ook op Linkeroever blijft mobiliteit een veelvoorkomend onderwerp binnen de klachten en meldingen. De klachten gaan voornamelijk over sluipverkeer en verkeersdruk op en rond de parallelweg Linkeroever (N420), richting oprit Linkeroever.
- Binnen de modal shift-categorie zagen we voornamelijk vragen over de aanleg van fietspaden in Wilrijk. Die werken brengen lokale hinder met zich mee zoals beperkte bereikbaarheid van garages, inritten en handelaars.

** 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, Instagram en de WerfApp beantwoorden we vragen/klachten, maar hiervoor bestaat geen koppeling met Freshdesk of Dynamics. 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.*

3.5.1 Uitgelicht

We lichten enkele cases toe waar vanuit omgeving extra op werd ingezet in 2025.

Stimuleren groepsaankoop isolatie woningen in de Ringzone

Lantis werkt met de realisatie van de Oosterweelverbinding aan een verhoogde bereikbaarheid en leefbaarheid van Antwerpen en neemt op dat vlak een proactieve houding aan, waarbij het initiatieven ontwikkelt die de leefbaarheid van de wijken palend aan de ringzone op korte termijn ten goede kunnen komen. Met oog op daarop contacteerde Lantis in de loop van 2025 de coöperatieve vennootschap Samen Sterker en Stad Antwerpen. Dit resulteerde in een samenwerking om de bewoners van residenties gelegen aan de werfzone van de Oosterweelverbinding te ontzorgen als ze aan hun woning ingrepen willen laten uitvoeren op het vlak van isolatie. De beoogde winsten voor het betrokken patrimonium zijn zowel te situeren op energetisch als op vlak van geluidswering.

Twee infomomenten op resp. 21 oktober en 18 november werden bijgewoond door in totaal een 100-tal buurtbewoners, met deelname van opvallend veel jonge gezinnen. Voor de buurten in de ringzone is dit een belangrijk signaal, door Lantis geïnterpreteerd als een teken van vertrouwen in het lange termijnperspectief van buurtbewoners in de betrokken wijken. De infomomenten leidden rechtstreeks tot een aantal concrete dossiers die in de loop van 2026 verder opgevolgd zullen worden.

Kunst op de werf en community management

Lantis wacht niet tot de volledige realisatie van de Oosterweelverbinding in 2033 om te investeren in de kwaliteit en leefbaarheid van de omgeving. Vanuit een geïntegreerde aanpak zet Lantis reeds tijdens de uitvoeringsfase in op community management, met als doel het draagvlak te versterken, de maatschappelijke verankering van het project te vergroten en de impact van de werken op de omgeving actief te begeleiden.

Kunst en cultuur worden daarbij doelgericht ingezet als instrument. Deze initiatieven dragen bij aan het verzachten van de werfimpact, het creëren van herkenbaarheid en het stimuleren van betrokkenheid bij diverse doelgroepen. Door lokaal talent en buurtactoren actief te betrekken, ontstaat een wisselwerking tussen infrastructuur en leefomgeving, waarbij de werf niet enkel functioneel maar ook betekenisvol wordt.

In juni 2025 werd **de fietshelling van de Noorderlaanbrug** artistiek ingevuld door studenten van Schildersschool De Stroom. Dit project combineerde een functionele ingreep met een educatief en participatief traject, en resulteerde in een zichtbare kwaliteitsverbetering van een gebruikte publieke ruimte. Tegelijk versterkte het de band tussen de werf en een school die zich midden in het projectgebied bevindt.

Midden augustus 2025 leidde een co-creatief traject met buurtbewoners en kunstenaarscollectief Treepack tot de realisatie van **grootschalige muurschilderingen op de pijlers van de Bypass**. De beschilderde pijlers brengen de historie, identiteit en symboliek van de wijken Luchtbal en Merksem in beeld en fungeren als visuele verbinding tussen twee stadsdelen die door de Oosterweelverbinding opnieuw dichterbij elkaar worden gebracht.

Met het driedaagse evenement **'Oosterlicht'** namen in totaal 14.800 (vooral) Antwerpenaren afscheid van het viaduct van Merksem, dat plaats maakt voor de aanleg van de verdiepte ring. 'Oosterlicht' werd opgezet in samenwerking met de Koninklijke Academie voor Schone Kunsten in Antwerpen en lokale kunstenaars, die tekenden voor een uniek licht- en geluidsparcours. Het event was tegelijk ook aanleiding om bezoekers uitgebreid te informeren over de Oosterweelwerken in het algemeen.

Deze initiatieven illustreren hoe community management bij Lantis structureel wordt ingezet als hefboom binnen een geïntegreerde projectaanpak. Waar omgevingsmanagement focust op communicatie, bereikbaarheid en hinderbeperking, richt community management zich op participatie, verbinding en maatschappelijke betrokkenheid. Samen zorgen deze disciplines voor een evenwichtige benadering waarin zowel de technische als de sociale dimensie van het project wordt meegenomen.

Oosterweel Ambassadeurs

Bouwheer Lantis zet met veel succes een breed palet aan communicatiekanalen in om burgers te informeren over de werken aan de Oosterweelverbinding. Tegelijk is er het besef dat niets boven rechtstreekse contacten gaat om aan informatieoverdracht te doen en vragen te beantwoorden. Om die reden werd in september 2025 het initiatief 'Oosterweel Ambassadeurs' boven de doopvont gehouden, waarmee Lantis tegemoet komt aan het groeiend aantal aanvragen voor toelichtingen over de werken. De Oosterweel Ambassadeurs bestaan uit een poule Lantis-medewerkers die beschikbaar zijn voor voordrachten en presentaties op locatie. Sinds de opstart in het najaar 2025 werden op die manier 9 doelgroepen bereikt, in het voorjaar 2026 gaat het om 11 aanvragen* die positief beantwoord worden. Lantis tapt met dit initiatief in op bestaande lezingencircuits van socioculturele verenigingen, businessclubs en andere organisaties uit het middenveld, meestal uit het Antwerpse, maar ook met aanvragen uit de wijde regio (tot zelfs Zeeuws-Vlaanderen) waar de impact van de werken zich doen gevoelen. Het publiek dat daarmee bereikt wordt, heeft meestal een ouder profiel dat om zich te informeren rechtstreeks contact boven online media verkiest.

** cijfers begin januari 2026.*

4. BESLUIT

De tendens dat naarmate projecten zichtbaarder worden op het terrein ook het aantal vragen, meldingen en klachten toeneemt, was ook in 2025 merkbaar. Des te belangrijker is het voor Lantis om nauw verbonden te blijven met de omgeving. Daarom leggen we als Lantis proactief contact met belanghebbenden, informeren we hen regelmatig en luisteren we naar hun bezorgdheden. Onze communicatiestrategie wordt jaarlijks bijgestuurd op basis van draagvlakmetingen en het klachtenbeeld, zodat we een sterke, constructieve relatie met de omgeving blijven opbouwen. Op die manier vermijden we problemen, onder het motto 'Beter voorkomen dan genezen.'

KLACHTENRAPPORT 2025 - LEM ANTWERPEN NV

1. Inleiding

Antwerp Airport verwelkomde in 2025 in totaal 240.541 passagiers tegenover 208.845 in 2024 – een stijging van 15,18%. Het aantal landingen en take-offs bleef quasi gelijk met 32.930 bewegingen in 2025, tegenover 32.979 het jaar voordien.

Antwerp Airport streeft naar een transparante en correcte behandeling van alle binnenkomende klachten. Daarom worden meldingen uitsluitend geregistreerd en opgevolgd via het officiële klachtenregistratiesysteem, toegankelijk via www.antwerpairport.aero onder het tabblad 'Contact'. In dit klachtenrapport worden dan ook enkel de klachten opgenomen die via dit systeem werden ingediend.

Het klachtenplatform bevat een duidelijke toelichting over hoe men een klacht kan indienen en welke types klachten door de luchthaven behandeld kunnen worden. Voor meldingen die niet onder de bevoegdheid van Antwerp Airport vallen, wordt doorverwezen naar de bevoegde instanties:

- Vluchtroutes en baangebruik: deze vallen onder de verantwoordelijkheid van luchtverkeersleider skeyes. Meldingen kunnen rechtstreeks via hun contactpagina ingediend worden: <https://www.skeyes.be/en/contact-us/>
- Militaire vluchten: klachten dienen rechtstreeks aan Defensie te worden bezorgd. Meer informatie: <https://www.mil.be/nl/contacteer-ons/>
- Milieuklachten aan de toezichhoudende overheid: deze kunnen worden doorgegeven aan de Vlaamse overheid via omgevingsinspectie.ant@vlaanderen.be.

Sinds 2025 maakt Antwerp Airport gebruik van een vernieuwd klachtenregister. Via dit platform kunnen personen de real-timestatus van hun melding opvolgen en een duidelijk overzicht raadplegen van al hun ingediende klachten.

2. Overzicht van de geregistreerde klachten

Totaal aantal geregistreerde klachten

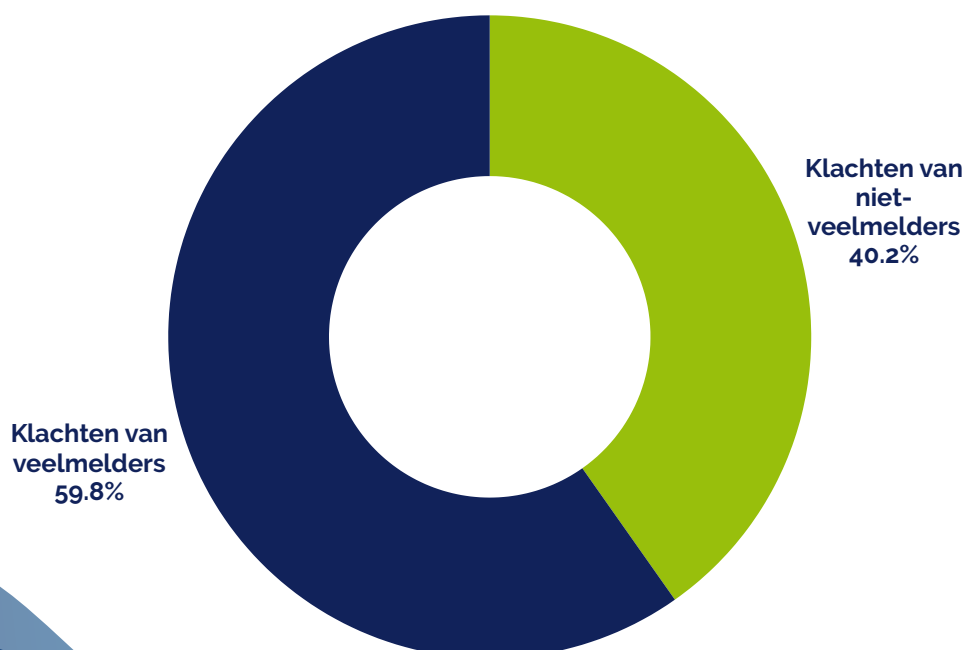
In 2025 werden 517 klachten geregistreerd, ingediend door 114 unieke klagers. Een aanzienlijk deel van deze klachten is afkomstig van zogenaamde veelklagers, dit zijn personen die op jaarbasis minstens 10 meldingen doen. In 2025 waren er 8 actieve veelklagers, samen goed voor 309 klachten, wat neerkomt op 59,8% van het totale aantal klachten.

De verdeling onder de veelklagers (gesorteerd op aantal klachten) is als volgt:

- Klager 1: 126 klachten (24,4% van alle klachten)
- Klager 2: 54 klachten (10,4%)
- Klager 3: 41 klachten (7,9%)
- Klager 4: 31 klachten (6,0%)
- Klager 5: 17 klachten (3,3%)
- Klager 6: 15 klachten (2,9%)
- Klager 7: 13 klachten (2,5%)
- Klager 8: 12 klachten (2,3%)

Deze cijfers tonen aan dat een beperkt aantal personen verantwoordelijk is voor een groot deel van de meldingen. Dit is belangrijk om mee te nemen in de analyse van klachtenpatronen en de verdere optimalisatie van de klachtenbehandeling.

Klachtenanalyse: Veelmelders vs. Niet-Veelmelders



Vergelijking met 2024

In 2024 werden 610 klachten geregistreerd, ingediend door 164 unieke klagers. Het aantal klachten daalde in 2025 met 15,2%, en ook het aantal unieke klagers nam af van 164 naar 114.

Het aantal veelklagers daalde van 15 in 2024 naar 8 in 2025, maar hun aandeel in het totaal steeg van 54,1% (330 klachten) naar 59,8% (309 klachten). Dit wijst op een concentratie van klachten bij een kleinere groep melderders.

Verdeling veelklagers 2024:

- Klager 1: 85 klachten (13,9%)
- Klager 2: 52 klachten (8,5%)
- Klager 3: 39 klachten (6,4%)
- Klager 4: 26 klachten (4,3%)
- Klager 5: 23 klachten (3,8%)
- Klager 6: 23 klachten (3,8%)
- Klager 7: 17 klachten (2,8%)
- Klager 8: 16 klachten (2,6%)
- Klager 9: 13 klachten (2,1%)
- Klager 10: 13 klachten (2,1%)
- Klager 11: 12 klachten (2,0%)
- Klager 12: 11 klachten (1,8%)
- Klager 13: 10 klachten (1,6%)
- Klager 14: 10 klachten (1,6%)
- Klager 15: 10 klachten (1,6%)

De analyse van de klachtengegevens toont een duidelijke daling in het totale aantal klachten en unieke klagers in 2025 ten opzichte van 2024. Dit kan wijzen op een verbeterde dienstverlening of een verandering in meldingsgedrag. Tegelijkertijd zien we dat het aandeel van veelklagers in het totale aantal klachten is toegenomen, ondanks een daling van hun aantal. In 2025 waren er minder veelklagers actief (8 tegenover 15 in 2024), maar zij waren verantwoordelijk voor bijna 60% van alle klachten. Dit wijst op een concentratie van klachten bij een beperkte groep melderders.

Evolutie van het aantal klachten: 2017-2025

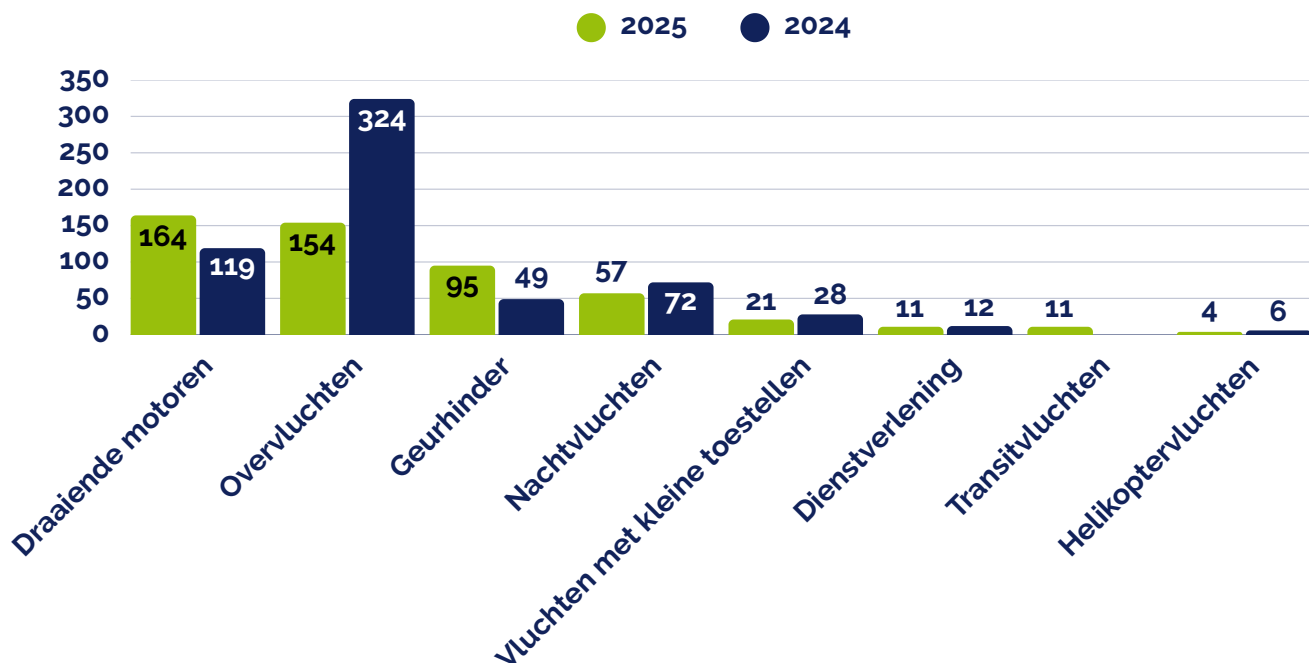


Klachten per categorie

De klachten in 2025 zijn onderverdeeld in verschillende categorieën, elk met een specifieke betekenis:

- Draaiende motoren: Geluidshinder van motoren van toestellen die stationair draaien (o.a. engine tests, warmdraaien, proefdraaien).
- Geurhinder: Waarneming van kerosinegeur.
- Overvluchten: Geluidshinder door overvliegende toestellen, vaak kort voor of na landing/take-off.
- Nachtvluchten: Vluchten na de officiële openingsuren van de luchthaven (na 23:00) waarvoor een extensie verleend werd.
- Luchthavenfaciliteiten: Klachten over passagiersbeleving, bv. Slechte ervaring met medewerkers, lange wachttijden, voorzieningen.
- Vluchten met kleine toestellen: Activiteiten van vliegscholen of recreatieve piloten.
- Helikoptervluchten: Klachten over helikopteractiviteiten.
- Transitvluchten: Vluchten die niet gelinkt zijn aan Antwerp Airport, vaak van andere luchthavens (bv. Rotterdam, Brussels Airport).

Aantal klachten per categorie: 2025 vs 2024



Belangrijkste evoluties:

- Overvluchten daalden sterk (-52,5%).
- Draaiende motoren stegen (+37,8%).
- Geurhinder bijna verdubbeld (+93,9%).
- Nachtvluchten daalden licht (-20,8%).
- Nieuwe categorie transitvluchten: 11 klachten.

Op de volgende bladzijden wordt dieper ingegaan op deze klachten.

Nieuwe categorie in 2025

De categorie Transitvluchten werd begin 2025 toegevoegd om meldingen correct te classificeren die vaak betrekking hebben op vluchten buiten de openingsuren van Antwerp Airport (23:00 – 07:00), maar die niet gelinkt zijn aan toestellen die van of naar Antwerp Airport vliegen. Het gaat vaak om vluchten van andere luchthavens, zoals Rotterdam, Brussels Airport of Luik Airport.

Antwerp Airport kan in uitzonderlijke gevallen een extensie toestaan tot uiterlijk 00:30, bijvoorbeeld bij vertragingen door weersomstandigheden, luchtverkeerscongestie, technische storingen of stakingen. Op jaarbasis mogen maximaal 30 extensies worden verleend; in 2025 werden 10 extensies toegestaan. Toch ontvingen we ook meldingen op dagen dat geen extensies waren uitgereikt. Om deze meldingen correct te onderscheiden van klachten over nachtvluchten, werd de nieuwe categorie Transitvluchten ingevoerd. Voorheen vielen deze klachten onder nachtvluchten.

Overzicht aantal klachten exclusief veelmelders

Zodra de meldingen van veelmelders – personen die meer dan tien klachten per jaar indienen – uit de cijfers worden gehaald, verandert het beeld echter aanzienlijk. Het totale aantal klachten daalt dan tot 208.

Deze verschuiving heeft een duidelijke impact op de rangorde van de klachtencategorieën. Klachten over draaiende motoren, die in het totaaloverzicht veruit de grootste categorie vormen, blijken voor een zeer groot deel door veelmelders te worden ingediend en zakken daardoor naar de achtergrond wanneer deze groep wordt uitgesloten. Overvluchten blijven aanwezig, maar ook hier blijkt een belangrijk aandeel afkomstig van veelmelders.

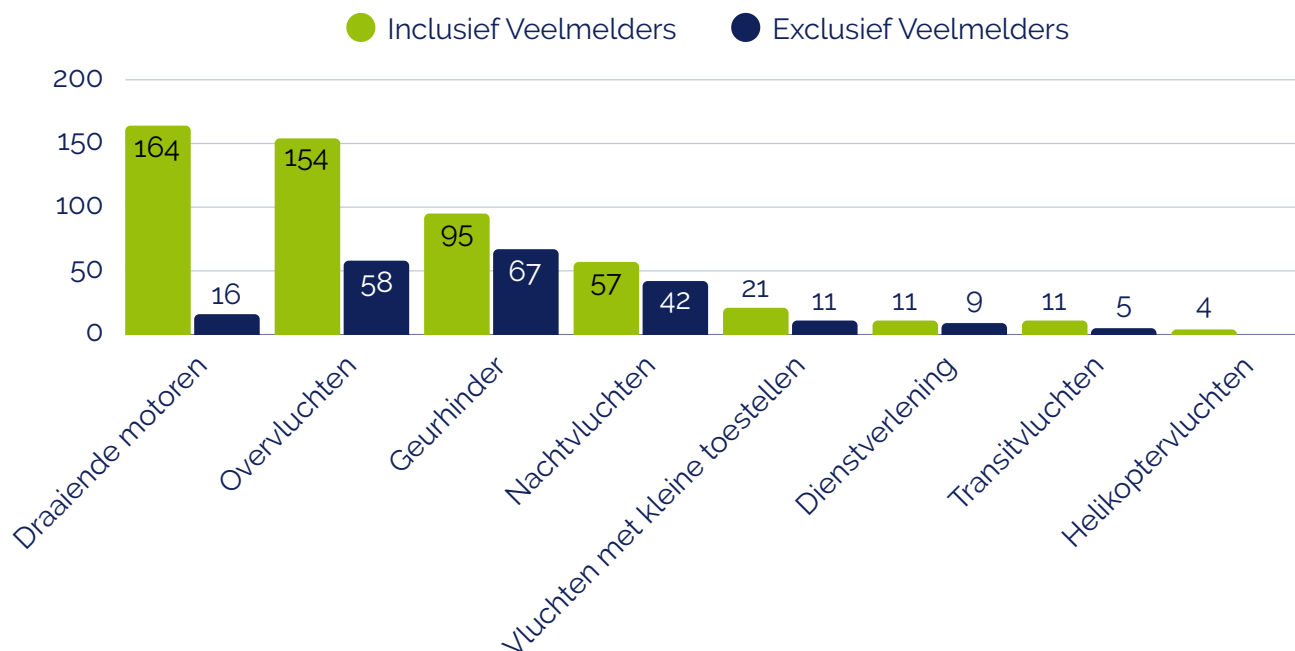
Wanneer we enkel kijken naar de niet-veelmelders, valt op dat geurhinder de categorie is waarin de meeste meldingen binnenkomen. Antwerp Airport startte in de tweede jaarhelft van 2025 met een gespecialiseerd geuronderzoek, uitgevoerd door VITO. De resultaten hiervan worden verwacht in maart 2026.

Rang	Categorie	Aantal	Aandeel
1	Geurhinder	67	32%
2	Overvluchten	58	28%
3	Nachtvluchten	42	20%
4	Draaiende motoren	16	8%
5	Kleine toestellen	11	5%
6	Luchthavenfaciliteiten	9	4%
7	Transitvluchten	5	2%

Communicatie omtrent klachten

De Milieuoverlegcommissie en de Monitoringscommissie ontvangen maandelijks een overzicht van de ingediende klachten. In dit overzicht worden het totaal aantal klachten vermeld, het aantal klachten afkomstig van veelklagers, de categorieën waartoe de klachten behoren, evenals de inhoud ervan.

Aantal klachten per categorie: Incl. Veelmelders vs Excl. Veelmelders



3. Status van klachten

Afhandeling en doorlooptijd van klachten

In 2025 werden alle 517 klachten definitief afgehandeld. Er zijn dus geen klachten uit 2025 die nog in behandeling zijn. Dit is een belangrijke verbetering ten opzichte van voorgaande jaren.

Het klachtenplatform onderging in 2025 een belangrijke transformatie: melders konden voortaan de status van hun klacht opvolgen via drie fasen: 'Ingediend', 'In behandeling' en 'Afgehandeld'. Antwerp Airport streeft ernaar klachten steeds binnen 30 dagen te behandelen. Dit wordt ook aangegeven op het klachtenplatform. In veel gevallen is Antwerp Airport hierin geslaagd, maar door een periode van lange afwezigheid in 2025 duurde de behandeling soms langer dan voorzien. Ook door het opvragen van bijkomende informatie bij externe diensten, werden enkele klachten later beantwoord.

Officiële cijfers over de duur van de klachtenafhandeling – met andere woorden, hoe snel een melding beantwoord wordt – zijn momenteel niet automatisch beschikbaar. Om dit te weten, moet elke melding afzonderlijk bekeken worden.

Om onze dienstverlening te verbeteren en een beter zicht te krijgen op de gemiddelde afhandelings tijd, werd vanaf 1 januari 2026 een extra kolom toegevoegd aan het klachtenplatform. Hierdoor wordt niet alleen geregistreerd wanneer een klacht is ingediend, maar ook wanneer ze is behandeld. Op die manier kunnen we de effectieve duurtijd van de klachtenbehandeling vlot meten. Deze informatie zal voor het eerst worden opgenomen in het klachtenrapport van 2027.

4. Inhoudelijke analyse - overzicht per categorie

Draaiende motoren – 164 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden 164 meldingen geregistreerd over geluid van draaiende motoren. 126 van deze klachten waren afkomstig van één melder in Borsbeek. Deze meldingen hebben specifiek betrekking op het zogenaamde 'walvisgeluid' dat te horen is bij Embraer E195-E2-toestellen. Het gaat om een fluitend geluid dat door de motoren wordt geproduceerd tijdens de daling. Dit is een gekend fenomeen, maar slechts één persoon heeft hierover meldingen ingediend.

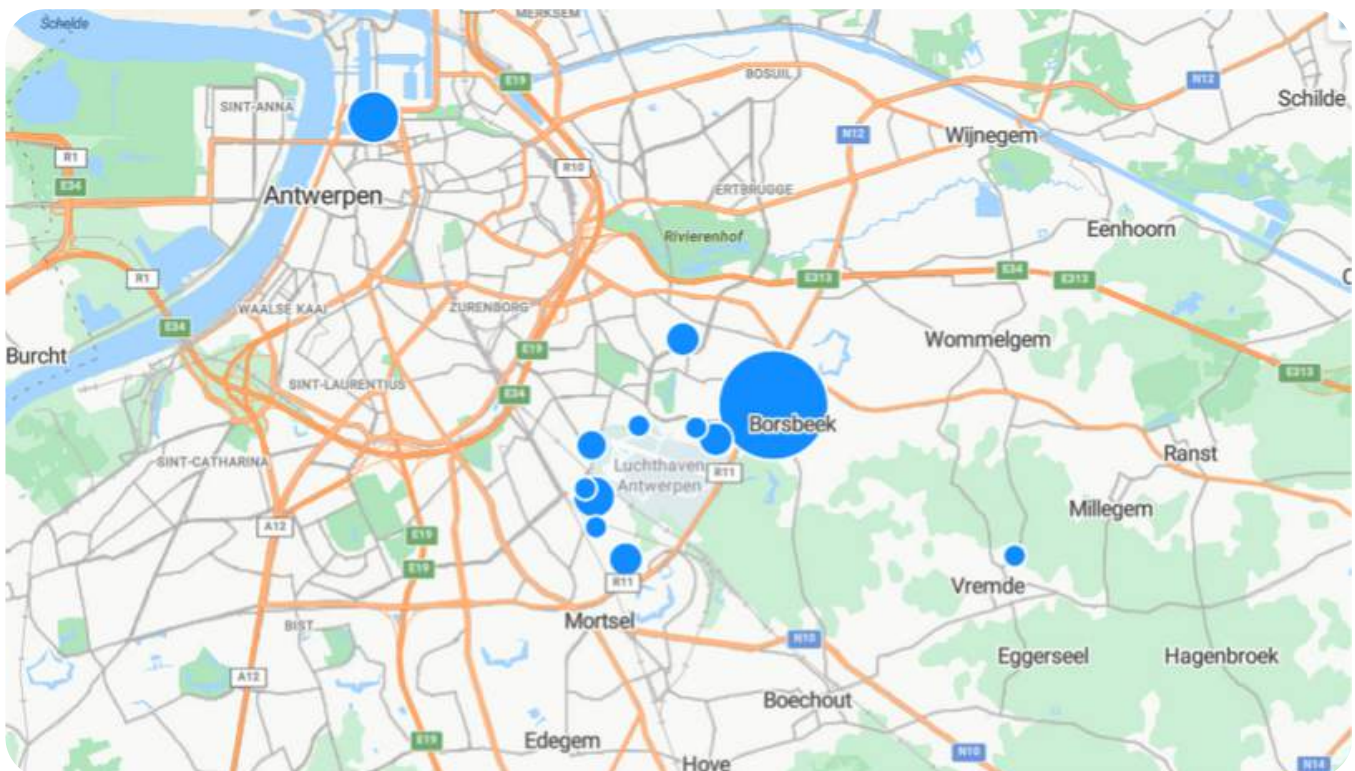
De overige meldingen gaan voornamelijk over het accelereren van vliegtuigen tijdens het opstijgen, wat zorgt voor een verhoogd piekgeluid gedurende enkele seconden. Daarnaast werden ook klachten ontvangen over warmdraaien van motoren en engine tests. Twee meldingen bleken niet gelinkt aan de luchthaven. Eén klacht ging over militaire trainingsvluchten op de luchthaven, die vooraf aangekondigd waren op de buurtinfopagina van Antwerp Airport. Verder kwamen 15 klachten van een bewoner in de buurt van het MAS (Antwerpen Centrum), die storend geluid ervaart bij het vertrekken van toestellen, zowel bij vluchten over Antwerpen Centrum als bij vluchten over Boechout. Ook hier gaat het om het geluid bij het accelereren om voldoende snelheid te nemen voor opstijgen.

Geboden oplossingen en acties

Engine tests worden uitsluitend uitgevoerd op daarvoor voorziene locaties, zijn streng gereguleerd en worden geregistreerd. Warmdraaien van motoren wordt tot een minimum beperkt, maar blijft noodzakelijk om de veiligheid van vluchten te garanderen. Melders worden hierover steeds geïnformeerd in hun antwoord. Het specifieke walvisgeluid van de Embraer E195-E2 is kenmerkend aan het ontwerp van het toestel en de motoren en kan niet worden opgelost.

Voor de melder in de buurt van het MAS werd voorgesteld om een mobiele geluidsmetinstallatie te plaatsen op haar locatie. Op die manier kan Antwerp Airport effectief de geluidsproductie meten en objectieve gegevens verzamelen om de situatie beter te beoordelen.

Op dit moment kunnen we dus geen structurele oplossing bieden voor het walvisgeluid of het korte piekgeluid bij acceleratie. We informeren melders steeds over de mogelijke redenen van de ervaren hinder en geven duiding over factoren die het geluidsniveau kunnen beïnvloeden, zoals het type toestel, de fase van de vlucht en de locatie van de melder.



Locaties van meldingen over draaiende motoren

Overvluchten – 154 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden 154 meldingen geregistreerd over geluidshinder door overvliegende vliegtuigen. Op de heatmap zien we dat veel van deze locaties in de aanvliegroute van de luchthaven liggen, waar overvliegende toestellen onvermijdelijk passeren. Het grootste deel van de meldingen gaat over vliegtuigen die als luid of storend worden ervaren omdat ze boven de huizen van de melders vliegen.

Een klacht werd 39 keer herhaald en luidde telkens hetzelfde:

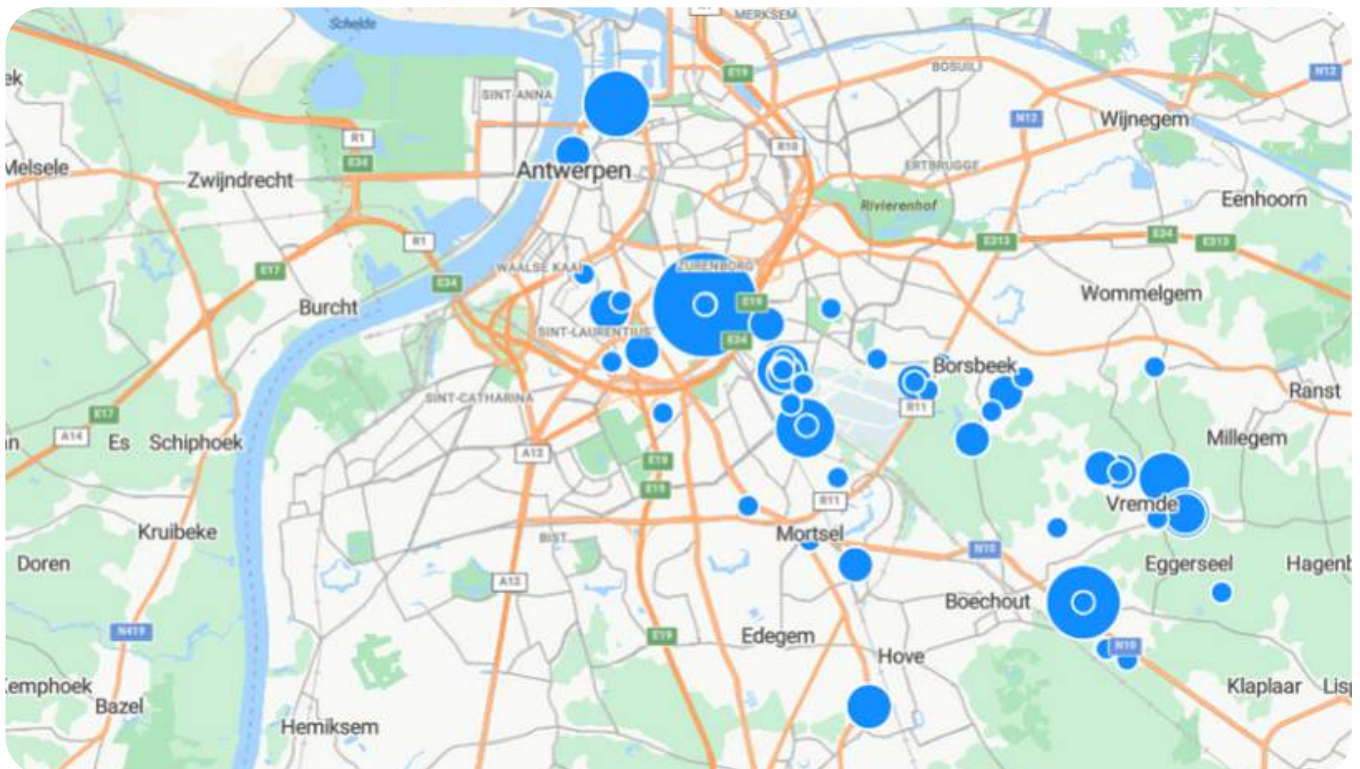
"Luidruchtige vliegtuigen teisteren en verpesten het luchtruim. Enorme lawaaihinder voor mens en dier van 's morgens vroeg. Voor plezier van enkelingen lijden hele wijken onder helse lawaaiterreur. Een bedreiging voor zowel lichamelijk als geestelijk welzijn. Onaanvaardbaar!! Bewoners wijk Haringrode/Zurenborg."

De meldingen worden steevast door dezelfde persoon ingediend. Er zijn geen indicaties dat de persoon voor de hele wijk spreekt.

Geboden oplossingen en acties

Antwerp Airport is zelf niet bevoegd voor het bepalen van vliegroutes; deze worden vastgelegd door luchtverkeersleider skeyes. Op basis van meldingen wordt in overleg met skeyes wel bekeken of het mogelijk is bepaalde bewoonde gebieden te vermijden en routes te verleggen naar minder dichtbevolkte zones.

In bepaalde gevallen, vooral in de directe nabijheid van de luchthaven, is overvliegen echter onvermijdelijk. Voor deze situaties kan Antwerp Airport geen structurele oplossing bieden. Melders worden hierover geïnformeerd.



Locaties van meldingen over overvluchten

Geurhinder – 95 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden 95 meldingen over geurhinder geregistreerd. 25 van deze meldingen waren afkomstig van één persoon die op 300 meter van de luchthaven woont. Van de 95 meldingen kwamen er 94 uit een straal van 1,7 kilometer rond de luchthaven. Slechts één klacht kwam van verder weg, namelijk uit Antwerpen Centrum, en betrof geurhinder naar aanleiding van een formatievlucht van negen historische Antwerpse SV-4 toestellen. Alle overige klachten hadden betrekking op het waarnemen van een kortdurige of soms iets langere kerosinegeur op de locatie van de melder.

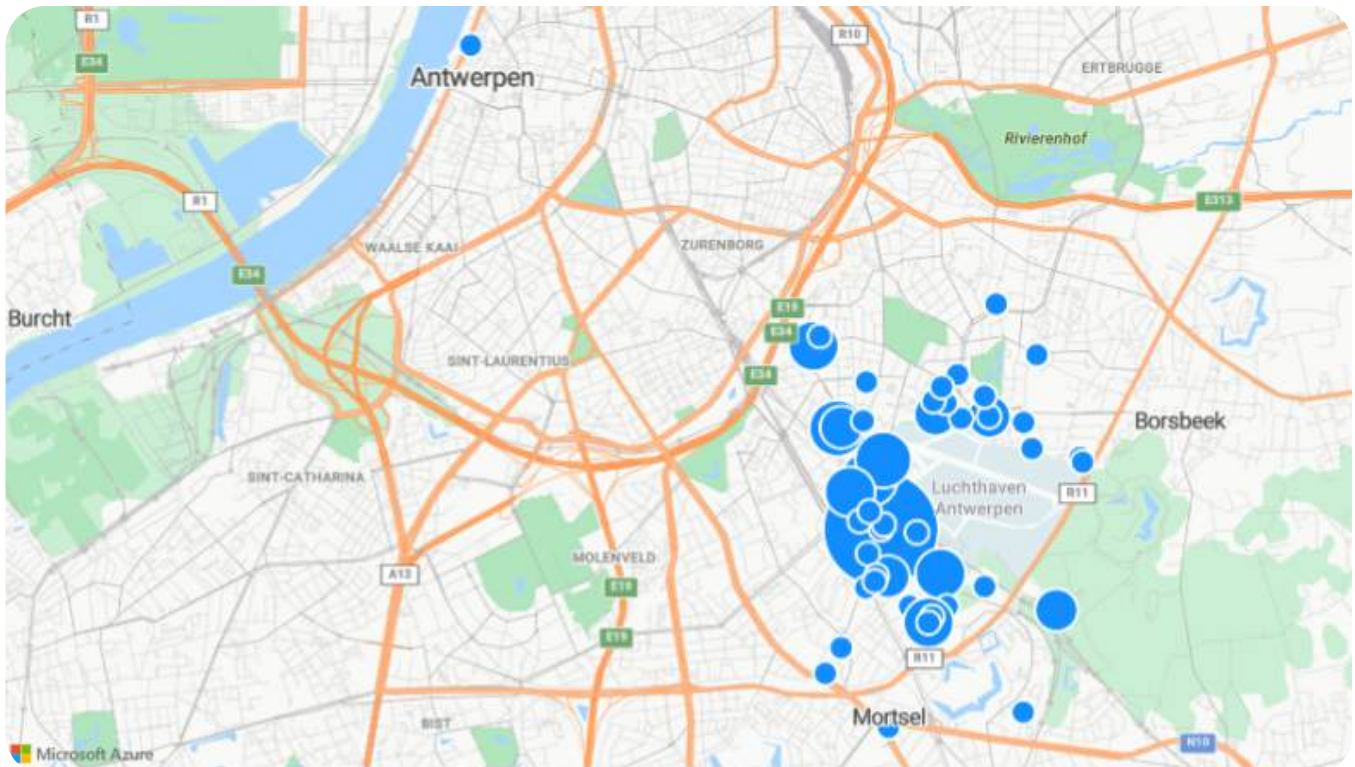
Deze meldingen konden telkens gekoppeld worden aan één of meerdere vliegbewegingen die op dat moment plaatsvonden. Geurhinder kan variëren afhankelijk van factoren zoals windrichting, windsnelheid, de gebruikte landingsbaan en de specifieke locatie van de melder ten opzichte van de luchthaven. Op dagen met weinig wind kan de geur langer blijven hangen.

Geboden oplossingen en acties

Om meer inzicht te krijgen in geurhinder startte Antwerp Airport in het najaar van 2025 samen met VITO een geuronderzoek waarbij op meerdere locaties eNoses werden geplaatst. De resultaten van dit onderzoek zijn nog niet bekend. We erkennen dat geurhinder kan worden ervaren, aangezien luchtvaart in de meeste gevallen nog gebruikmaakt van conventionele brandstoffen. In de luchtvaart is dit hoofdzakelijk JET A1. Momenteel maakt enkel de ASL Academy gebruik van een elektrisch lestoestel.

Antwerp Airport zet verder in op de diversificatie van haar activiteiten en gelooft sterk in de uitbouw van een Regional Air Mobility-hub. Dit betekent dat we inzetten op elektrische en hybride luchtvaart, met een focus op zakenbestemmingen, het versterken van regionale connectiviteit en duurzame luchtvaart. Als regionale luchthaven wil Antwerp Airport hierin een voortrekkersrol opnemen. We verwachten de eerste evoluties hiervan ten vroegste tegen 2030.

Op dit moment kunnen we de melder geen oplossing bieden. We informeren melders wel consequent over de mogelijke redenen van de ervaren hinder, én over de factoren die die hinder kunnen beïnvloeden, zoals windrichting en -snelheid, de op dat moment gebruikte landingsbaan en de specifieke ligging ten opzichte van de luchthaven.



Locaties van meldingen over geurhinder

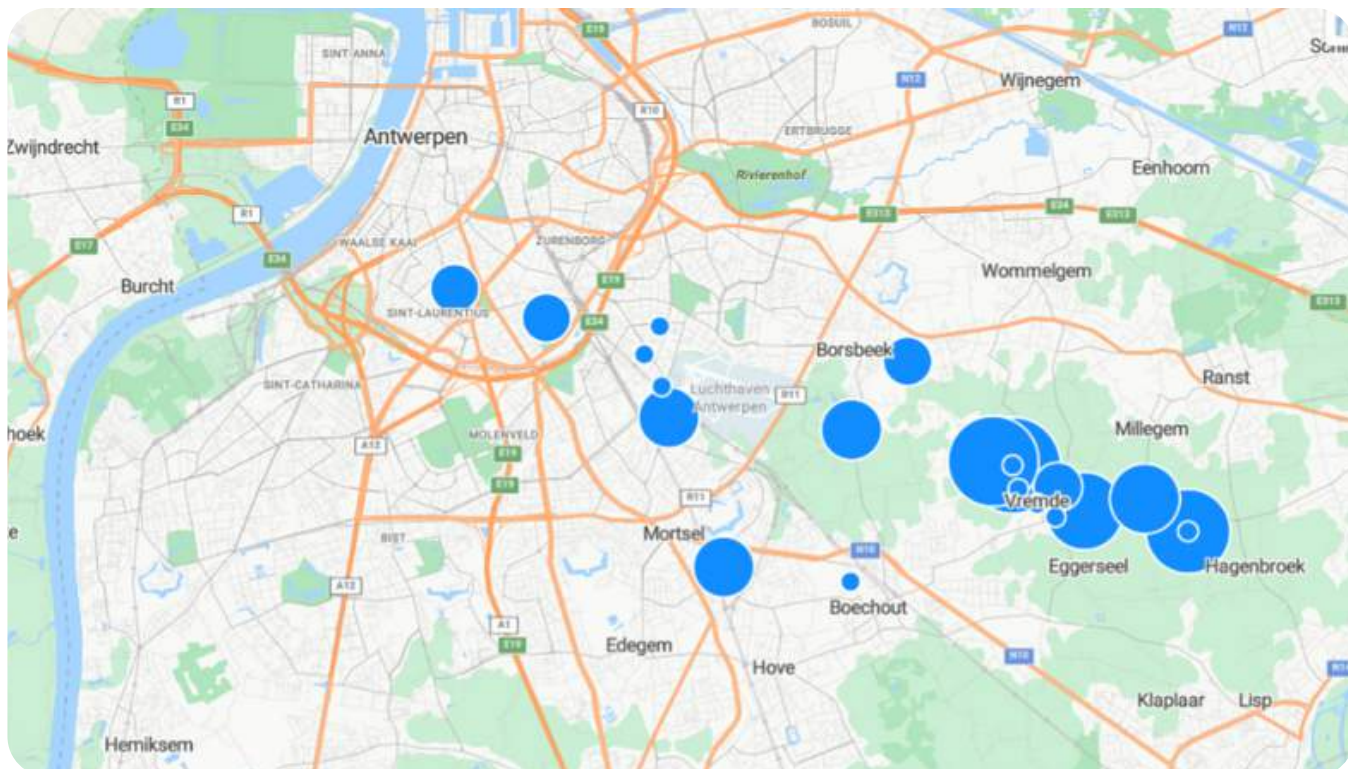
Nachtvluchten – 57 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden 57 meldingen geregistreerd over nachtvluchten. Het merendeel komt uit de aanvliegroutes van de luchthaven en gaat telkens over de vraag waarom een toestel na 23:00 nog landt op Antwerp Airport. Antwerp Airport is gesloten tussen 23:00 en 07:00, met enkele uitzonderingen: urgente medische vluchten en landende lijnvluchten met vertraging die oorspronkelijk gepland stonden om uiterlijk 22:59 te landen. Voor die laatste categorie kan een extensie worden toegekend tot maximaal 00:30. De voorwaarden zijn: vertraging door weersomstandigheden, congestie in het luchtruim of op de luchthaven van bestemming, onverwachte technische storing, of staking van luchtverkeersleiders of luchthavenpersoneel. Op jaarbasis mogen maximaal 30 extensies worden toegekend. In 2025 werden 10 extensies verleend.

Geboden oplossingen en acties

Wanneer een extensie wordt verleend, wordt dit transparant gecommuniceerd via de buurtinfopagina van de luchthaven. Melders krijgen in hun antwoord uitleg over de geldende openingsuren, de uitzonderingen en de voorwaarden voor extensies. In de directe nabijheid van de luchthaven blijft overvliegen in aan- of uitvliegroutes echter vaak onvermijdelijk. In 2025 werden 10 extensies verleend. Dat wil zeggen dat het 10 keer voorkwam dat een toestel nog na 23:00 landde op de luchthaven.



Locaties van meldingen over nachtvluchten

Vluchten met kleine toestellen – 21 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden 21 meldingen geregistreerd over vluchten met kleine toestellen. Deze klachten komen hoofdzakelijk uit de directe omgeving van de luchthaven. In bepaalde gevallen gaat het om opleidingsvluchten van vliegscholen, in andere gevallen om sport- of pleziervliegtuigen die eigendom zijn van private personen. Veel van deze toestellen zijn gebaseerd op de luchthaven en beschikken hier over een eigen loods.

De klachten hebben voornamelijk betrekking op geluidshinder tijdens het vliegen in de nabije omgeving van de luchthaven. Antwerp Airport mag en kan deze vluchten faciliteren, maar is niet verantwoordelijk voor de vluchtroutes die deze toestellen vliegen. Deze routes worden namelijk bepaald door luchtverkeersleider skeyes.

Om hinder te beperken worden trainingsvluchten afwisselend uitgevoerd via een noordelijk en zuidelijk circuit. Voor omwonenden die in de buurt van de start- en landingsbaan wonen, is deze spreiding echter minder merkbaar, aangezien alle circuits onvermijdelijk langs de baan passeren. Kleine toestellen blijven bovendien steeds dicht bij de luchthaven omdat tijdens deze trainingsvluchten visueel contact met de luchthaven gehouden moet worden. Melders die verdere vragen hebben over de specifieke vliegroutes worden doorverwezen naar skeyes.

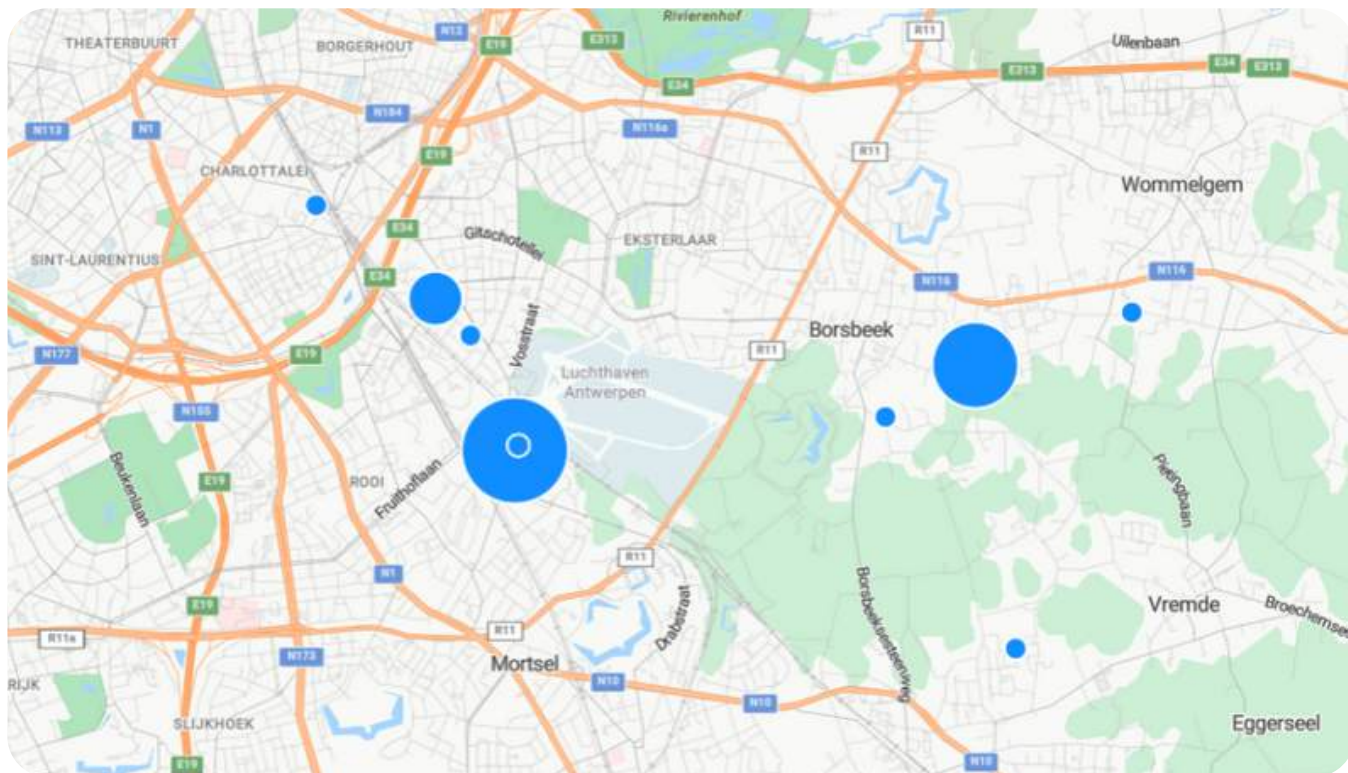
Geboden oplossingen en acties

In het antwoord aan melders geeft Antwerp Airport toelichting over de aard van deze vluchten, de bevoegdheden van skeyes en de redenen waarom kleine toestellen vaak in de nabijheid van de luchthaven vliegen. Daarnaast wordt uitleg gegeven over de regels rond trainingsbewegingen en hun toegelaten tijdstippen.

De huidige geldende regels zijn als volgt:

- Jaarlijks zijn maximaal 16.000 trainingsbewegingen (touch-and-go's) toegestaan.
- Trainingsvluchten zijn toegelaten van maandag tot en met zaterdag tussen:
 - 09:00 en 18:59 (zomeruur) / 09:00 en 19:59 (winteruur)
- Tussen 1 juni en 31 augustus gelden bijkomende beperkingen:
 - Op zaterdagen na 14:00 zijn er geen touch-and-go's meer toegestaan vanaf Antwerp Airport (vanaf 1 juni 2025).
 - Vertrekkende vliegtuigen die elders trainingsbewegingen uitvoeren blijven wel toegestaan.
- Op zondagen en feestdagen zijn geen trainingsbewegingen toegestaan.

In de directe omgeving van de luchthaven zijn vluchten met kleine toestellen vaak onvermijdelijk, zeker tijdens trainingsactiviteiten. Antwerp Airport kan deze activiteiten niet wegnemen, maar informeert melders steeds over de reden van de hinder, de geldende regels en de verantwoordelijke instanties voor vliegroutes. Bovendien gaat het om een beperkt aantal meldingen, waarbij meer dan de helft afkomstig is van twee veelmelders.



Locaties van meldingen over vluchten met kleine toestellen

Luchthavenfaciliteiten – 11 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden 11 meldingen geregistreerd binnen de categorie luchthavenfaciliteiten en dienstverlening. Eén van deze meldingen betrof geen klacht maar enkel een informatievraag. Daarnaast ontving Antwerp Airport één melding waarin een persoon aangaf na drie weken nog geen antwoord te hebben ontvangen. Klachten worden echter steeds binnen de termijn van 30 dagen behandeld, wat ook in dit geval gebeurd was.

De overige meldingen hadden vooral betrekking op diensten die niet door Antwerp Airport zelf worden uitgevoerd, maar door partners op de luchthaven. Dit ging onder meer over de bagageafhandelaar, de parkinguitbater, douanediens en andere operationele partners. Hoewel deze diensten onder de verantwoordelijkheid van externe partijen vallen, worden dergelijke meldingen steeds zorgvuldig opgevolgd.

Geboden oplossingen en acties

Klachten die betrekking hebben op externe partners worden onmiddellijk doorgestuurd naar de betrokken diensten. Antwerp Airport volgt deze intern verder op om te verzekeren dat melders tijdig en correct worden geïnformeerd.

Antwerp Airport hecht veel belang aan de kwaliteit van de dienstverlening, zowel van de eigen organisatie als van haar partners, en monitort daarom alle meldingen die betrekking hebben op passagiersbeleving en operationele faciliteiten. In het kader van deze dienstverlening organiseerde de luchthaven in 2025 een tevredenheidsonderzoek. Hieruit bleek dat 87% van de bevroagde passagiers een goede tot zeer goede ervaring had met de dienstverlening. Ook het luchthavenpersoneel scoorde sterk: 95% van de respondenten gaf minstens 8/10. In totaal namen 500 personen deel aan het onderzoek.

Het aantal meldingen binnen deze categorie blijft beperkt, met slechts enkele klachten die bovendien vaak betrekking hebben op partners van de luchthaven. Waar mogelijk biedt Antwerp Airport een antwoord, of wordt de klacht verder opgevolgd via de bevoegde dienst. Melders worden steeds geïnformeerd over wie verantwoordelijk is voor welke dienstverlening en hoe hun melding wordt behandeld.

Transitvluchten – 11 klachten

Waarover gaan de klachten?

Binnen de categorie transitvluchten heeft Antwerp Airport in 2025 11 meldingen ontvangen van omwonenden die geluidshinder tijdens de nachtelijke uren (23:00–07:00) rapporteerden. Deze meldingen hebben doorgaans betrekking op overvliegend verkeer dat geen verband houdt met Antwerp Airport, aangezien de luchthaven zelf in deze periode gesloten is en er dan geen commerciële of operationele vluchten plaatsvinden. Op de datums van de meldingen werden ook geen extensies goedgekeurd op Antwerp Airport.

De nachtelijke vluchten die gemeld worden, blijken in de meeste gevallen afkomstig te zijn van toestellen die onderweg zijn naar een andere bestemming, zoals Rotterdam, Brussel of andere internationale luchthavens. Dankzij de interne systemen kan Antwerp Airport meestal vrij snel achterhalen over welke vlucht het specifiek gaat. Melders worden hier telkens helder over geïnformeerd.

Geboden oplossingen en acties

Bij meldingen over nachtelijk overvliegend verkeer onderzoekt Antwerp Airport steeds of het toestel effectief in verband staat met de eigen luchthaven. De herkomst en bestemming van het desbetreffende vliegtuig kunnen in de meeste gevallen nauwkeurig worden geïdentificeerd. Wanneer blijkt dat het toestel geen link heeft met Antwerp Airport, wordt dit duidelijk gecommuniceerd aan de melder, inclusief uitleg over het doel en de werking van transit- en holdingverkeer in de regio.

De meldingen over transitvluchten betreffen uitsluitend overvliegend verkeer van en naar andere luchthavens, waardoor Antwerp Airport hier geen operationele rol in speelt. Toch hecht de luchthaven veel belang aan een correcte duiding en opvolging. Dankzij een transparante communicatie worden melders steeds geïnformeerd over de oorsprong van het gemelde verkeer en de redenen waarom vliegtuigen ook 's nachts boven de regio Antwerpen actief zijn.

Helikoptervluchten – 4 klachten

Waarover gaan de klachten?

In de eerste zes maanden van 2025 ontving Antwerp Airport vier meldingen over geluidsoverlast door helikopters. Alle meldingen waren afkomstig van éénzelfde persoon uit het centrum van Antwerpen, in de omgeving van het MAS. Uit analyse blijkt dat drie van de vier helikopterbewegingen effectief vertrokken waren van of geland hebben op Antwerp Airport.

Geboden oplossingen en acties

Elke melding werd afzonderlijk onderzocht aan de hand van beschikbare vluchtgegevens. Wanneer een melding verband hield met een helikopter die via Antwerp Airport opereerde, werd de melder geïnformeerd over de herkomst of bestemming en de beperkte rol van de luchthaven in de routebepaling.

Helikopterverkeer veroorzaakte in de eerste jaarhelft van 2025 slechts een klein aantal meldingen, waarbij bovendien alle meldingen afkomstig waren van één melder. Drie van de vier meldingen waren verbonden aan helikopters die via Antwerp Airport opereerden, al heeft de luchthaven geen invloed op de geselecteerde routes boven stedelijk gebied. Door elke melding individueel te onderzoeken en duidelijk te communiceren, zorgt Antwerp Airport voor maximale transparantie richting omwonenden.

5. Verbeteracties naar aanleiding van klachten

In 2025 werden verschillende verbeteracties doorgevoerd naar aanleiding van feedback van melders. De belangrijkste aanpassing betrof een ingrijpende update van het klachtenplatform. Melders kunnen sindsdien de status van hun klacht opvolgen via drie duidelijke fasen:

- Ingediend
- In behandeling
- Afgehandeld

Deze verbetering werd doorgevoerd na eerdere meldingen over de gebruiksvriendelijkheid van het platform en de wens om meer inzicht te krijgen in de behandeling van een klacht.

Daarnaast kwamen er in het verleden meldingen binnen van personen die geen antwoord op hun klacht hadden ontvangen. Onderzoek wees uit dat deze berichten soms in de spamfolder terechtkwamen. Dit probleem werd structureel opgelost: melders kunnen nu een overzicht van al hun ingediende klachten raadplegen binnen het platform. In dit overzicht zien ze niet alleen de status van elke klacht, maar – indien reeds beschikbaar – ook het volledige antwoord van Antwerp Airport. Hierdoor is er meer transparantie en wordt de kans op gemiste communicatie sterk verminderd.

In de tweede jaarhelft van 2025 startte de luchthaven bovendien met een geuronderzoek, uitgevoerd door VITO. De resultaten van dit onderzoek worden in maart 2026 verwacht. Deze analyse moet een beter inzicht geven in de herkomst en aard van geurhinder rond de luchthaven. De bevindingen zullen worden vergeleken met de ontvangen meldingen, zodat de luchthaven gerichter kan evalueren welke acties in de toekomst mogelijk of noodzakelijk zijn.

6. Klanten- of kwaliteitsbevragingen

In het kader van kwaliteitszorg organiseert Antwerp Airport regelmatig tevredenheidsbevragingen om de ervaringen van passagiers te evalueren en verbeterpunten te identificeren. In 2025 namen in totaal net geen 500 reizigers deel aan de bevraging.

De tevredenheidsbevraging van 2025 bevestigt opnieuw dat de dienstverlening op Antwerp Airport sterk gewaardeerd wordt: 87% van de respondenten gaf aan een goede tot zeer goede ervaring te hebben, waarbij vooral de vlotte doorstroming, korte wachttijden en kleinschaligheid als belangrijkste troeven naar voren kwamen. Daarnaast wordt ook het personeel bijzonder positief beoordeeld: 95% van de reizigers gaf onze medewerkers een score van minstens 8/10, wat de sterke perceptie van klantvriendelijkheid, professionaliteit en behulpzaamheid onderstreept.

Antwerp Airport hecht veel belang aan een correcte en transparante informatieverstrekking aan reizigers en omwonenden. Tegelijk blijft luchtvaart een activiteit die onvermijdelijk gepaard gaat met geluid, zeker in de omgeving van start- en landingsroutes. Daarom neemt de luchthaven een brede reeks maatregelen om de impact op de omgeving te beperken, waaronder route-optimalisaties door skeyes, streng gereguleerde engine tests, beperkingen op trainingsactiviteiten die de buurt ten goede

komen, monitoring van meldingen en bijkomende onderzoekstrajecten zoals het geuronderzoek met VITO. Op die manier streven we ernaar hinder zoveel mogelijk te beperken, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid en operationele continuïteit van de luchthaven.

7. Procedurele aandachtspunten

Op dit moment wordt de verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst nog niet standaard opgenomen in de communicatie naar melders. Antwerp Airport zal deze werkwijze aanpassen: vanaf 2026 wordt onderstaande passage toegevoegd aan alle antwoorden op klachten, zodat melders correct geïnformeerd worden over hun verdere opties.

"Als u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht, kunt u een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, www.vlaamseombudsdienst.be of telefonisch via 1700."

Verantwoordelijke klachtenrapport:

Tom Rutsaert - tom.rutsaert@antwerpairport.aero

Verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en de opmaak van de klachtenrapporten.

KLACHTENRAPPORT 2025 - LEM OOSTENDE-BRUGGE NV

1. Inleiding

Ostend-Bruges Airport sloot 2025 af met sterke groeicijfers: de luchthaven verwelkomde 404.076 passagiers, verwerkte 22.899 ton vracht en registreerde 22.571 landingen en take-offs, waarmee ze voor het eerst sinds 2019 opnieuw de kaap van 400.000 passagiers overschreed. Ter vergelijking: in 2024 noteerde de luchthaven 352.662 passagiers, 18.124 ton cargo en 18.303 vliegbewegingen. De luchthaven was begin 2024 wel acht weken gesloten door de renovatie van de start- en landingsbaan.

Ostend-Bruges Airport streeft naar een transparante en correcte behandeling van alle binnenkomende klachten. Daarom worden klachten uitsluitend geregistreerd en opgevolgd via het officiële klachtenregistratiesysteem, toegankelijk via www.ostendairport.aero onder het tabblad 'Contact'. In dit klachtenrapport worden dus enkel de klachten opgenomen die via dit systeem werden ingediend.

Het klachtenplatform bevat een duidelijke toelichting over hoe men een klacht kan indienen en welke types klachten door de luchthaven behandeld kunnen worden. Voor meldingen die niet onder de bevoegdheid van Ostend-Bruges Airport vallen, wordt doorverwezen naar de bevoegde instanties:

- Vluchtroutes en baangebruik: deze vallen onder de verantwoordelijkheid van luchtverkeersleider skeyes. Meldingen kunnen rechtstreeks via hun contactpagina ingediend worden: <https://www.skeyes.be/en/contact-us/>
- Militaire vluchten: klachten dienen rechtstreeks aan Defensie te worden bezorgd. Meer informatie: <https://www.mil.be/nl/contacteer-ons/>
- Milieuklachten aan de toezichthoudende overheid: deze kunnen worden doorgegeven aan de Vlaamse overheid via omgevingsinspectie.wvl@vlaanderen.be.
- Klachten met betrekking tot de helikopterbewegingen van NHV die vertrekken vanop de helibasis van NHV (Kalkaertstraat 101, 8400 Oostende), dienen rechtstreeks verstuurd te worden naar NHV. Deze helibasis maakt geen deel uit van Ostend-Bruges Airport. <https://nhv.be/contact>.

Sinds 2025 maakt Ostend-Bruges Airport gebruik van een vernieuwd klachtenregister. Via dit platform kunnen personen de real-timestatus van hun melding opvolgen en een duidelijk overzicht raadplegen van al hun ingediende klachten.

2. Overzicht van de geregistreerde klachten

Totaal aantal geregistreerde klachten.

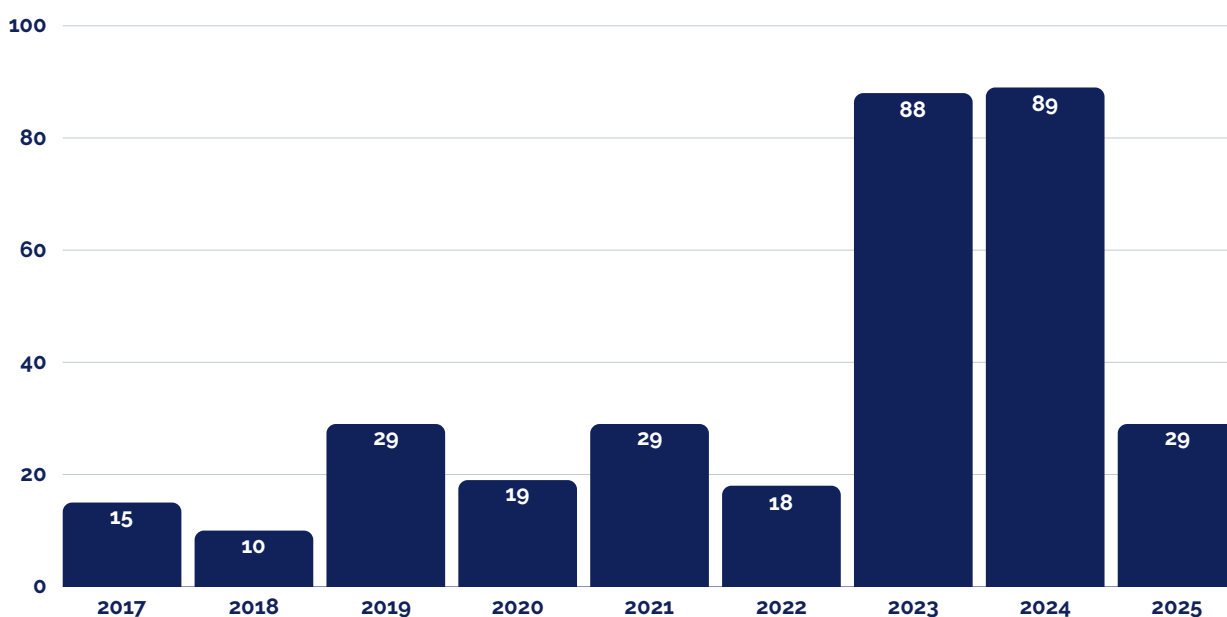
In 2025 werden 29 klachten geregistreerd, ingediend door 11 unieke klagers. Binnen deze groep bevond zich één veelklager, gedefinieerd als iemand die op jaarbasis minstens 10 meldingen doet. Deze veelklager was in 2025 verantwoordelijk voor 11 klachten.

Vergelijking met 2024

In 2024 werden 89 klachten geregistreerd, afkomstig van 41 unieke klagers. Zowel het totaal aantal klachten als het aantal unieke klagers daalde dus sterk in 2025: van 89 naar 29 klachten, en van 41 naar 11 klagers.

Ook het aantal veelklagers nam af, van twee in 2024 naar één in 2025. In 2023 en 2024 werd het klachtenvolume nog sterk beïnvloed door de onvrede in de wijk Raversijde over de geplande verhuis van de Search and Rescue-basis (SAR) van Koksijde naar Oostende. Deze plannen zijn intussen door Defensie ingetrokken, wat heeft bijgedragen aan de daling van het aantal klachten in 2025.

Evolutie van het aantal klachten: 2017-2025

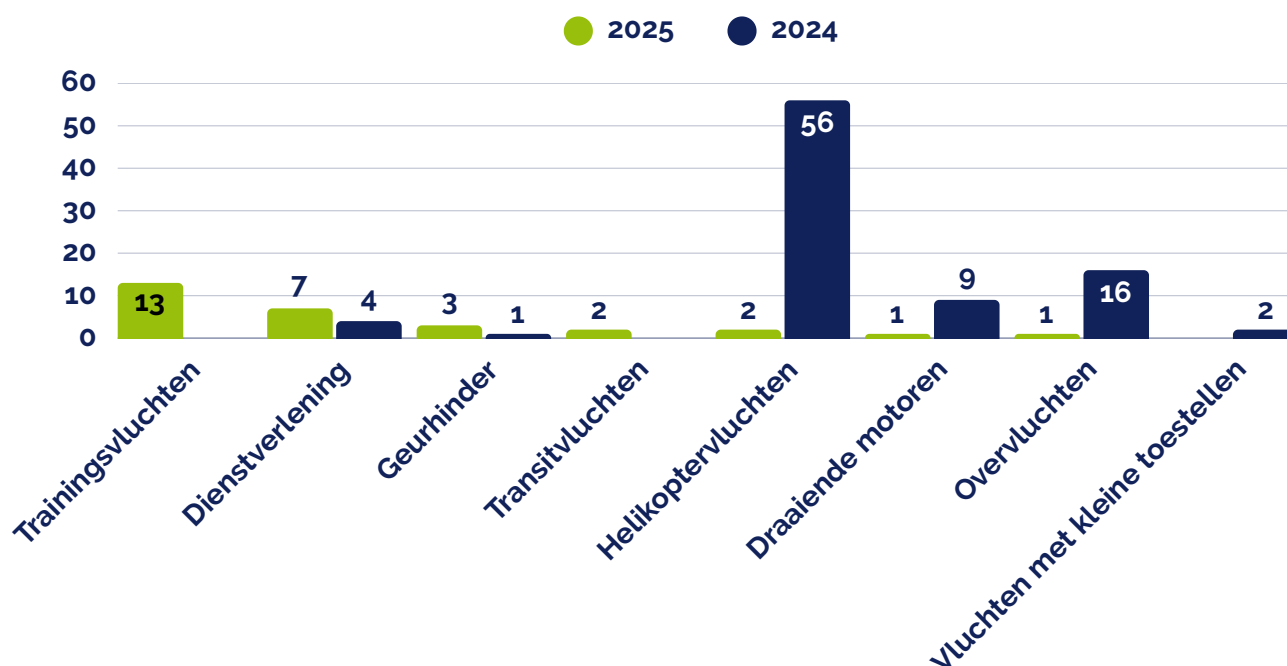


Klachten per categorie

De klachten in 2025 zijn onderverdeeld in verschillende categorieën, elk met een specifieke betekenis:

- Draaiende motoren: Geluidshinder van motoren van toestellen die stationair draaien (o.a. engine tests, warmdraaien, proefdraaien).
- Geurhinder: Waarneming van kerosinegeur.
- Overvluchten: Geluidshinder door overvliegende toestellen, vaak kort voor of na landing/take-off.
- Nachtvluchten: Vluchten die tussen 23:00 en 7:00 plaatsvinden.
- Luchthavenfaciliteiten: Klachten over passagiersbeleving, bv. Slechte ervaring met medewerkers, lange wachttijden, voorzieningen.
- Vluchten met kleine toestellen: Activiteiten van vliegscholen of recreatieve piloten.
- Helikoptervluchten: Klachten over helikopteractiviteiten.
- Transitvluchten (NIEUW): Vluchten die niet gelinkt zijn aan Ostend-Bruges Airport, vaak van andere luchthavens of helibasissen.
- Trainingsvluchten (NIEUW): Klachten die betrekking hebben op trainingsbewegingen die uitgevoerd worden op Ostend-Bruges Airport.

Aantal klachten per categorie: 2025 vs 2024



Belangrijkste evoluties:

- Overvluchten daalden sterk (-94%).
- Draaiende motoren daalden sterk (-89%).
- Helikoptervluchten kende een volledige ommekeer (-96%).
- Nieuwe categorie trainingsvluchten: 13 klachten.
- Nieuwe categorie transitvluchten: 2 klachten

Op de volgende bladzijden wordt dieper ingegaan op deze klachten.

Nieuwe categorieën in 2025

Transitvluchten

De categorie Transitvluchten werd begin 2025 toegevoegd om meldingen correct te kunnen classificeren die betrekking hebben op vliegtuigen of helikopters die geen operationele link hebben met Ostend-Bruges Airport. Deze categorie werd ook al ingevoerd op Antwerp Airport, waar de luchthaven niet 24/7 geopend is en transitbewegingen daardoor vaker tot meldingen kunnen leiden. Voor Ostend-Bruges Airport werden in deze categorie in 2025 twee meldingen geregistreerd.

Trainingsvluchten

De categorie Trainingsvluchten werd eind 2024 aan het klachtenplatform toegevoegd. In oktober 2024 kreeg Ostend-Bruges Airport een nieuwe omgevingsvergunning toegekend. Zoals beschreven in de Visienota van de Vlaamse Regering moet de luchthaven, naast de reguliere activiteiten, ruimte bieden voor de opleiding van piloten. Dat omvat zowel de trainingsvluchten van lokale vliegscholen als opleidingsvluchten met grotere toestellen. Onder de vorige vergunning waren 1.000 trainingsbewegingen toegestaan voor toestellen met een maximum take-off weight van meer dan 6 ton – onder andere types zoals de Boeing 737 MAX en Airbus A320. In de nieuwe vergunning werd dit maximum opgetrokken tot 2.000 bewegingen.

Naar aanleiding van deze uitbreiding werd de aparte categorie Trainingsvluchten toegevoegd aan het klachtenplatform. Omdat deze categorie pas eind 2024 beschikbaar kwam, konden we voor dat jaar nog geen volledig beeld schetsen. 2025 is het eerste jaar waarin de resultaten volledig kunnen worden meegenomen.

3. Status van klachten

Afhandeling en doorlooptijd van klachten

In 2025 werden alle 29 klachten definitief afgehandeld. Er zijn dus geen klachten uit 2025 die nog in behandeling zijn.

Het klachtenplatform onderging in 2025 een belangrijke transformatie: melders konden voortaan de status van hun klacht opvolgen via drie fasen: 'Ingediend', 'In behandeling' en 'Afgehandeld'. Ostend Airport streeft ernaar klachten steeds binnen 30 dagen te behandelen. Dit wordt ook aangegeven op het klachtenplatform.

Officiële cijfers over de duur van de klachtenafhandeling – met andere woorden, hoe snel een melding beantwoord wordt – zijn momenteel niet beschikbaar.

Om onze dienstverlening te verbeteren en een beter zicht te krijgen op de gemiddelde afhandelingstijd, werd vanaf 1 januari 2026 een extra kolom toegevoegd aan het klachtenplatform. Hierdoor wordt niet alleen geregistreerd wanneer een klacht is ingediend, maar ook wanneer ze is behandeld. Op die manier kunnen we de effectieve duurtijd van de klachtenbehandeling vlot meten. Deze informatie zal voor het eerst worden opgenomen in het klachtenrapport van 2027.

4. Inhoudelijke analyse - overzicht per categorie

Draaiende motoren – 1 klacht

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werd voor Ostend-Bruges Airport één klacht geregistreerd in verband met draaiende motoren. De melder rapporteerde langdurig motorgeluid tijdens de nacht. De klacht was afkomstig van een directe buur van de luchthaven.

Na intern onderzoek en overleg met de dienst Operations bleek dat twee kleine vrachtvliegtuigen (propellortoestellen) kort na elkaar waren geland. Hierdoor kon de indruk ontstaan zijn dat het om één toestel ging dat langere tijd zijn motoren liet draaien. In werkelijkheid verliep de situatie als volgt:

- Het eerste toestel landde om 02:43 en zette de motoren uit om 02:48, na het taxiën naar de standplaats.
- Het tweede toestel landde om 02:48, exact op het moment dat het eerste toestel de motoren afzette.
- Enkele minuten later waren ook de motoren van het tweede toestel uitgeschakeld.

Door de zeer korte tijdsperiode tussen beide landingen leek het voor de melder alsof één toestel gedurende een langere periode de motoren liet draaien, terwijl in realiteit twee afzonderlijke bewegingen elkaar snel opvolgden.

Geboden oplossingen en acties

In de omgevingsvergunning van Ostend-Bruges Airport zijn strikte voorwaarden opgenomen voor nachtelijke operaties (tussen 23:00 en 07:00). Hierbij wordt gewerkt met het QC-systeem (Quota Count), waarbij elke vliegtuigbeweging een score krijgt op basis van het geproduceerde geluid: hoe luider het toestel, hoe hoger de QC-score.

Tijdens de nacht geldt per individuele beweging (landing of vertrek) een maximale QC-score van 12. Beide betrokken toestellen voldeden volledig aan deze voorwaarden. De melder ontving een duidelijke toelichting over waarom er motorgeluid te horen was, dat het om twee toestellen ging in plaats van één, en dat in beide gevallen de APU - conform de AIP - zo snel mogelijk na aankomst uitgeschakeld werd. De foutieve perceptie van langdurig motorgeluid is waarschijnlijk te verklaren door de quasi gelijktijdige landing van beide toestellen.

Overvluchten – 1 klacht

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werd voor Ostend-Bruges Airport één klacht geregistreerd in verband met overvliegend verkeer. De melding kwam van een inwoner die zich in de aanvliegroute van de luchthaven bevindt. De klacht had betrekking op de geluidsoverlast veroorzaakt door een Piaggio-toestel, een vliegtuigtype dat gekend staat om zijn typisch, scherp geluidspatroon.

Via onze geluidsmetpost werd tijdens de passage van dit toestel een piekgeluid van 94 dB geregistreerd.

Geboden oplossingen en acties

Via de geluidsmetpost werd bevestigd dat tijdens de passage een piekwaarde van 94 dB werd geregistreerd. Deze objectieve meetgegevens werden aan de melder overgemaakt om de situatie duidelijk toe te lichten.

Omdat het toestel voldeed aan alle geldende operationele en wettelijke voorwaarden, kan Ostend-Bruges Airport het gebruik van het toestel niet weigeren. Aangezien er slechts één melding werd ontvangen en er geen herhaald patroon werd vastgesteld, zijn er op dit moment geen bijkomende structurele maatregelen nodig. Wel blijft Ostend-Bruges Airport klachten nauwgezet opvolgen en worden melders steeds voorzien van correcte en transparante informatie.

Geurhinder – 3 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden voor Ostend-Bruges Airport drie meldingen over geurhinder geregistreerd. De klachten hadden betrekking op het waarnemen van een kerosinegeur in de omgeving van de melder. In alle gevallen konden de meldingen worden gekoppeld aan vliegbewegingen die op dat moment plaatsvonden.

Geurhinder rondom luchthavens kan variëren afhankelijk van windrichting, windsnelheid, de op dat moment gebruikte landings- of startbaan, en de afstand tot de luchthaven. Vooral bij beperkte windactiviteit kan geur langer blijven hangen, wat de hinderbeleving kan versterken.

Alle drie de meldingen werden afzonderlijk onderzocht en beantwoord. Er werd geen structureel patroon vastgesteld en er kwamen geen herhaalde meldingen van dezelfde locatie of melder.

Geboden oplossingen en acties

Ostend-Bruges Airport erkent dat geurhinder kan worden ervaren, aangezien luchtvaart hoofdzakelijk gebruikmaakt van conventionele brandstoffen zoals JET A1. Bij elke melding werd de melder geïnformeerd over:

- de vermoedelijke oorzaak van de geur op het moment van de melding;
- uitgevoerde vliegbewegingen die in tijd en locatie overeenkwamen met de hinder;
- factoren die geurhinder kunnen beïnvloeden, zoals windrichting, windsnelheid...

Om beter inzicht te krijgen in geurverspreiding rond de luchthaven werkt Ostend-Bruges Airport, samen met VITO aan een geuronderzoek met behulp van geurdagboeken. De resultaten van dit onderzoek worden in een later stadium verwacht.

Aangezien er in 2025 slechts drie meldingen werden ontvangen en er geen structurele hinder werd vastgesteld, zijn er momenteel geen bijkomende maatregelen noodzakelijk. De luchthaven blijft geurmeldingen wel actief opvolgen en blijft melders transparant informeren over de mogelijke oorzaken van de waargenomen geur.



Locaties van meldingen over overvluchten

Luchthavenfaciliteiten en dienstverlening – 7 klachten

Waarover gaan de klachten?

In 2025 werden voor Ostend-Bruges Airport 7 meldingen geregistreerd binnen de categorie luchthavenfaciliteiten en dienstverlening.

Hiervan hadden 3 meldingen betrekking op de eigen luchthavenwerking:

- Verloren voorwerp: één melder rapporteerde het verlies van een horloge. Het voorwerp werd uiteindelijk teruggevonden en kon aan de eigenaar worden terugbezorgd.
- Miscommunicatie tussen medewerkers: een tweede melding betrof een onaangename ervaring van een passagier na een miscommunicatie tussen een externe medewerker en een medewerker van de luchthaven.
- Te late communicatie van een trainingsvlucht: een derde melding ging over het laattijdig publiceren van informatie over een trainingsvlucht op de website van de luchthaven.

De overige 4 meldingen hadden betrekking op diensten van externe partners op de luchthaven. Dit ging onder meer over:

- onvoldoende service bij een retailpartner,
- hinder door werken uitgevoerd door Aquafin, waar de luchthaven geen invloed op heeft,
- beschadigde bagage,
- en één melding over een slecht gebakken koffiekoek.

Hoewel deze diensten onder de verantwoordelijkheid van partners vallen, worden dergelijke meldingen steeds zorgvuldig opgevolgd, zodat melders correct geïnformeerd worden over welke partij verantwoordelijk is voor de dienstverlening.

Geboden oplossingen en acties

Meldingen die betrekking hebben op externe partners worden onmiddellijk doorgestuurd naar de betrokken dienst of organisatie. Ostend-Bruges Airport volgt deze meldingen intern verder op om te garanderen dat melders tijdig en duidelijk worden geïnformeerd.

Voor meldingen die verband houden met de eigen dienstverlening werd telkens gericht actie ondernomen:

- Het verloren horloge werd teruggevonden en aan de melder terugbezorgd.
- De melding over de miscommunicatie tussen medewerkers werd besproken met de betrokken teams om herhaling te vermijden.
- De klacht over de te late communicatie van een trainingsvlucht werd aangegrepen om de interne communicatiestroom te evalueren en te verbeteren.

Hoewel het aantal meldingen binnen deze categorie in 2025 beperkt bleef, hecht Ostend-Bruges Airport veel belang aan een kwalitatieve dienstverlening, zowel vanuit de eigen organisatie als vanuit haar partners. Daarom worden alle meldingen die betrekking hebben op passagiersbeleving, dienstverlening of operationele faciliteiten consequent opgevolgd. Melders worden steeds duidelijk geïnformeerd over wie verantwoordelijk is voor welke dienstverlening en hoe hun melding wordt behandeld.

In het najaar van 2025 organiseerde Ostend-Bruges Airport een tevredenheidsenquête waarbij 1.000 reizigers werden bevraagd over hun ervaring met de luchthavenfaciliteiten en de aangeboden dienstverlening. Uit de resultaten bleek dat 95% van de respondenten de dienstverlening een score van minstens 8 op 10 gaf.

Helikoptervluchten – 2 klachten

Waarover gaan de meldingen?

In 2025 werden voor Ostend-Bruges Airport 2 klachten geregistreerd in verband met helikoptervluchten. Dat is een sterke daling ten opzichte van 56 klachten in 2024. Het hoge aantal meldingen in 2024 werd toen sterk beïnvloed door de onvrede binnen de wijk Raversijde, naar aanleiding van de geplande verhuis van de Search and Rescue-basis (SAR) van Koksijde naar Oostende. Deze plannen zijn ondertussen door Defensie ingetrokken, wat mee heeft geleid tot de daling van het aantal klachten in 2025.

De 2 meldingen in 2025 hadden betrekking op verschillende situaties:

- 1 melding ging over een militaire vlucht bestaande uit meerdere Chinook-helikopters.
- 1 melding betrof een NHV-testrun die uitzonderlijk werd uitgevoerd na 18:00. Dit gebeurde omwille van crewrestricties.

NHV beschikt op Apron 3 over een onderhoudsloods waar helikopters worden onderhouden en hersteld. Na onderhoud zijn vaak proefdraaien of powertesten noodzakelijk. Deze activiteiten worden bijgehouden in een register, zodat bij meldingen steeds kan worden nagegaan welke activiteit op dat moment plaatsvond.

Geboden oplossingen en acties

In 2024 nodigde NHV de bewonersorganisatie Wij Raversijde uit voor een bezoek en overlegmoment rond hun activiteiten. Tijdens dit overleg werd afgesproken dat:

- NHV wekelijks een e-mail bezorgt met de geplande proefdraaisessies en maintenance-vluchten;
- er maximale transparantie wordt gegeven over technische activiteiten en vliegbewegingen.

Sinds deze afspraken worden nauwelijks nog klachten ontvangen over deze activiteiten. In overleg met NHV heeft de luchthaven de toegelaten tijdsvensters voor proefdraaisessies duidelijk afgebakend:

- Maandag tot zaterdag,
- tussen 09:00 en 18:00.

Op andere momenten kunnen proefdraai-activiteiten enkel doorgaan om operationele redenen (zoals de aflevering van toestellen of aanwezigheid van flightcrew), en dit mits goedkeuring door de luchthaveninspectie, conform de bepalingen van de omgevingsvergunning.

Verder werd afgesproken dat NHV het overvliegen van de woongebieden ter hoogte van Raversijde zoveel mogelijk vermijdt. Dit gebeurt in overleg met skeyes, zodat de aanpassingen geen invloed hebben op de veiligheid of op ander vliegverkeer.

Trainingsvluchten – 13 klachten

Waarover gaan de meldingen?

In 2025 werden 13 klachten geregistreerd over trainingsvluchten. Het grootste deel van deze meldingen, namelijk 10 klachten, kwam van één persoon woonachtig in de Vuurtorenwijk. Deze melder gaf aan het onverantwoord te vinden dat trainingsvluchten boven bebouwd gebied plaatsvinden.

Daarnaast werd één melding ingediend omdat de informatie over een trainingsvlucht te laat op de website werd geplaatst (ongeveer één uur voor aanvang). De vlucht werd echter last-minute bevestigd, waardoor de informatie ook pas last-minute online kon gezet worden. Twee meldingen hadden betrekking op afwijkingen van de gecommuniceerde uren op de buurtinfo-pagina. De luchthaven vermeldt hierbij steeds dat de uren indicatief zijn en kunnen wijzigen om operationele redenen (bv. beschikbaarheid van toestellen, weersomstandigheden, prioriteit voor commerciële vluchten).

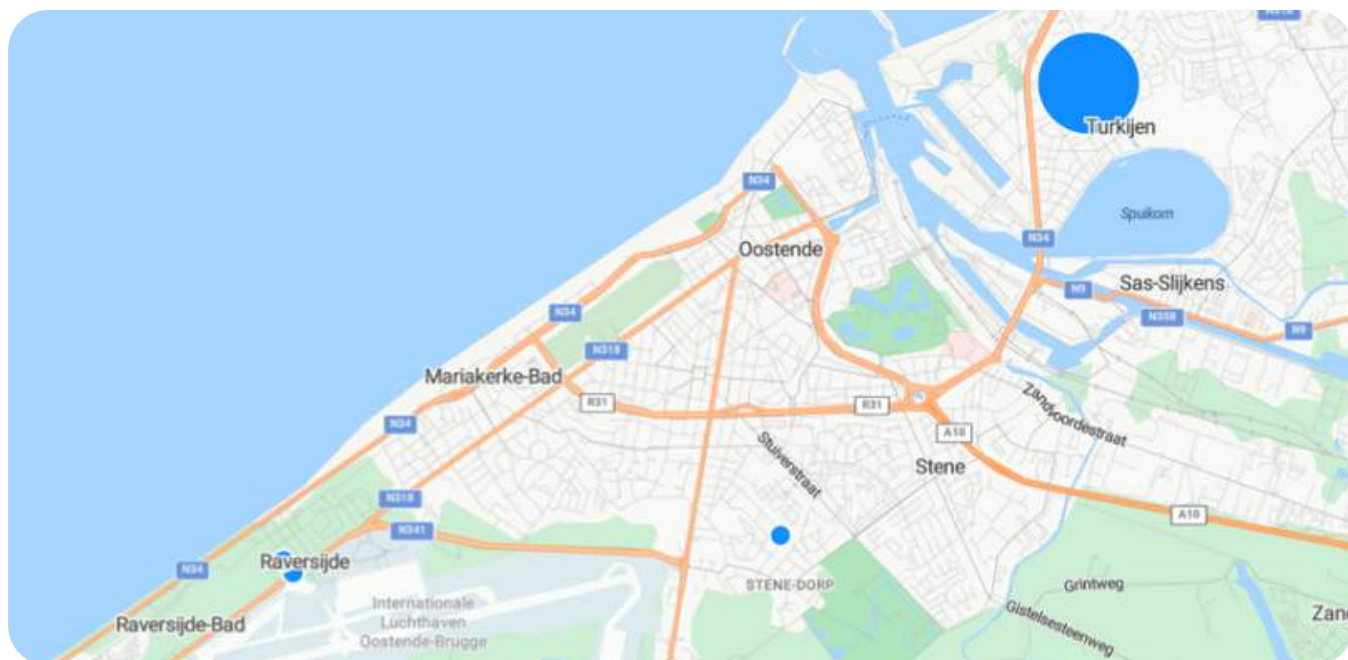
Geboden oplossingen en acties

Ostend-Bruges Airport probeert omwonenden zo correct mogelijk te informeren via de buurtinfo-pagina. Wanneer een trainingsvlucht bevestigd is, wordt deze zo snel mogelijk online geplaatst. Soms is dit twee dagen op voorhand, soms de dag zelf, wanneer de aanvraag pas op dat moment definitief wordt bevestigd. De luchthaven benadrukt steeds duidelijk dat de gecommuniceerde uren indicatief zijn en kunnen verschuiven om operationele redenen.

Trainingsvluchten met toestellen zwaarder dan 6 ton mogen enkel plaatsvinden tussen 09:00 en 19:00. De omgevingsvergunning van 30 oktober 2024 staat maximaal 2.000 jaarlijkse bewegingen toe voor trainingsvluchten met toestellen van meer dan 6 ton MTOW. De luchthaven monitort deze bewegingen nauwgezet om ervoor te zorgen dat deze limiet niet wordt overschreden.

Momenteel maken trainingsvluchten bij volgen van een noordelijk circuit boven de zee, hun draai boven de Vuurtorenwijk, wat tot hinder kan leiden. Daarom is de luchthaven in overleg met luchtverkeersleider skeyes om te onderzoeken of vliegtuigen in de toekomst hun bocht iets verder kunnen maken boven een minder dichtbebouwde zone. Deze aanvraag is lopend, maar kan enkel gerealiseerd worden indien dit veilig kan gebeuren binnen de bestaande luchtverkeersstructuur.

De melder uit de Vuurtorenwijk kreeg uitgebreide toelichting over de reden van trainingsvluchten, de wettelijke basis, én de lopende gesprekken met skeyes om de bocht te verleggen. De klacht over de late publicatie werd beantwoord met de verduidelijking dat de vlucht last-minute bevestigd werd. De twee meldingen over afwijkende uren werden behandeld door opnieuw te benadrukken dat de uren indicatief zijn, zoals ook vermeld op de website.



Locaties van meldingen over trainingsvluchten

Transitvluchten – 2 klachten

Waarover gaan de meldingen?

Binnen de categorie transitvluchten heeft Ostend-Bruges Airport in 2025 2 meldingen ontvangen. Beide meldingen hebben betrekking op helikoptertransport dat geen verband houdt met Ostend-Bruges Airport. De betreffende vluchten werden uitgevoerd vanuit de helibasis van NHV, die zich naast de luchthaven bevindt.

Geboden oplossingen en acties

Bij meldingen over transitvluchten onderzoekt Ostend-Bruges Airport steeds of het toestel effectief in verband staat met de eigen luchthaven. De herkomst en bestemming van het desbetreffende vliegtuig kunnen in de meeste gevallen nauwkeurig worden geïdentificeerd. Wanneer blijkt dat het toestel geen link heeft met Ostend-Bruges Airport, wordt dit duidelijk gecommuniceerd aan de melder. Bij beide helikoptertransporten werd ook doorverwezen naar NHV.

5. Verbeteracties naar aanleiding van klachten

In 2025 werden verschillende verbeteracties doorgevoerd naar aanleiding van feedback van melders. De belangrijkste aanpassing betrof een ingrijpende update van het klachtenplatform. Melders kunnen sindsdien de status van hun klacht opvolgen via drie duidelijke fasen:

- Ingediend
- In behandeling
- Afgehandeld

Deze verbetering werd doorgevoerd na eerdere meldingen over de gebruiksvriendelijkheid van het platform en de wens om meer inzicht te krijgen in de behandeling van een klacht.

Daarnaast kwamen er in het verleden meldingen binnen van personen die geen antwoord op hun klacht hadden ontvangen. Onderzoek wees uit dat deze berichten soms in de spamfolder terechtkwamen. Dit probleem werd structureel opgelost: melders kunnen nu een overzicht van al hun ingediende klachten raadplegen binnen het platform. In dit overzicht zien ze niet alleen de status van elke klacht, maar – indien reeds beschikbaar – ook het volledige antwoord van Ostend-Bruges Airport. Hierdoor is er meer transparantie en wordt de kans op gemiste communicatie sterk verminderd.

In de tweede jaarhelft van 2025 startte de luchthaven bovendien met een geuronderzoek, uitgevoerd door VITO. De resultaten van dit onderzoek worden in maart 2026 verwacht. Deze analyse moet een beter inzicht geven in de herkomst en aard van geurhinder rond de luchthaven. De bevindingen zullen worden vergeleken met de ontvangen meldingen, zodat de luchthaven gerichter kan evalueren welke acties in de toekomst mogelijk of noodzakelijk zijn.

Ostend-Bruges Airport is op regelmatige basis aanwezig op het buurtoverleg van de bewonersorganisatie Wij Raversijde. Daarnaast neemt de luchthaven ook deel aan wijkevenementen in Raversijde, waar rechtstreeks met omwonenden kan worden gesproken. Deze proactieve manier van communiceren helpt om bezorgdheden die in de wijk leven vroegtijdig te detecteren, onmiddellijk aan de basis aan te pakken en in constructief overleg te gaan met de buurt.

6. Klanten- of kwaliteitsbevragingen

In het kader van kwaliteitszorg organiseert Ostend-Bruges Airport regelmatig tevredenheidsbevragingen om de ervaringen van passagiers te evalueren en verbeterpunten te identificeren. In 2025 namen in totaal net geen 1.000 reizigers deel aan de bevraging.

De tevredenheidsbevraging van 2025 bevestigt opnieuw dat de dienstverlening op Ostend-Bruges Airport sterk gewaardeerd wordt: 84% van de respondenten gaf aan een goede tot zeer goede ervaring te hebben, waarbij vooral de vlotte doorstroming, korte wachttijden en kleinschaligheid als belangrijkste troeven naar voren kwamen. Daarnaast wordt ook het personeel bijzonder positief beoordeeld: 95% van de reizigers gaf onze medewerkers een score van minstens 8/10, wat de sterke perceptie van klantvriendelijkheid, professionaliteit en behulpzaamheid onderstreept.

Ostend-Bruges Airport hecht veel belang aan een correcte en transparante informatieverstrekking aan reizigers en omwonenden. Tegelijk blijft luchtvaart een activiteit die onvermijdelijk gepaard gaat met geluid, zeker in de omgeving van start- en landingsroutes. Daarom neemt de luchthaven een brede reeks maatregelen om de impact op de omgeving te beperken, waaronder route-optimalisaties door skeyes, streng gereguleerde engine tests, beperkingen op trainingsactiviteiten die de buurt ten goede komen, monitoring van meldingen en bijkomende onderzoekstrajecten zoals het geuronderzoek met VITO. Op die manier streven we ernaar hinder zoveel mogelijk te beperken, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid en operationele continuïteit van de luchthaven.

7. Procedurele aandachtspunten

Op dit moment wordt de verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst nog niet standaard opgenomen in de communicatie naar melders. Ostend-Bruges Airport zal deze werkwijze aanpassen: vanaf 2026 wordt onderstaande passage toegevoegd aan alle antwoorden op klachten, zodat melders correct geïnformeerd worden over hun verdere opties.

“Als u niet tevreden bent met het antwoord op uw klacht, kunt u een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, www.vlaamseombudsdienst.be of telefonisch via 1700.”

Verantwoordelijke klachtenrapport:

Tom Rutsaert - tom.rutsaert@ostendairport.aero

Verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en de opmaak van de klachtenrapporten.

Klachtenrapportering 2025

Autokeuring en Rijbewijsexaminering

Versie: V01.00
Datum: 09/02/2026

Inhoud

1	Managementsamenvatting.....	3
2	Voorwoord	4
3	Autokeuring.....	5
3.1	De autokeuring in 2025: de kerncijfers	5
3.1.1	Personenwagens.....	5
3.1.2	Lichte bedrijfsvoertuigen	5
3.1.3	Zware bedrijfsvoertuigen.....	6
3.1.4	Autobus en autocar	6
3.1.5	Zware aanhangwagens en opleggers.....	7
3.1.6	Lichte aanhangwagens	8
3.1.7	De motorfietskeuring.....	8
3.2	Klachtenrapportering autokeuring 2025	9
3.2.1	Overzicht klachten autokeuring.....	9
3.2.2	Onderwerp van de klachten	10
3.2.3	Detailanalyse “niet akkoord met het keuringsresultaat”	10
3.2.4	Maatregelen naar aanleiding van de klantenklachten	11
3.3	Elke klacht telt: het belang van volledige en correcte klachtendoorstroming	17
3.4	Gestolen voertuigen: lacune in de gegevensuitwisseling.....	17
3.5	Deeltjestest.....	19
3.5.1	Inleiding	19
3.5.2	Monitoring van de resultaten van de deeltjestest	19
3.5.3	Verschillende keuringscriteria in de gewesten	19
3.5.4	Conclusies en aanbevelingen.....	20
4	Rijbewijsexamens	22
4.1	De rijbewijsexaminering in kerncijfers (2025).	22
4.2	Overzicht klachten examencentra 2025	22
4.3	Onderwerp van de klachten	23
4.3.1	Detail “niet akkoord met het resultaat van het praktijkexamen”	23
4.3.2	Klantvriendelijkheid	24
4.3.3	Detail “niet akkoord met het resultaat van het theorie-examen”.	25
4.3.4	Informatieverstrekking	25
4.3.5	Retributies	25
4.4	Beroepscommissie.....	26
4.5	Besluit.....	26

1 Managementsamenvatting

De klachtenrapportering 2025 toont een sector die stabiel functioneert, leert uit feedback en gericht bijstuurt. De aanhoudende daling van het aantal klachten bevestigt het vertrouwen in het systeem. Tegelijk vragen enkele structurele thema's – regelgeving, gegevensdeling, regionale verschillen en communicatie – om blijvende beleidsmatige aandacht. Een consequente voortzetting van het huidige beleid, aangevuld met doordachte aanpassingen, blijft essentieel om kwaliteit, rechtszekerheid en maatschappelijk draagvlak te versterken.

Autokeuring

In 2025 werden in Vlaanderen 3.600.261 voertuigkeuringen uitgevoerd. Het aantal klachten daalde tot 696, wat een afname betekent van 10% ten opzichte van 2024 (775 klachten) en 28% ten opzichte van 2023 (963 klachten). Het grootste deel van de klachten (65%) heeft betrekking op betwistingen van het keuringsresultaat, voornamelijk ingegeven door een onvoldoende kennis of begrip van de regelgeving bij de consument die als complex en te weinig transparant wordt ervaren. Wachttijden (12%) en klantvriendelijkheid (9%) blijven bijkomende aandachtspunten.

De sector blijft daarom inzetten op uniforme en duidelijke regelgeving via het vernieuwde PTI-keuringshandboek, preventieve communicatie naar burgers en professionelen, structurele maatregelen tegen wachttijden en de verdere uitbouw van keuring op verplaatsing (KOV), inclusief personenwagens en lichte vracht. In dat kader wordt het belang benadrukt van een blijvende en nauwe samenwerking met de overheid en het departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) om deze evolutie naar meer uniformiteit en transparantie verder te ondersteunen.

Het rapport wijst daarnaast op een beleidslacune inzake gegevensuitwisseling over gestolen voertuigen. Het ontbreken van een juridisch kader voor raadpleging van een voertuigstatus "geblokkeerd" leidt tot onbegrip bij burgers en vraagt om interbestuurlijk overleg en een structurele oplossing.

De deeltjestest toont duidelijke milieuwinsten aan, maar regionale verschillen blijven aanleiding geven tot maatschappelijke discussie. Een herijking van het toepassingsgebied dringt zich op.

Rijbewijsexaminering

In 2025 werden 294.351 theorie-examens en 218.670 praktijkexamens afgenomen. Het aantal klachten daalde tot 126 (-26% t.o.v. 2024). De klachten betreffen hoofdzakelijk betwistingen van resultaten van praktijkexamens, gevolgd door klantvriendelijkheid en, in mindere mate, theorie-examens, informatieverstrekking en retributies.

De Beroepscommissie (nvdr: onafhankelijk orgaan, beheerd door de overheid waar burgers die niet akkoord gaan met resultaat of verloop van het examen kunnen een klacht neerleggen) blijft een essentieel instrument voor rechtszekerheid; in 2025 werden 78 beroepen ingesteld, voornamelijk voor categorie B. Een blijvend aandachtspunt is het hoge aantal geannuleerde examens door administratieve tekortkomingen bij kandidaten en examenvoertuigen die technisch niet in orde zijn. Verdere sensibilisering blijft noodzakelijk. De mogelijke invoering van

dashcams bij praktijkexamens kan bijdragen aan objectivering en vertrouwen, mits wettelijke verankering.

2 Voorwoord

Bij de erkende ondernemingen voor autokeuring en examinering voor het rijbewijs blijven transparantie, kwaliteit en klanttevredenheid centraal staan in de dienstverlening. Het proces van autokeuring en rijbewijsexaminering vervult een essentiële rol in de verkeersveiligheid, milieu- en consumentenbescherming en wordt met de nodige zorgvuldigheid, onafhankelijkheid en verantwoordelijkheid uitgevoerd.

De klachtenstatistieken van 2025 tonen een verdere daling van het totaal aantal ontvangen klachten ten opzichte van de voorgaande jaren. Deze evolutie bevestigt de positieve impact van de genomen verbetermaatregelen en een groeiend begrip bij de klant voor het keurings- en examineringproces. Tegelijk blijft het belangrijk om klachten op een gestructureerde en toegankelijke manier te registreren en te analyseren.

Dit document vormt het derde klachtenrapport voor de sector en biedt een toelichting op het klachtenrapportagesysteem. De betrokken ondernemingen en de sectorfederatie GOCA Vlaanderen, gecertificeerd conform de kwaliteitseisen ISO9001 hechten veel belang aan dit klachtenrapport. Daarnaast wordt toegelicht hoe de in 2025 ontvangen feedback werd gebruikt om verbeterpunten te identificeren en de dienstverlening verder te versterken. De aanpak blijft gestoeld op de principes van respect, objectiviteit en efficiëntie, waarbij elke klacht zorgvuldig wordt onderzocht en waar mogelijk leidt tot gerichte verbeteracties. Op die manier blijft de sector werken aan een betrouwbare dienstverlening en het vertrouwen van haar klanten.

3 Autokeuring

3.1 De autokeuring in 2025: de kerncijfers

In 2025 werden in de 43 Vlaamse keuringscentra 3.600.261 volledige keuringen uitgevoerd.

3.1.1 Personenwagens

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2025	
Aantal volledige keuringen	2.605.138	100%
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	2.124.135	81,5 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	49.190	1,9 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	392.556	15,1 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	39.257	1,5 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1. Koplampen	5,56%
2. Uitlaatemissies	3,03%
3. Wielen en banden	2,83%
4. Ophangingssysteem	2,42%
5. Chassis of frame en bevestigingen	1,47%
6. Breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten	1,13%
7. Stoplichten	0,99%
8. Bedrijfsremprestatie en -efficiëntie	0,77%
9. Mechanische toestand en werking van remuitrusting	0,72%
10. Vloeistoflekken	0,72%

3.1.2 Lichte bedrijfsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2025	
Aantal volledige keuringen	604.401	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	465.557	77,0 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	15.294	2,5 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	112.803	18,7 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	10.747	1,8 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1. Koplampen	5,83%
2. Uitlaatemissies	3,23%
3. Ophangingssysteem	3,06%
4. Chassis of frame en bevestigingen	2,46%

5. Wielen en banden	2,41%
6. Breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten	1,97%
7. Stoplichten	1,68%
8. Mechanische toestand en werking van remuitrusting	1,22%
9. Cabine en koetswerk	1,13%
10. Richtingaanwijzers en waarschuwingsknipperlichten	1,03%

3.1.3 Zware bedrijfsvoertuigen

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2025	
Aantal volledige keuringen	98.189	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	75.790	77,2 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	988	1,0 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	18.550	18,9 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	2.861	2,9 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1. Koplampen	5,82%
2. Bedrijfsremprestatie en -efficiëntie	4,02%
3. Mechanische toestand van stuurinrichting	2,51%
4. Breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten	2,51%
5. Wielen en banden	2,41%
6. Tachograaf	2,35%
7. Snelheidsbegrenzer	2,32%
8. Chassis of frame en bevestigingen	2,25%
9. Ophangingssysteem	1,95%
10. Cabine en koetswerk	1,71%

3.1.4 Autobus en autocar

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2025	
Aantal volledige keuringen	19.090	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	15.373	80,5 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	221	1,2 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	3.020	15,8 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	476	2,5 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1.	Koplampen	4,28%
2.	Ophangingssysteem	2,66%
3.	Bedrijfsremprestatie en -efficiëntie	2,54%
4.	Wielen en banden	1,86%
5.	Breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten	1,72%
6.	Veiligheidsgordels en -sluitingen en gordelspansystemen	1,54%
7.	Mechanische toestand van stuurinrichting	1,31%
8.	Snelheidsbegrenzer	1,24%
9.	Mechanische toestand en werking van remuitrusting	1,19%
10.	Chassis of frame en bevestigingen	1,03%

3.1.5 Zware aanhangwagens en opleggers

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2025	
Aantal volledige keuringen	96.451	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	82.166	85,2 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	680	0,7 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	9.642	10,0 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	3.963	4,1 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1.	Bedrijfsremprestatie en -efficiëntie	5,56%
2.	Ophangingssysteem	1,91%
3.	Chassis of frame en bevestigingen	1,87%
4.	Wielen en banden	1,76%
5.	Breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten	1,51%
6.	Mechanische toestand en werking van remuitrusting	1,30%
7.	Retroreflectoren, opvallende markering en achtermarkeringsplaten	1,17%
8.	Assen	1,03%
9.	Cabine en koetswerk	0,94%
10.	Mistvoor- en mistachterlichten	0,87%

3.1.6 Lichte aanhangwagens

Aantal groene en rode keuringsbewijzen:

	2025	
Aantal volledige keuringen	136.204	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	109.946	80,7 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.009	0,7 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	16.031	11,8 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	9.218	6,8 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1. Mechanische toestand en werking van remuitrusting	8,03%
2. Wielen en banden	3,20%
3. Breedte-, achter-, zijmarkerings-, markerings- en dagrijlichten	3,11%
4. Mistvoor- en mistachterlichten	2,25%
5. Stoplichten	2,21%
6. Chassis of frame en bevestigingen	1,74%
7. Bedrijfsremprestatie en -efficiëntie	1,15%
8. Retroreflectoren, opvallende markering en achtermarkeringsplaten	1,09%
9. Richtingaanwijzers en waarschuwingsknipperlichten	0,73%
10. Achterkentekenplaatverlichting	0,65%

3.1.7 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:

	2025	
Aantal volledige keuringen	30.343	100 %
Groen keuringsbewijs normale geldigheid	23.476	77,4 %
Groen keuringsbewijs met beperkte geldigheid (3 maanden)	1.295	4,3 %
Rood keuringsbewijs (15 dagen)	5.291	17,4 %
Rood keuringsbewijs verboden tot het verkeer	281	0,9 %

Overzicht van de meest vastgestelde gebreken:

1. Koplampen	10,60%
2. Retroreflectoren, opvallende markering en achtermarkeringsplaten	3,71%
3. Voertuigidentificatienummer	3,26%
4. Uitlaatemissies	1,67%
5. Wielen en banden	1,53%
6. Stoplichten	1,30%
7. Mechanische toestand en werking van remuitrusting	1,12%
8. Achterkentekenplaatverlichting	0,96%
9. Cabine en koetswerk	0,94%
10. Richtingaanwijzers en waarschuwingsknipperlichten	0,92%

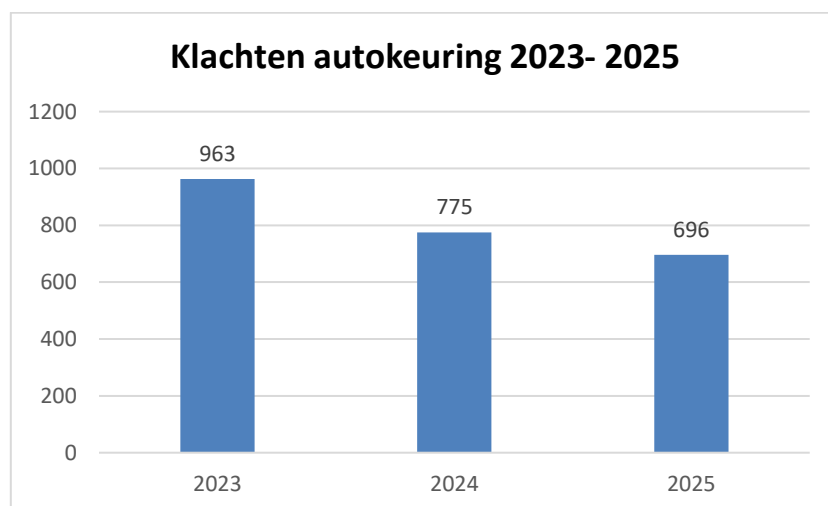
3.2 Klachtenrapportering autokeuring 2025

3.2.1 Overzicht klachten autokeuring

Onderstaand overzicht betreft alle klachten die de 6 erkende ondernemingen hebben ontvangen in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2025. Ter vergelijking worden ook de cijfers van 2023 en 2024 opgenomen om evoluties en trends te duiden.

In 2025 werden in totaal 696 klachten geregistreerd op een totaal van 3,6 miljoen uitgevoerde keuringen. Dit betekent een verdere daling ten opzichte van 2024 (775 klachten) en 2023 (963 klachten). In vergelijking met 2024 is er sprake van een afname met 79 klachten, wat neerkomt op een daling van ongeveer 10%. Ten opzichte van 2023 bedraagt de daling zelfs 267 klachten, of ongeveer 28%.

Deze cijfers bevestigen de aanhoudende dalende trend in het aantal klachten over de afgelopen drie jaar. De resultaten wijzen op een verdere verbetering van de werking en dienstverlening van de erkende ondernemingen.



3.2.2 Onderwerp van de klachten

De belangrijkste oorzaken van klachten zijn:

1) De klant gaat niet akkoord met het resultaat van de keuring:	65 %
2) De klant vindt de wachttijden/wachtrijen te lang:	12 %
3) De klant klaagt over de klantvriendelijkheid in de keuringscentra:	9 %
4) De informatieverstrekking wordt ontoereikend geacht:	4 %
5) Redelijke termijn waarbinnen een dossier is afgehandeld:	2 %



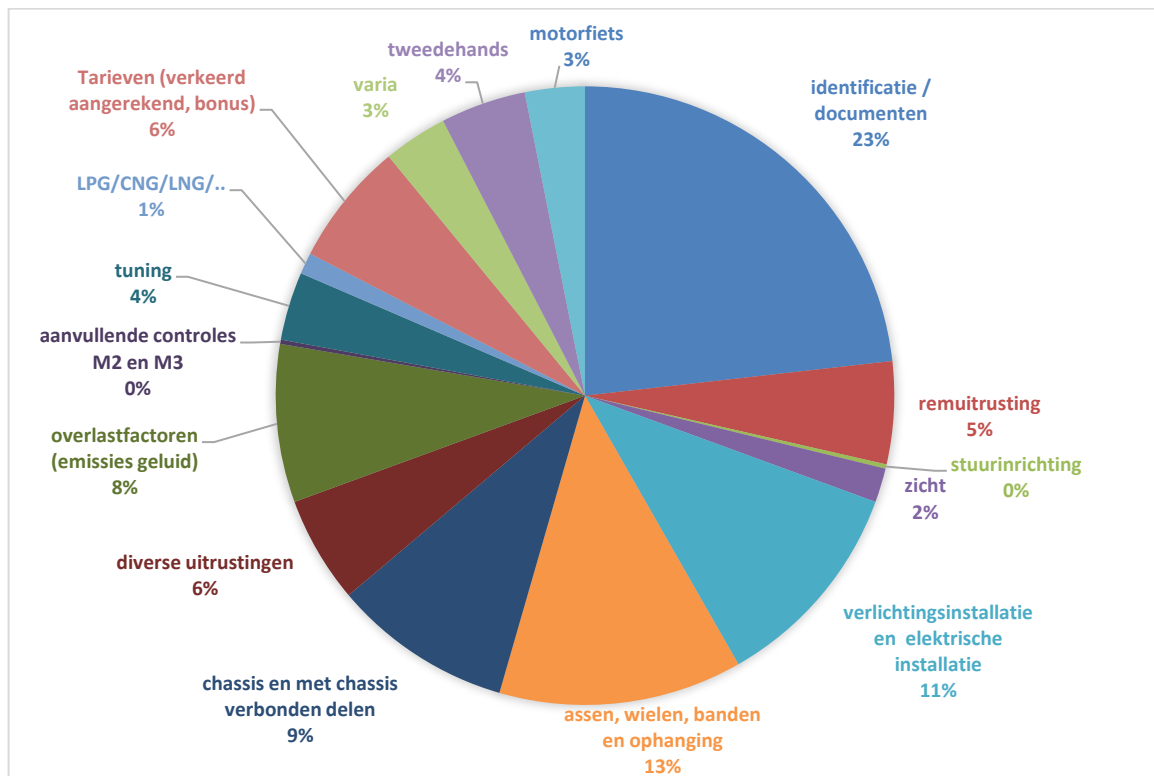
Figuur 1: Overzicht per type klacht

3.2.3 Detailanalyse “niet akkoord met het keuringsresultaat”

Bijna 65% 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**: 23 %
2. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **de assen, wielen, banden en ophanging**: 13 %

3. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **lichten en elektrische installaties**: 11 %
4. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **chassis en met chassis verbonden delen**: 9 %
5. De klant is niet akkoord met de afkeur met betrekking tot **de overlastfactoren**: 8 %



Figuur 2: Detailoverzicht: “niet akkoord met keuringsresultaat”

3.2.4 Maatregelen naar aanleiding van de klantenklachten

3.2.4.1 Maatregelen om de klachten waarbij de klant niet akkoord gaat met het keuringsresultaat te verminderen

Ook in 2025 werden klachten ontvangen van klanten die het niet eens waren met het keuringsresultaat van hun voertuig. Het betrof 448 klachten op een totaal van 3,6 miljoen uitgevoerde keuringen, wat wijst op een zeer beperkt klachtenpercentage. Uit de analyse van deze dossiers blijkt dat de keuringen correct en conform de geldende regelgeving werden uitgevoerd. Het ervaren ongenoegen is in hoofdzaak toe te schrijven aan een onvoldoende bekendheid met, of een complexe perceptie van, de regelgeving. In de overgrote meerderheid van de gevallen volstaat een bijkomende en verduidelijkende toelichting om het misverstand weg te nemen.

Deze vaststelling benadrukt het belang van duidelijke, toegankelijke en herhaalde communicatie over de keuringsregels. Om hieraan tegemoet te komen, bleef de sector ook in 2025 inzetten op bijkomende communicatie- en sensibiliseringsinitiatieven, met als doel het begrip bij de klant te vergroten en het aantal betwistingen te beperken. Tegelijk speelt ook de rol van de regelgevende overheid een belangrijke factor in de perceptie van het keuringsresultaat, aangezien wijzigingen en verfijningen in de regelgeving rechtstreeks doorwerken in het aantal vaststellingen en afkeuringen.

- **Uniformering en verduidelijking van de keuringsregels**

In 2025 werd de verdere uitrol van het vernieuwde keuringshandboek voortgezet met de publicatie van twee bijkomende hoofdstukken, met name identificatie en stuurinrichting. Net als bij eerdere updates bleef de centrale doelstelling het helder, eenduidig en herleidbaar communiceren van de geldende keuringsregels naar alle betrokken partijen.

Waar de invoering van twee hoofdstukken in 2024 gepaard ging met de nodige commotie en interpretatievragen, verliep de implementatie in 2025 beduidend vlotter. Dankzij de opgedane ervaring, gerichte communicatie en een verbeterde afstemming met het werkveld werden de nieuwe hoofdstukken sneller begrepen en toegepast.

De invoering van nieuwe of aangescherpte regelgeving brengt echter ook een toename van het aantal afkeuringen en herkeuringen met zich mee. Dit heeft een directe impact op de beschikbare keuringscapaciteit, aangezien een aanzienlijk deel ervan moet worden ingezet voor herkeuringen, wat indirect kan doorwegen op de wachttijden. Bovendien leidt een stijgend aantal afkeuringen tot een versterkte negatieve perceptie bij burgers.

In dit kader kan het uitvoeren van voorafgaandelijke impactanalyses bij belangrijke reglementswijzigingen een duidelijke meerwaarde bieden, zowel om de gevolgen voor capaciteit en wachttijden beter in te schatten als om de maatschappelijke aanvaarding en het draagvlak bij burgers te versterken.

In 2026 staat de publicatie van de laatste drie hoofdstukken van het PTI-handboek gepland. Met deze afronding zal een volledig en geïntegreerd keuringshandboek beschikbaar zijn, waarin alle keuringsregels op een duidelijke en gestructureerde manier worden samengebracht. Dit moet bijdragen aan een uniforme toepassing van de regelgeving, een verdere versterking van de rechtszekerheid en een evenwichtige afstemming tussen regelgeving, uitvoerbaarheid en klantperceptie.

- **Preventieve aanpak van vermijdbare afkeuringen**

Uit de analyse van de keuringsresultaten blijkt dat voertuigen regelmatig worden afgekeurd op keuringspunten die met beperkte aandacht van de klant vóór de keuring eenvoudig zelf kunnen worden gecontroleerd. Het betreft onder meer de werking van de verlichting, beschadigingen aan de voorruit en het ontbreken van vereiste

documenten. Door deze elementen vooraf in orde te brengen, kunnen onnodige herkeuringen worden vermeden en zullen wachttijden nog korter worden.

Om klanten hier beter over te informeren, werd een nieuwe animatievideo ontwikkeld die deze veelvoorkomende en vermijdbare afkeurpunten toelicht. Deze informatieve video werd begin 2025 voorgesteld aan het grote publiek en vormt sindsdien een bijkomend sensibiliseringsinstrument om de slaagkansen bij de keuring te verhogen en het aantal herkeuringen te beperken.

Animatievideo: Tips voor een groene kaart



[Tips om een groene kaart te bekommen!](#)

- Informatiesessies voor professionele klant

Ook in 2025 werd blijvend ingezet op het informeren van professionele klanten over het keuringsproces. In dit kader werden in de verschillende Vlaamse provincies informatiesessies georganiseerd in samenwerking met de beroepsfederatie van garagehouders. Tijdens deze sessies werd het keuringsproces van voertuigen toegelicht met een positieve en constructieve benadering.

Bijzondere aandacht ging uit naar het thema van de roetfilter, waarover bij professionele klanten nog regelmatig vragen en onduidelijkheden bestaan. Door gerichte toelichting werd bijkomend inzicht verschaft in de beoordelingscriteria en de meest voorkomende redenen voor afkeur. Het hoofddoel van deze informatiesessies was om professionele klanten beter voor te bereiden op de keuring en zo het aantal rode kaarten en herkeuringen te beperken.

De informatiesessies werden ook in 2025 zeer positief onthaald en dragen bij tot een verbeterde samenwerking en wederzijds begrip tussen de keuringscentra, garagehouders en professionele klanten.

- Preventieve sensibilisering van eigenaars van kampeervoertuigen

De erkende keuringscentra werken samen met PASAR om eigenaars van kampeerwagens en kampeeraanhangwagens te sensibiliseren rond veilig en correct gebruik van hun voertuig. In dit kader werd op 26 april 2025 een gezamenlijke veiligheidscheck-up georganiseerd voor kampeerwagens en kampeeraanhangwagens, in samenwerking met de Federale Politie. Tijdens deze actie werden onder meer het voertuiggewicht, de staat van de banden, de gasinstallatie en de boorddocumenten gecontroleerd, zonder sanctionerend karakter. De actie had een uitgesproken preventief doel en bood kampeers concrete handvatten om veilig en goed voorbereid op reis te vertrekken. Deze samenwerking draagt bij aan een verhoogde verkeersveiligheid en bewustwording bij eigenaars van kampeervoertuigen.

3.2.4.2 Toegankelijke keuringsdata als instrument voor klantinformatie

In het kader van transparantie en duidelijke informatieverstrekking aan de klant stelt de sector van de autokeuring via haar website uitgebreide statistieken ter beschikking. Deze statistieken geven per voertuigtype inzicht in het aantal voertuigen dat in een bepaalde periode werd gekeurd, aangevuld met de bijhorende goedkeur- en afkeurpercentages.

Daarnaast biedt de website de mogelijkheid om per voertuigcategorie na te gaan wat de meest voorkomende redenen voor afkeur zijn. Op die manier krijgen klanten een beter begrip van de keuringsresultaten en van de elementen die het vaakst tot een negatieve beoordeling leiden.

Sinds eind 2025 zijn deze statistieken publiek raadpleegbaar op de website van GOCA Vlaanderen. Door deze informatie toegankelijk te maken, wil de sector de klant beter informeren, misverstanden beperken en bijdragen aan een grotere voorspelbaarheid en aanvaarding van het keuringsproces. Deze transparante aanpak ondersteunt niet alleen de klantvoorbereiding, maar versterkt ook het vertrouwen in de werking van de autokeuring.

[Statistieken autokeuring Goca Vlaanderen](#)

3.2.4.3 Maatregelen om de wachttijden/wachtrijen terug te dringen

Om de wachttijden in de keuringscentra te beperken, werden de afgelopen jaren verschillende gerichte maatregelen genomen. Sinds november 2024 worden de groene herinneringskaarten twee maanden vóór het verstrijken van de geldigheid van het keuringsbewijs verstuurd, zodat klanten meer tijd hebben om tijdig een afspraak in te plannen. Ook de digitale uitnodigingen via eBox en Mijn Burgerprofiel worden voortaan twee maanden op voorhand verzonden. Klanten ontvangen hierdoor zowel een papieren als een digitale herinnering.

Daarnaast werd ingezet op een betere spreiding van de instroom. Via de live webcams en de online druktebarometer krijgen klanten inzicht in de verwachte drukte in de keuringscentra, wat hen toelaat hun bezoek beter te plannen. Sinds begin 2024 is bovendien een uniform afsprakenplatform operationeel via www.autokeuring.be. Dit

platform biedt één centrale toegang tot alle Vlaamse keuringscentra en maakt het eenvoudiger om beschikbare tijdsloten te vinden en snel een afspraak te boeken..

Tot slot werd de personeelscapaciteit de afgelopen jaren structureel en stapsgewijs uitgebreid. Het personeelsbestand nam toe van 1.210 medewerkers in januari 2023 naar 1.294 in januari 2024, 1.320 in januari 2025 en 1.341 medewerkers in januari 2026. Dit betekent dat sinds begin 2023 meer dan 130 bijkomende medewerkers werden aangeworven. Deze gerichte en aanhoudende rekruteringsinspanningen zijn essentieel om de continuïteit, kwaliteit en vlotte organisatie van de keuringsactiviteiten te waarborgen, zowel op korte als op lange termijn.

3.2.4.4 Keuring op verplaatsing (KOV) nu ook voor personenwagens en lichte vrachtwagens

De erkende keuringsondernemingen in Vlaanderen voeren jaarlijks 3,6 miljoen voertuigkeuringen uit. Sinds 2012 is het mogelijk om keuringen op verplaatsing (KOV) te organiseren. Deze keuringslijnen zijn specifiek ontwikkeld om professionele klanten met grote wagenparken efficiënter en sneller te bedienen.

Keuringen op verplaatsing zorgen voor een duidelijke ontlasting van de vaste keuringscentra en leiden tot een aanzienlijke tijdsbesparing en vermindering van voertuigkilometers die anders nodig zijn voor verplaatsingen van en naar het keuringscentrum. Hierdoor worden niet alleen de keuringscentra, maar ook het wegverkeer en het milieu minder belast. De KOV-aanpak vertrekt expliciet vanuit klantentevredenheid, waarbij in nauwe samenwerking met de klant gezocht wordt naar de meest efficiënte en praktische oplossing.

In 2025 werden twee nieuwe KOV-lijnen in gebruik genomen. Dit weerspiegelt zich in een gestage groei van het aantal uitgevoerde keuringen op verplaatsing:

	Aantal KOV-keuringen	% stijging t.o.v. jaar X-1
2021	18.557	/
2022	22.914	23%
2023	26.530	16%
2024	29.500	11%
2025	32.396	10%

KOV uitgebreid naar personenwagens, lichte vracht- en kampeerwagens

Tot voor kort was keuring op verplaatsing uitsluitend mogelijk voor vrachtwagens, aanhangwagens en bussen. Het Besluit van de Vlaamse Regering van 6 juli 2024 past het wettelijk kader aan waardoor KOV-keuringen voortaan ook kunnen worden uitgevoerd voor personenwagens, lichte vrachtwagens en kampeerwagens.

In 2025 werden twee KOV-lijnen operationeel die eveneens M1 en N1-voertuigen kunnen keuren. Hiermee wordt de dienstverlening verder uitgebreid en afgestemd op de noden van een breder professioneel klantenbestand.

3.2.4.5 Klantvriendelijkheid als blijvend aandachtspunt

Hoewel de wachttijden en wachtrijen in de keuringscentra de voorbije jaren drastisch zijn verbeterd, blijven zowel de toegankelijkheid van de dienstverlening als de klantvriendelijkheid belangrijke aandachtspunten. Wat betreft de klantbeleving heeft ongeveer 9 % van alle ontvangen klachten betrekking op klantvriendelijkheid of het ervaren gebrek daaraan. Dit is een gekend en blijvend werkpunt, ook al wordt een lichte verbetering vastgesteld ten opzichte van het voorgaande jaar. Verdere structurele inspanningen blijven noodzakelijk.

In dit kader worden blijvend diverse maatregelen genomen om de klantvriendelijkheid in de keuringscentra te versterken. Zo wordt de focus op klantgericht handelen verhoogd binnen de functionerings- en evaluatiegesprekken met medewerkers. Daarnaast wordt tijdens sollicitatieprocedures expliciet meer aandacht besteed aan de “soft skills” van kandidaten.

Ook wordt ingezet op periodieke opleidingen en bijscholingen rond “soft skills”. Deze opleidingen benadrukken dat klantvriendelijkheid zich niet uit in grote gebaren, maar vooral in de dagelijkse interacties en de totale beleving van de klant. De rol van de inspecteur is hierbij cruciaal: houding en gedrag kunnen een doorslaggevende invloed hebben op hoe de dienstverlening wordt ervaren.

Daarnaast wordt ingezet op een betere en duidelijkere communicatie met klanten na afloop van de keuring. Klanten ervaren het als bijzonder storend wanneer het keuringsresultaat onvoldoende wordt toegelicht. Inspecteurs worden er dan ook expliciet op gewezen dat zij de nodige mondelinge toelichting moeten geven over het keuringsresultaat en eventuele vaststellingen.

Tot slot wordt de transparantie van de keuring verder verhoogd door meetresultaten op een toegankelijke manier ter beschikking te stellen van de klant. Sinds dit jaar worden de resultaten van de lichtmeting vermeld op het keuringsbewijs. Vanaf 2026 zal deze aanpak verder worden uitgebreid en zullen niet alleen de resultaten van de lichtmeter, maar ook alle meetresultaten van de emissiemeettoestellen op het keuringsbewijs worden opgenomen. Deze aanvullende en objectieve informatie biedt zowel klanten als herstellere meer inzicht in de technische staat van het voertuig.

De keuringsondernemingen stellen vast dat klachten sneller en efficiënter kunnen worden afgehandeld doordat deze meetresultaten beschikbaar en raadpleegbaar zijn voor de klant. Dit verhoogt de transparantie en professionele uitstraling van de keuring, maakt een objectieve beoordeling mogelijk en laat klanten toe de meetresultaten zelf te interpreteren.

3.3 Elke klacht telt: het belang van volledige en correcte klachtendoorstroming

Alle erkende ondernemingen die belast zijn met de uitvoering van de keuringen zijn ISO 9001:2015-gecertificeerd. Deze certificering waarborgt dat de organisaties beschikken over een gestructureerd kwaliteitsmanagementsysteem waarin klachtenbehandeling een essentieel onderdeel vormt. Klachten worden systematisch geregistreerd, geanalyseerd en opgevolgd, met het oog op continue verbetering van de processen en dienstverlening. De ISO 9001:2015-certificering onderstreept daarmee het belang dat wordt gehecht aan klanttevredenheid, transparantie en het doorvoeren van verbetermaatregelen die voortvloeien uit ontvangen klachten.

Wij stellen evenwel vast dat niet alle klachten die bij de overheid (Ombudsdienst, departement MOW en het kabinet van de betrokken Minister) met betrekking tot de autokeuring worden ingediend, doorstromen naar de betrokken ondernemingen. Daarom wordt opnieuw gevraagd om alle klachten die betrekking hebben op een erkende onderneming systematisch aan die onderneming over te maken. Deze vorm van transparantie stelt de ondernemingen in staat om gepast en gericht onderzoek naar elke klacht uit te voeren en om oplossingen en aanpassingen, in overleg met voornoemde betrokken partijen, voor te bereiden, te bespreken en te implementeren indien van toepassing.

3.4 Gestolen voertuigen: lacune in de gegevensuitwisseling

Naar aanleiding van de mediaberichtgeving in 'Het Laatste Nieuws' over de specifieke case rond een Audi Q5, waarbij een consument na aankoop en na een geldige keuring voor verkoop geconfronteerd werd met het feit dat het voertuig als gestolen geseind stond, werd de werking van de autokeuring publiek in vraag gesteld. Het artikel schetst de indruk dat een voertuig probleemloos de autokeuring kan doorlopen en een aanvraag tot inschrijving kan krijgen, terwijl pas bij de effectieve inschrijving bij de DIV blijkt dat het voertuig geblokkeerd is wegens diefstal.

Deze case heeft geleid tot klachten en vragen van zowel de betrokken consument als de pers, en heeft een negatieve impact op het imago van de sector, ondanks het feit dat de autokeuring correct en conform de geldende regelgeving heeft gehandeld. Daarbij wordt evenwel onvoldoende belicht dat de autokeuringscentra dagelijks diverse controles uitvoeren om voertuigfraude te detecteren en te voorkomen, en dat jaarlijks meerdere voertuigen met vervalste of verdachte identificatiegegevens effectief worden onderschept.

Vaststellingen

- De keuringscentra hebben wel toegang tot bepaalde DIV-bestanden, maar niet tot de informatie over de status van voertuigen, met name of een voertuig als gestolen of geblokkeerd staatesignaleerd.
- Tijdens de technische keuring wordt de identiteit en authenticiteit van het voertuig gecontroleerd (o.m. chassisnummer, identificatieplaatjes en zichtbare manipulaties),

wat toelaat om vervalsingen en fraudepogingen vast te stellen. Deze controles leiden jaarlijks tot de detectie en onderschepping van meerdere frauduleuze voertuigen.

- Er bestaat evenwel geen juridische of technische mogelijkheid om na te gaan of een voertuig nationaal of internationaal als gestolen staat geseind.
- Hierdoor kan een voertuig de keuring verlaten met een gunstig resultaat en een aanvraag tot inschrijving, terwijl pas bij de inschrijving bij de DIV een blokkering wordt vastgesteld.
- Deze werkwijze is het gevolg van de huidige regelgeving en bevoegdheidsverdeling, maar wordt door consumenten terecht als onbegrijpelijk en onvoldoende beschermend ervaren.
- In het verleden bestond een dergelijke diefstalcheck wel, maar deze werd afgeschaft wegens het ontbreken van een juridisch kader en het risico op foutieve signaleringen.

Voorstel van oplossing vanuit de autokeuringssector

Om de consumentenbescherming te verbeteren en herhaling van dergelijke situaties te vermijden, stellen de autokeuringscentra voor om overleg te organiseren met de FOD Mobiliteit en Vervoer en/of het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) met het oog op een structurele oplossing.

Concreet wordt voorgesteld om:

- In de technische toepassingen en DIV-bestanden die toegankelijk zijn voor de keuringscentra, een duidelijke status “gestolen” of ruimer “geblokkeerd” beschikbaar te maken;
- Deze status uitsluitend informatief te gebruiken binnen een duidelijk juridisch kader, om foutieve interpretaties te vermijden;
- In geval van een geblokkeerd voertuig een specifieke sanctiecode toe te passen (naar analogie met de bestaande procedure voor gesloopte voertuigen), met vermelding dat het om een “geblokkeerd voertuig in het DIV-bestand” gaat;
- In dergelijke gevallen geen aanvraag tot inschrijving af te leveren en de klant door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

Deze maatregel zou niet alleen de consument beter beschermen, maar ook bijdragen tot het vertrouwen in de autokeuring, waarbij tegelijk correct wordt erkend dat de sector vandaag reeds actief inzet op fraudedetectie binnen het bestaande wettelijke kader, en is des te relevanter in het kader van het lopende maatschappelijke en politieke debat over het behoud van de tweedehandskeuring.

3.5 Deeltjestest

3.5.1 Inleiding

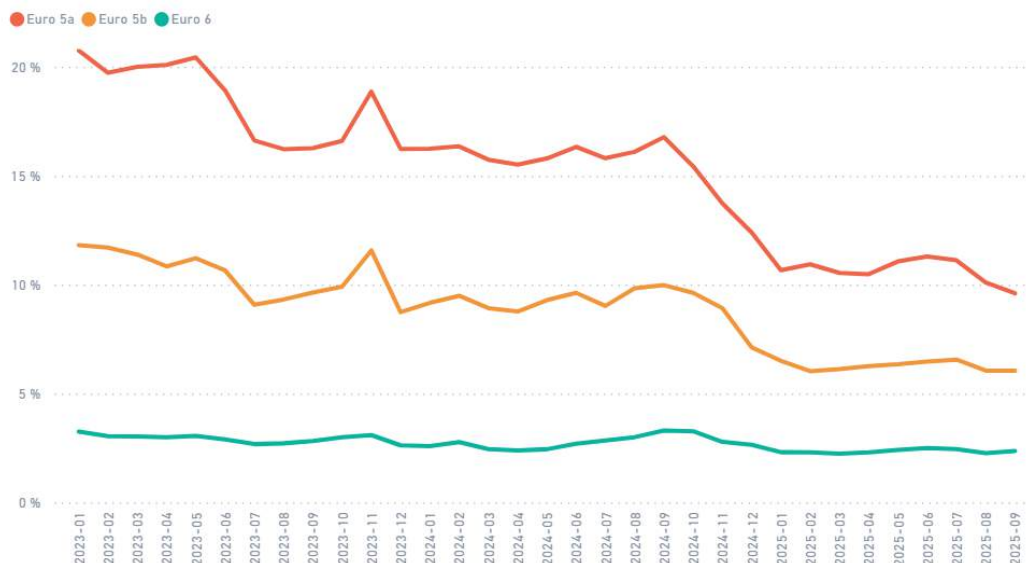
Op 1 juli 2022 werd de nieuwe emissiemeting van fijnstof geïntegreerd in het keuringsproces. In een eerste fase is de zogenaamde 'deeltjesteller' ingevoerd bij de emissiemeting van dieselmotoren van personenwagens en lichte vrachtwagens met een euronorm 5 en 6.

3.5.2 Monitoring van de resultaten van de deeltjestest

Sinds de invoering van de deeltjestest in juli 2022 werden tot en met 31 december 2025 in totaal 3.738.671 deeltjestesten uitgevoerd op personenwagens en lichte vrachtwagens. Van deze testen resulteerde 6,43 % in een meetwaarde van meer dan 1.000.000 deeltjes/cm³.

De beschikbare meetgegevens tonen aan dat het aandeel voertuigen dat deze grenswaarde overschrijdt geleidelijk en significant is afgenomen. Dit wijst op een structurele verbetering en sanering van het wagenpark dat in de Vlaamse keuringscentra wordt voorbereiden sinds de invoering van de maatregel.

In de onderstaande figuur wordt het aandeel deeltjestesten weergegeven met een meetresultaat hoger dan 1.000.000 deeltjes/cm³. De cijfers tonen aan dat bij voertuigen met euronorm 5a, 5b en 6 het percentage overschrijdingen van de grenswaarde is gedaald.



3.5.3 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

Nog steeds wijzen de klanten de keuringscentra regelmatig 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 geduid.

3.5.4 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](#)

4 Rijbewijsexamens

4.1 De rijbewijsexaminering in kerncijfers (2025).

4.1.1 Aantal theorie-examens.

Motor (A)	15.156
Bromfiets (AM)	16.806
Auto (B)	237.373
Vrachtwagen (C, CE)	16.977
Bus (D, DE)	2.401
Tractor (G)	2.969
ADR (gevaarlijke stoffen)	2.669

Totaal werden er 294.351 theoretische examens afgelegd.

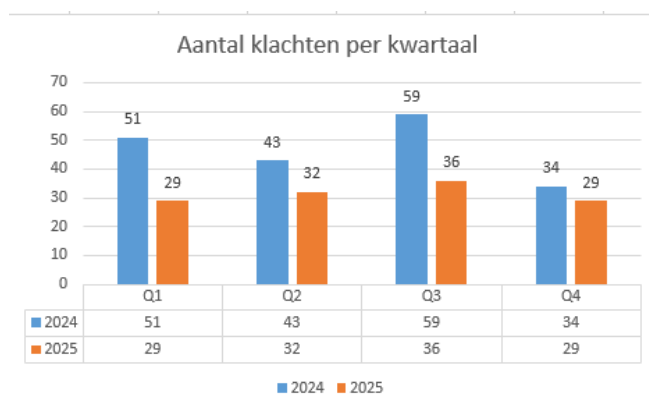
4.1.2. Aantal praktijkexamens.

Motor (A)	22.516
Bromfiets (AM)	7.303
Auto (B)	146.352
Auto + aanhangwagen (BE)	15.908
Vrachtwagen (C, CE)	21.330
Bus (D, DE)	2.045
Tractor (G)	3.216

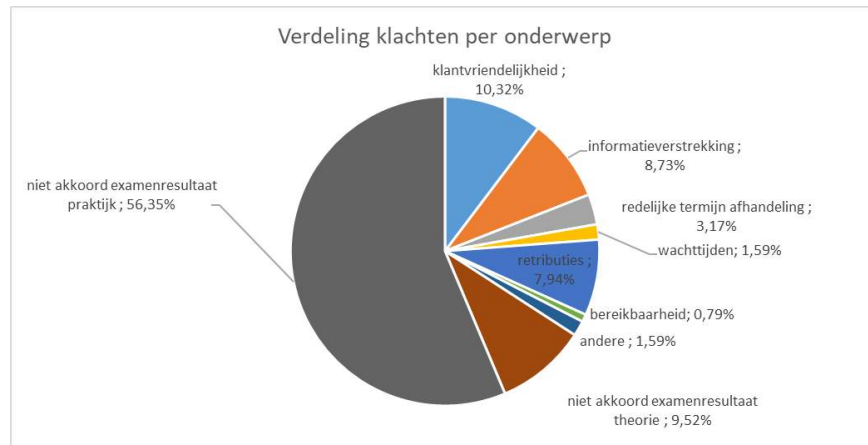
Totaal werden er 218.670 praktijkexamens afgelegd.

4.2 Overzicht klachten examencentra 2025

In 2025 werden 126 klachten ontvangen in vergelijking met 170 in 2024. Onderstaand overzicht betreft alle klachten die de 6 erkende ondernemingen op kwartaalbasis hebben ontvangen in de periode van 1 januari 2025 tot en met eind december 2025. In vergelijking met 2024 is dit een daling van 26%.



4.3 Onderwerp van de klachten



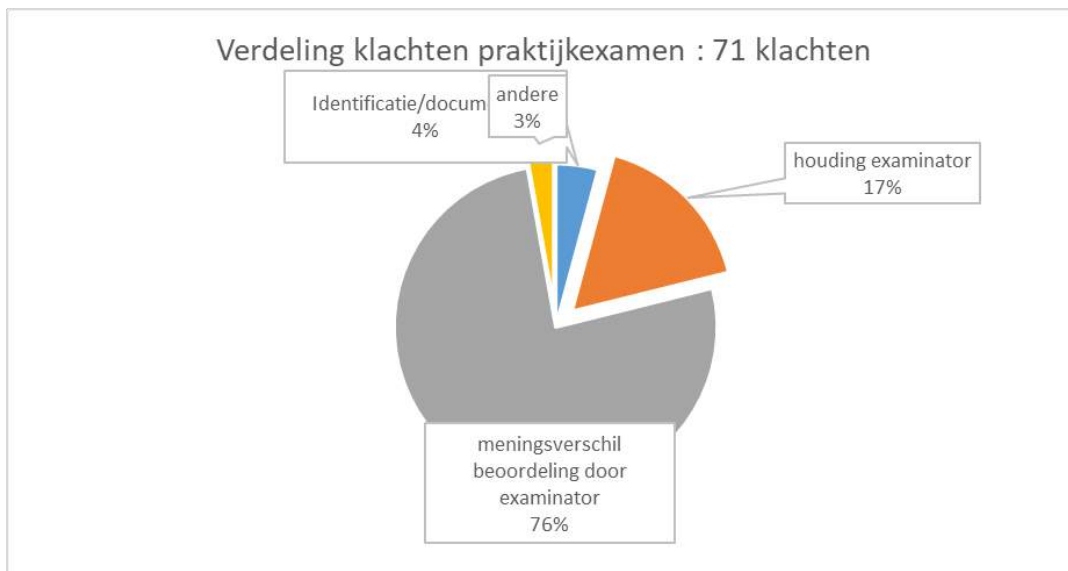
Toelichting:

De belangrijkste oorzaken van klachten zijn:

1. Niet akkoord met het examenresultaat praktijk (71 klachten)
2. Klantvriendelijkheid (13 klachten)
3. Niet akkoord met het examenresultaat theorie (12 klachten)
4. Informatieverstrekking (11 klachten)
5. Retributies (10 klachten)

Hieronder gaan we in detail de belangrijkste reden van klachten verder bekijken.

4.3.1 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 van het departement Mobiliteit en Openbare werken, die specifiek in het leven werd geroepen om deze dossiers op een onafhankelijke manier te behandelen. Bij elke klacht die we hierover ontvangen wordt steeds de nodige toelichting gegeven en de procedure rond de beroepscommissie uitgelegd.

In 2025 werden er 78 dossiers aanhangig gemaakt bij de beroepscommissie.

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 reeds in 2024 een [filmpje](#) gemaakt dat zeer praktisch toont waar de kandidaat moet aan denken.

Spijtig genoeg dienen we vast te stellen dat er nog steeds te veel examens dienen geannuleerd omwille van administratieve onregelmatigheden. In 2025 alleen al konden 5.256 examens om deze redenen niet doorgaan. Daarnaast konden ook 1.750 niet doorgaan omwille van technische redenen (bvb. banden in slechte staat, lichten defect).

Het invoeren van het project “dashcam” (= filmen van het examen), kan zorgen voor een objectivering van de examens en ondersteuning van de dossiers aanhangig gemaakt bij de beroepscommissie. Om dit echter te implementeren dient dit in de wetgeving te worden opgenomen.

4.3.2 Klantvriendelijkheid

Klantvriendelijkheid is één van de basisonderdelen van onze dienstverlening en behoort tot de kwaliteitsdoelstellingen van de ondernemingen.

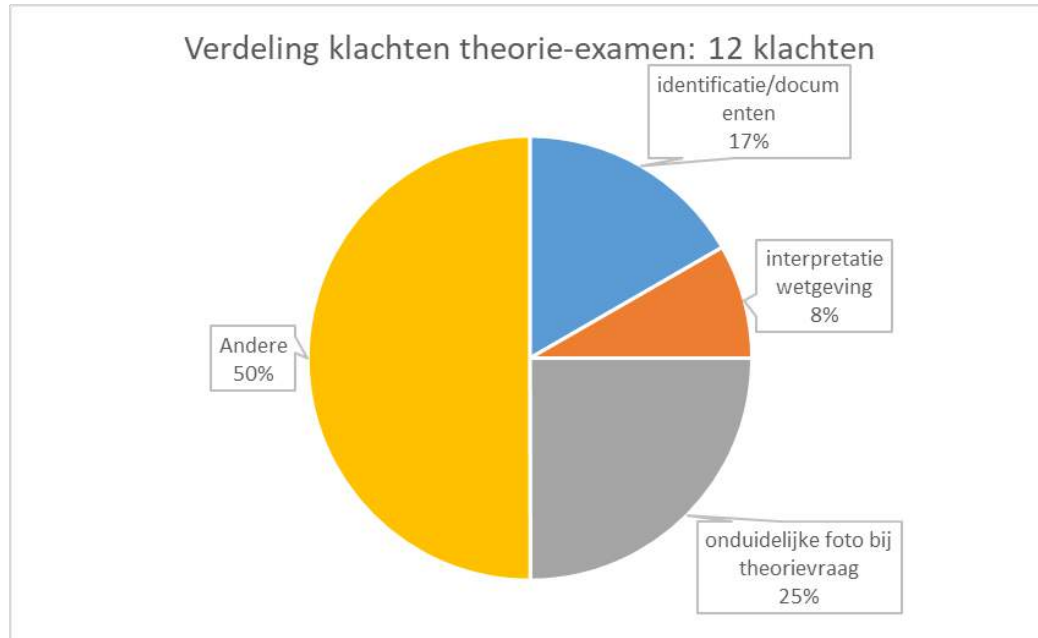
In praktijk is klantvriendelijkheid een continu aandachtspunt dat start van bij de aanwerving van de examiner, en waar, op deze eigenschap, sterk de nadruk gelegd wordt in het selectieproces.

In de opleiding tot examiner zit een volledige dag “omgaan met klanten” in de basisplanning, en wordt hier verder op gefocust tijdens de stageperiode van de examiner, door zowel de hoofdexaminator als peter of meter. Na het behalen van het brevet van examiner 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 examiner besproken tijdens één op één gesprekken, en bij terugkerende klachten zelfs een eind gemaakt aan de samenwerking met betrokken examiner(en).

Deze aanpak loont, waar we in 2024 nog 20 klachten ontvingen ivm klantvriendelijkheid zien we in 2025 een daling van deze klachten naar 13.

4.3.3 Detail “niet akkoord met het resultaat van het theorie-examen”.



Het aantal klachten m.b.t. het theorie-examen is zeer beperkt. Klachten die te maken hebben met een onduidelijke foto, of een vraag die niet correct zou zijn worden van dichtbij opgevolgd en bij enige twijfel worden deze aangepast waar nodig.

Ter informatie: er werden in 2025 294.351 theorie-examens afgelegd (alle categorieën samen) waarvan 237.373 enkel cat. B.

4.3.4 Informatieverstrekking

Wetende dat de huidige wetgeving tot het behalen van een rijbewijs voor veel mensen een complex gebeuren is, wordt door de verschillende ondernemingen, GOCA Vlaanderen en de Vlaamse overheid enorm ingezet op het informeren van de kandidaten. Dit zowel via aparte brochures, websites, toevoeging van QR-codes op de documenten met specifieke informatielinks. Spijtig genoeg merken we regelmatig dat kandidaten zich toch onvoldoende informeren en totaal onvoorbereid naar het examen komen.

4.3.5 Retributies

Kandidaten zijn het niet altijd eens met de te betalen kosten voor het examen, alhoewel deze prijzen bij wet vastliggen.

4.4 Beroepscommissie

In 2025 werden door 78 kandidaten beroep aangetekend tegen hun examenresultaat. Dit zijn bijna allemaal examens cat. B. In 2025 werden 146.352 praktijkexamens cat. B afgelegd. In 2024 waren dit er 66, in vergelijking met 2025 is dit een stijging met 18 %.

Deze beroepscommissies werden allemaal behandeld door het departement Mobiliteit en Openbare werken, waarna de beslissingen werden meegedeeld aan de ondernemingen en kandidaten.

4.5 Besluit

Er is weinig diversiteit in de soorten klachten. Het grootste aantal klachten heeft te maken met een meningsverschil tussen kandidaat en examinerator, maar hiervoor bestaat een specifieke beroepsprocedure. Uiteraard wordt er blijvend aandacht besteed aan een communicatie tussen examinerator en kandidaat waarbij ernaar wordt gestreefd om zoveel mogelijk informatie te geven en klachten waar mogelijk te vermijden.

In grote lijnen loopt dit gelijk met de klachtenrapportering bij MOW, waar de eerste drie kwartalen 73 klachten werden geregistreerd.

Naast de rechtstreeks ontvangen klachten, worden de ondernemingen ook geconfronteerd met een aantal frauduleuze randfenomenen die rechtstreeks impact hebben op de klant, de werking en het imago van de examencentra. Afgelopen jaar werden in de 16 examencentra 247 onregelmatigheden vastgesteld, waarvan 206 fraudegevallen (persoonsverwisseling en gebruik van camera en/of oortjes) met uitsluiting voor betrokken kandidaten tot gevolg.

Onrechtstreeks werden we ook geconfronteerd met misbruik van het afsprakensysteem bij het reserveren van praktische rijexamens in het kader van de vrije begeleiding. In samenwerking met kabinet en het departement MOW werd een concreet actieplan opgesteld welke resulteert in een verhoogde controle met toevoeging van digitale identificatie via itsme dat begin 2026 wordt uitgerold.

In tussentijd blijven diverse campagnes in uitvoering voor recrutering en opleiding van bijkomende kandidaat-examinatoren intensief verder lopen teneinde de wachttijden te verminderen.



De Koninckstraat 40, bus 19
1080 Brussel

Kwaliteitsrapport 2025

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 2025 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 meer dan 4 miljoen EUR per werkdag aan geheven tol. In 2025 bedroeg de totale geïnde tol 1060,2 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 2025 hebben we via deze mailbox 363 verschillende vragen behandeld (13% meer mailverkeer dan in 2024): gaande van praktische zaken over de kilometerheffing, tot vragen om meer verduidelijking of mogelijke vrijstelling (niet-onderworpenheid) 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 (3 in 2025), deze werden allemaal verder opgevolgd in samenwerking met de verbaliserende overheid.

Vrijstellingsaanvragen – *eigenlijk voertuigen die vallen buiten het toepassingsdomein van de kilometerheffing* - (113 in 2025, 22% meer dan in 2024) worden behandeld binnen de 2 werkdagen, samen met de gewesten die deze voertuigen op de vrijstellingslijst moeten plaatsen. Het is (soms) een complexe procedure vanwege de verschillende Europese voertuigcategorieën.

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 2025 heeft Viapass 2 klachten ontvangen via het feedbackformulier, in verband met de rijgedrag van een voertuig van een van onze onderaannemers, met een logo van Viapass, en het andere over de teruggave van een OBU. Ze werden beide behandeld.

Doorheen de jaren krijgen we minder vragen en minder klachten, een derde van de vragen gaan over aanvragen om geen tol te moeten betalen, omdat gebruikers vinden/denken dat hun voertuig niet tolplichtig is.

In 2025 hebben we onder anderen de volgende vragen ontvangen via email:

- 113 vragen over vrijstellingen (buiten toepassingsgebied van de kilometerheffing)
- 10 aanvragen voor de DPO-dienst (aanvraag lokalisatie voertuigen voor politiediensten)
- 22 over een OBU die niet correct functioneert (waar de gebruiker op een vriendelijke manier wordt doorverwezen naar zijn dienstverlener).
- 4 vragen over het bekomen en delen van data
- 214 vragen over algemene informatie in verband met de kilometerheffing

In februari 2025 werd de nieuwe website www.viapass.be gelanceerd met een nieuw en nog overzichtelijker design, met focus op de gebruikers zodat deze laatste de informatie nog makkelijker kunnen terugvinden. Viapass heeft ook gekozen voor één gecentraliseerde contactmethode. Niet alleen om de gebruiker nog beter te woord te staan, maar ook opdat de doorlooptijd van vragen nog kan worden verkort.

Viapass is doorlopend telefonisch beschikbaar van 8:30 tot 16:30 (maandag tot vrijdag behalve op weekends en feestdagen). Het aantal oproepen rechtstreeks voor Viapass bedoeld ligt op een gemiddelde van 1 per dag (264 aanvragen). De vragen zijn voornamelijk OBU-gerelateerd en algemene vragen van occasionele gebruikers.

- 38 over een OBU die niet correct functioneert (waar de gebruiker op een vriendelijke manier wordt doorverwezen naar zijn dienstverlener).
- 15 vragen over vrijstellingen (niet onderworpen aan de kilometerheffing)
- 12 aanvragen voor de DPO-dienst (aanvraag lokalisatie voertuigen voor politiediensten)
- 199 vragen over algemene informatie in verband met de kilometerheffing

Satellitic, onze nationale dienstverlener, bezorgt ons per kwartaal de cijfers omtrent vragen aan de klantendienst. In 2025 hebben ze 60.972 telefonische aanvragen beantwoord met een 91.02% positieve gebruikersbeoordeling. Een totaal van 35.323 e-mails werd ontvangen. Volgens een survey van 4.610 deelnemers heeft Satellitic hierop een 85.86% tevredenheidsratio.

Op datum van 20/02/2026 zijn er geen onbehandelde, onopgeloste of openstaande klachten bekend voor 2025 (noch andere jaren) in het systeem.

Energie, Water, Omgeving en Wonen

KLACHTENRAPPORT

Beleidsdomein

Omgeving 2025

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 2025	5
2	Cijfergegevens Beleidsdomein Omgeving	6
3	Bespreking per organisatie	7
3.1	Departement Omgeving	7
3.1.1	Cijfergegevens	7
3.1.2	Toelichting	7
3.1.3	Klachtenmanagement	12
3.2	Wonen in Vlaanderen	13
3.2.1	Cijfergegevens	13
3.2.2	Toelichting	14
3.2.3	Klachtenmanagement	19
3.3	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij	20
3.3.1	Cijfergegevens	20
3.3.2	Toelichting : bespreking klachtenbeeld algemeen	21
3.3.3	Klachtenmanagement	23
3.4	Agentschap voor Natuur en Bos	26
3.4.1	Cijfergegevens	26
	In totaal werden 43 klachten opgelost of deel opgelost	26
	Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman	26
3.4.2	Toelichting	27
3.4.3	Klachtenmanagement	30
3.5	Agentschap Onroerend Erfgoed	31
3.5.1	Cijfergegevens	31
3.5.2	Toelichting	31
3.5.3	Klachtenmanagement	32
3.6	Vlaamse Landmaatschappij	33
3.6.1	Cijfergegevens	33
3.6.2	Toelichting	34
3.6.3	Klachtenmanagement	43
3.6.4	Niveau beleidsdomein	43
3.6.5	43	
3.7	Vlaamse Milieumaatschappij	46

3.7.1	Cijfergegevens	46
3.7.2	Toelichting.....	46
3.7.3	Klachtenmanagement	47
3.8	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap	48
3.8.1	Cijfergegevens	48
3.8.2	Toelichting.....	48
3.8.3	Klachtenmanagement	57
3.8.4	Niveau beleidsdomein	58
3.8.5	Klachtenrapport Mijn EPC-labelpremie	58
3.9	Aquafin.....	60
3.9.1	Cijfergegevens.....	60
3.9.2	Toelichting.....	61
3.9.3	Klachtenmanagement	84
3.10	De Watergroep	89
3.10.1	Cijfergegevens	89
3.10.2	Toelichting	92
3.10.2.1.1	Thema's en gegrondheid	92
3.10.2.2.1	Klachten klantenzaken.....	95
	Aanmaningen	95
	Afsluiting + debietbeperking	95
	Laattijdige terugbetaling	95
	Minnelijke schikking – verhoogd verbruik.....	95
	Betwisting facturatie	96
	Verhuizingen	96
	Sociaal tarief / sociale compensatie	97
	Digitale meter administratie	97
	Digitale meter verhoogd verbruik.....	97
	Tussentijdse facturen.....	98
	Andere	98
3.10.2.2.2	Klachten communicatie	98
	Afspraak niet nageleefd.....	98
	Laattijdig beantwoorden van klantvragen.....	99
	Communicatie onderbreking waterlevering.....	99
	Onjuiste of onvoldoende informatie.....	99
	Onvriendelijke medewerker.....	100
	Slechte telefonische bereikbaarheid.....	100
	Klantenzone	100
3.10.2.2.3	Klachten technische zaken.....	101
	Laattijdige uitvoering aftakking	101
	Laattijdig herstel van stoep/oprit na werken	101
	Slecht herstel van stoep/oprit na werken	102

Slecht uitgevoerd werk	102
Te hoge druk op de leiding	102
Te lage druk op de leiding.....	102
Te hoge offerteprijs (materialen en diensten).....	103
Digitale watermeters	103
Keuringen	103
Schade 104	
Laattijdige technische interventie.....	104
Andere 104	
3.10.2.2.4 Klachten waterkwaliteit	105
Andere 105	
Kalk (hard water)	105
Bruin water	105
3.10.2.2.4 Andere Klachten.....	106
Klachten ongepast gedrag	106
3.10.3 Klachtenmanagement	106
3.10.4 Beleidsdomein	107
3.11 Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek.....	108
3.11.1 Cijfergegevens	108
3.11.2 Toelichting.....	108
3.11.3 Klachtenmanagement	108
3.12 Inverde	109
3.12.1 Cijfergegevens	109
3.12.2 Toelichting.....	109
3.12.3 Klachtenmanagement	110
3.13 MijnVerbouwpremie	111
3.13.1 Cijfergegevens.....	111
3.13.2 Toelichting.....	113
3.13.3 Klachtenmanagement	116

1 Klachtenrapport werkjaar 2025

Dit rapport presenteert de klachtenrapportering 2025 van de entiteiten van het beleidsdomein Omgeving en de agentschapsoverschrijdende dienst MijnVerbouwPremie, een gezamenlijk initiatief van Wonen in Vlaanderen en VEKA. VEKA verzorgt ook het klachtenrapport van Mijn EPC-Labelpremie.

- 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
 - └─ + Mijn EPC-Labelpremie
- Aquafin
- De Watergroep
- Instituut voor Natuur en Bosonderzoek
- Inverde
- MijnVerbouwPremie

Het beleidsdomein Omgeving omvat diverse thema's die alle een natuur-, milieu- en/of ruimtelijke focus hebben. Het brengt de zorg voor een duurzaam leefmilieu samen met het streven naar een aangename en toekomstbestendige woning voor iedereen. Hier vindt het creëren van open ruimte een evenwicht met de nood aan verharde ruimte. Veel van deze thema's zijn actueel, dagelijks relevant en prioritair voor de burger, wat in het klachtenbeeld weerspiegeld wordt.

De klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten steken de hand uit naar de burger die in zijn klachtenmelding de nog bestaande knelpunten aanwijst. Zij verdienen allemaal erkenning voor hun professionele aanpak van klachten en voor de voortreffelijke rapportering. Ik wil hun hiervoor uitdrukkelijk bedanken.

Namens het Klachtennetwerk Beleidsdomein Omgeving,

Wendy Altobello

Klachtencoördinator Departement Omgeving

2 Cijfergegevens Beleidsdomein Omgeving

De onderstaande tabel geeft een 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.

Wij stellen vast dat de toenemende digitalisering steeds vaker aanleiding geeft tot klachten. Digitale platformen voor aanvragen en dossieropvolging vertonen kinderziektes, zijn niet gebruiksvriendelijk of kunnen nog verfijning in communicatiemogelijkheden gebruiken.

Bij de meeste entiteiten zijn er geen echt grote schommelingen tussen het aantal klachten 2024 en 2025. Bij het Departement Omgeving zien we echter bijna een verdubbeling, bij Inverde ging het aantal maal vier, maar bij de Watergroep verminderde het aantal dan weer met bijna 20%. Toelichting over de oorzaken en de aanpak is te vinden in de individuele jaarrapporten. De cijfers van Mijn EPC-labelpremie werden voor het eerst opgenomen in dit klachtenrapport. In het verleden werden klachten over die premie behandeld door Fluvius, maar omdat de aanvraag van de premie sinds 2025 gebeurt in MijnVerbouwloket, worden de klachten nu opgenomen door het VEKA.

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	72	40	10	10	0
Wonen	175	175	28	21	/
OVAM	28	18	5	5	0
ANB	84	77	43	43	/
OE	15	15	2	3	/
VLM	17	15	11	10	1
VMM	67	28	8	8	0
VEKA	57	54	4	3	/
Aquafin	314	260	223	/	/
Watergroep	3170	3150	1557	1525	32
INBO	17	17	0	0	0
Inverde	12	12	8	11	1
MijnVerbouwpremie	1077	633	137	/	/
Mijn EPC-labelpremie	31	11	1	/	/

Wegens 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	Wendy Altobello
Contactgegevens klachtencoördinator	Wendy.altobello@vlaanderen.be

3.1.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 71
- Aantal ontvankelijke klachten: 38
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 10

Niet-correcte beslissing	1
Te lange behandeltermijn	3
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening:	2
Andere (goede uitvoeringspraktijk)	1

- Aantal opgeloste klachten: 10
- Aantal onopgeloste klachten: 0

3.1.2 Toelichting

3.1.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Het Departement Omgeving registreerde 71 klachten in het werkjaar 2025, 32 meer dan in werkjaar 2024. De stijging laat zich vooral merken bij dierenwelzijn en omgevingshandhaving. Hierbij moet wel gezegd worden dat een groot deel klachten onontvankelijk

waren.

33 klachten waren onontvankelijk. Die klachten waren voor een andere entiteit van het beleidsdomein Omgeving bestemd of voor een lokale overheid. Ook bij niet ontvankelijke klachten helpen we de indiener zo goed mogelijk verder. Zo was er een klacht van een medewerker van het Vlaams Parlement die al meerdere malen cijfergegevens had opgevraagd via de mailbox onteigeningen@vlaanderen.be. Het was niet meteen duidelijk bij welk departement het beheer van deze mailbox zit. Na wat zoekwerk konden we het departement, met name DKBUZA en het personeelslid achter de mailbox achterhalen en kon de medewerker van het Vlaams Parlement verder geholpen worden. Hij liet ons weten dat hij de nodige informatie ontvangen had en was zeer tevreden over onze dienstverlening.

Van de **38 ontvankelijke klachten** waren er uiteindelijk **tien (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 met de vermelding dat er binnen 45 dagen een inhoudelijk antwoord volgt. De klachtenmailbox is gekoppeld aan het projectmanagement softwaresysteem JIRA, waardoor de klachten automatisch geregistreerd worden. Dit systeem bevat de functionaliteit om medewerkers te betrekken en alle communicatie, bijlagen en andere informatie binnen dezelfde digitale plaats te verzamelen, behandelen en bewaren. Helaas komt er ook regelmatig spam via dit kanaal binnen, waardoor het minder geschikt is als klachtenregister. Daarom wordt ook een Excel-lijst bijgehouden die alle noodzakelijke gegevens per klacht bevat, zoals contactgegevens indiener, onderwerp, datum van de klacht, datum van antwoord, ontvankelijk- en gegrondheid.

3.1.2.2 Inhoud klachten

Van de 71 klachten die het Departement Omgeving in 2024 ontving, waren er:

- 25 klachten over dierenwelzijn, waarvan er 12 onontvankelijk waren;
- 17 klachten over omgevingshandhaving en beboeting, waarvan er tien onontvankelijk waren;
- 7 ontvankelijke klachten over het Omgevingsloket;
- 22 klachten van zeer diverse aard, zoals laattijdige informatieverstrekking door of telefonische bereikbaarheid van administratief medewerkers, vragen om vergoedingen die afgewezen werden, maar tot een ander beleidsdomein horen en kwesties over onroerend erfgoed.

Hieronder een inkijk op enkele klachten.

Dierenwelzijn

Van de 13 ontvankelijke klachten noteerden we 12 als ongegrond.

Hoewel we erkennen dat een factuur voor schapenopvang pas twee jaar na de feiten ontvangen, een onredelijk lange termijn is, was de betreffende factuur terecht. Zelfs bij vrijwillige afstand vanwege financiële moeilijkheden blijft de eigenaar verantwoordelijk voor de kosten van de tijdelijke opvang. Dit deel van de klacht werd dan ook als ongegrond beoordeeld. De kosten werden door de afdeling Dierenwelzijn betaald aan het asiel. De lange termijn tussen het einde van de inbeslagname en de invordering van de kosten heeft te maken met een aanzienlijke achterstand in het verwerken van de terugvorderingsdossiers en personeelstekort. De achterstand wordt stelselmatig weggewerkt. Dit onderdeel van de klacht beoordeelden we gegrond.

Een andere klacht betrof een inbeslagname waarvan de indiener van mening was dat die gebeurd was op basis van onwaarheden. Bovendien werd geen informatie gegeven over de redenen van inbeslagname. Na onderzoek van het dossier blijkt dat de controle en inbeslagname normaal verlopen is en in overeenstemming met de vooropgestelde werkwijze en toepasselijke regelgeving. In dit geval heeft afdeling Dierenwelzijn wel uitzonderlijk over het hoofd gezien om een brief te overhandigen waarin het verdere verloop van de procedure schriftelijk wordt toegelicht. Dit is echter niet verplicht door de regelgeving, maar eerder een extra dienstverlening vanuit de overheid met het oog op een klantvriendelijke werking. Volgens de betrokken inspecteur werd de informatie die als extra geheugensteuntje in dat document staat, wel mondeling toegelicht aan de partner van de indiener die op het moment van de inbeslagname aanwezig was.

Ook het uitblijven van een inbeslagname is soms aanleiding voor een klacht. Zo was er een klacht over niet-adequate reactie van een dierenarts van de afdeling Dierenwelzijn op een melding over twee vermoedelijk verwaarloosde rottweilers. De indiener was ervan overtuigd dat zelfs na een heel aantal waarschuwingen door de afdeling Dierenwelzijn aan het adres van de eigenaar van de honden, er geen maatregelen volgden, met als gevolg dat één hond gestorven is waarvan de eigenaar zich ontdaan zou hebben.

Het onderzoek van het dossier toont echter aan dat de betrokken inspecteur-dierenarts dierenwelzijn meermaals controles heeft uitgevoerd en de nodige vaststellingen heeft gedaan en dat er processen-verbaal opgesteld werden en maatregelen opgelegd. De uitvoering daarvan werd verschillende keren gecontroleerd. Daarbij werd vastgesteld dat de dieren vrij scherp stonden, maar er geen sprake was van een slechte gezondheidstoestand van de dieren. Bij de laatste controle in januari 2025 was er inderdaad maar één hond aanwezig, de andere was volgens de eigenaar een tijdje voordien weggelopen. Bij die controle was er een mogelijkheid om de overgebleven hond in beslag te nemen, maar vanwege de agressiehistoriek van deze hond zou een inbeslagname aanleiding hebben gegeven tot een euthanasie van de hond door het asiel. De inspecteur-dierenarts heeft de afweging moeten maken tussen een inbeslagname met zekere euthanasie van de hond en heeft in het belang van het welzijn van het dier beslist om niet over te gaan tot een inbeslagname. Het dossier en de uitvoering van de opgelegde

maatregelen wordt uiteraard verder opgevolgd.

Omgevingshandhaving en beboeting

Van de 7 ontvankelijke klachten noteerden we 3 klachten gegrond of deels gegrond.

Nadat een gemeente drie overtredingen in parkgebied had vastgesteld, werd de klacht die aan de basis lag van deze vaststellingen, overgemaakt aan het Agentschap voor Natuur en Bos en de Omgevingsinspectie. Die nam de klacht ernstig omdat feiten in ruimtelijk kwetsbaar gebied in principe behoren tot de prioriteiten die de Vlaamse Regering heeft vastgelegd.

De indiener van de klacht besliste in tussentijd de koopovereenkomst van het betrokken perceel te ontbinden. Deze beslissing werd evenwel genomen op eigen initiatief en vóór afronding van het onderzoek door de handhavingsinstantie.

Na een eigen terreincontrole door de Omgevingsinspectie werd vastgesteld dat:

- één constructie niet vergunningsplichtig was;
- het verwijderen van bomen niet vergunningsplichtig bleek;
- de geplaatste omheining weliswaar vergunningsplichtig was, maar slechts een zeer beperkte ruimtelijke impact had en geen significante aantasting vormde van de goede ruimtelijke ordening.

Op basis van deze vaststellingen werd geoordeeld dat de gemelde feiten niet van dien aard waren om op Vlaams niveau een handhavingstraject op te starten. Deze beslissing doet evenwel geen afbreuk aan de bevoegdheden van de gemeente, die nog steeds kan optreden tegen het plaatsen van de afsluitingen als zij dit zelf noodzakelijk acht. Evenmin wordt de klager belet om, als hij meent schade te hebben geleden, eventuele gerechtelijke stappen te ondernemen.

Een andere klacht heeft te maken met heffingen wegens leegstand en/of verwaarlozing van bedrijfsruimten.

Een gebouw stond al sinds 2005 op de inventaris van de leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimten. De indiener van de klacht werd in 2019 eigenaar van het gebouw en kreeg een opschorting van heffing tot mei 2021. In 2022 werden er opschortingen in het kader van vernieuwing aangevraagd. Deze aanvragen waren onvolledig, omdat er geen vergunningen werden bijgevoegd, wat één van de vereisten is voor het toekennen van een opschorting voor vernieuwing. In 2022 en 2023 heeft de Omgevingsinspectie aan de indiener en aan een architect de nodige informatie bezorgd over de mogelijkheid tot opschorting. In 2024 vroeg de indiener van de klacht opnieuw om van de inventaris geschrapt te worden, echter zonder de noodzakelijke stukken te kunnen verschaffen. Foto's tonen aan dat er werken zijn uitgevoerd waarvoor geen vergunningen waren afgeleverd en dat er evenmin een vergunning was voor een functiewijziging naar woning. De lokale overheid liet weten dat de voorbij 2 jaar 6 processen-verbaal voor stedenbouwkundige misdrijven werden opgesteld. Een bedrijfsruimte kan pas van de inventaris geschrapt worden wanneer die wordt gebruikt volgens de wettelijk toegestane benutting van het bedrijfsgebouw (artikel 11 van het leegstandsdecreet en artikel 12 van

het leegstandsbesluit). De heffing was terecht en de klacht werd beoordeeld als ongegrond.

Omgevingsloket

Van de 7 ontvankelijke klachten bleken 2 klachten gegrond.

Het intensieve gebruik van het Omgevingsloket plaatst deze cijfers in perspectief. Dit uitstekende resultaat is mede te danken aan een goed functionerende en constant gemonitorde helpdesk.

Het Omgevingsloket werkt met veel invulvelden en vereist veel documenten. Daarom werd bij de oorspronkelijke ontwikkeling vooral uitgegaan van gebruik via desktop of laptop. Een klacht betrof dan ook de gebruiksonvriendelijkheid bij mobiele toestellen.

Omdat steeds meer gebruikers het loket op die manier willen raadplegen, zal voor deze interface een herziening uitgewerkt worden met onder andere aandacht voor een betere gebruikservaring op smartphones. Deze aanpassing is een onderdeel van de investering in een Omgevingsloket 2.0 die opgenomen is in het 'Actieprogramma inzake rechtszekere en robuuste vergunningen', dat op 19 december 2025 door de Vlaamse Regering werd beslist. Het traject wordt in 2026 opgestart, maar de einddatum is moeilijk in te schatten vanwege de omvang van de wijziging.

Klachten over gebruiksonvriendelijkheid zijn echter niet altijd terecht. Na een onvolledig verklaard dossier in het loket had een indiener van een klacht niet opgemerkt dat hij dit dossier kon kopiëren en gebruiken als basis voor een nieuwe aanvraag. Hij dacht dat hij volledig vanaf nul moest beginnen met het invoeren van de gegevens, wat uiteraard niet efficiënt is. Omdat de regelgeving bepaalt dat bij een onvolledig dossier de procedure wordt stopgezet, is het in het Omgevingsloket niet mogelijk om dezelfde aanvraag verder aan te vullen of verder te zetten, maar kan een nieuwe aanvraag opgemaakt worden zonder dubbel werk door de vorige aanvraag te dupliceren als basis voor de nieuwe aanvraag.

Een gedeeltelijk terechte klacht betrof een beroep, ingediend via het Omgevingsloket, dat niet aanvaard werd omdat er bijkomende informatie gevraagd was die niet aangeleverd werd binnen de gevraagde termijn. De vraag om bijkomende informatie was echter geformuleerd op een manier die voor de indiener van de klacht niet duidelijk maakte dat de bijkomende informatie door hem moest worden aangeleverd. Daardoor ondernam hij zelf geen actie en verliep de termijn om zijn aanvraag te vervolledigen. Hoewel de communicatie vanuit het loket stelde dat bijkomende informatie nodig was, werd dit voor de toekomst verduidelijkt, zodat de verzoeker weet dat hij of zij actie moet ondernemen om het dossier aan te vullen of, in casu, te betalen.

Bereikbaarheid en informatieverstrekking

Drie klachten hadden betrekking op bereikbaarheid van het Departement Omgeving en op

informatieverstrekking in het algemeen.

Er werd een klacht gemeld over de telefonische bereikbaarheid van de diensten. Na verificatie bleek er wel permanentie te zijn geweest en werden ook meerdere externe telefoonoproepen ontvangen. Het probleem lag niet bij de administratie, maar de indiener had een fout nummer gebruikt. Hoewel de diensten uitmuntend scores op bereikbaarheid, werden 2 klachten over informatieverstrekking wel terecht beschouwd.

Er werd een klacht ingediend over een wachttijd op antwoord van meer dan 8 maanden op gebundelde vragen rond de toepassing van. Er volgde geen reactie, noch van de contactpersoon binnen de administratie, noch via de mailbox stikstof@vlaanderen.be. Dit was te wijten aan een aanzienlijke toevloed aan vragen.

Deze klacht was terecht en de vragen werden vanuit de mailbox binnen enkele dagen na de klacht opgenomen en beantwoord.

Een andere klacht betrof een aantal e-mails over openbaarheid van bestuur aan omgeving@vlaanderen.be. De indiener ontving geen reactie op die e-mails en wilde via een klacht vernemen wat er met zijn e-mails gebeurd was. Na een grondig onderzoek in samenwerking met Digitaal Vlaanderen bleek het om een softwareprobleem te gaan. De software werd aangepast om dergelijke problemen voortaan te vermijden.

3.1.3 Klachtenmanagement

3.1.3.1 Knelpunten

De rol van de klachtenmanager binnen het departement

Met de invoering van de functie van klachtenmanager wilde de Vlaamse Regering een rol binnen de bestuursinstantie creëren die het dossier met empathie en vanuit het perspectief van de burger benadert, wanneer die in een confrontatie met de betrokken instantie is gekomen.

De klachtenmanager is neutraal, kent de regels en kan zich – ook al werkt hij/zij voor de organisatie – begripvol verplaatsen in de situatie van de burger. Het Departement Omgeving blijft zeer geëngageerd om deze service aan te bieden en van knelpunten te leren en zich te verbeteren. Het erkent dat er nood is aan sensibilisering binnen de eigen organisatie zodat elke medewerker die geconfronteerd wordt met een klacht, de rol van de klachtenmanager begrijpt, erkent en ten volle laat werken naar de geest en intentie van het Bestuursdecreet.

Daarom wordt in de loop van 2026 bekeken op welke manier de rol van de klachtenmanager en de klachtenprocedure kan uitgedragen worden met het oog op verduidelijking van deze figuur die het departement met opbouwende kritiek tot een hoger niveau kan tillen.

Heerlijk heldere communicatie

Ontleend aan de gelijknamige campagne van het radioprogramma Hautekiet wordt dit begrip ook gebruikt in de communicatiecampagne van de Vlaamse overheid. Elk personeelslid wordt gestimuleerd om in zijn of haar communicatie duidelijk te zijn, intern maar zeker en vooral extern.

Het is echter niet altijd eenvoudig om ons taalgebruik voldoende los te maken van de ambtelijke overheidsstijl. Hierdoor kan de burger, en dus ook iemand met een klacht, in een ongewenste situatie terechtkomen die voorkomen had kunnen worden door heldere communicatie. Hoewel we vaak eerst denken aan persoonlijke e-mail of briefwisseling, komt er alsmaar vaker communicatie vanuit digitale platformen bij de burger terecht. Deze voorgeprogrammeerde boodschappen worden rechtstreeks in de digitale brievenbus bezorgd. Voor deze vorm van communicatie is duidelijkheid nog belangrijker. De ontvanger kan namelijk niet 'even' om opheldering vragen, wat kan leiden tot eigen interpretaties van de boodschap. Als die interpretatie onjuist is, kan de burger snel in een procedureel kluwen belanden. We merken dat hier meer aandacht naar uit moet gaan en nemen dit mee als werkpunt in 2026.

3.2 Wonen in Vlaanderen

Entiteit	Wonen in Vlaanderen
Klachtencoördinator	Jos Gorssen Greetje Van Loock (02 505 42 84)
Contactgegevens klachtencoördinator	klachten.wonen@vlaanderen.be

3.2.1 Cijfergegevens

Aantal ontvankelijke klachten : 175, waarvan begin januari 2026 nog 6 recente klachten in onderzoek waren.

Aantal gegronde/deels gegronde klachten : 28

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Ombudsnorm	1ste norm	2de norm
Niet-correcte beslissing:	16	0
Te lange behandeltermijn:	1	0
Ontoereikende informatieverstrekking	1	1
Deugdelijke correspondentie:	1	0
Onheuse bejegening:	2	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	0	1
Andere	7	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: 21

Een cluster van 6 klachten is door de aard van de klacht (onrechtmatige consultatie persoonsgegevens) niet herstelbaar, maar heeft geleid tot gepaste maatregelen vanuit het Agentschap om herhaling te voorkomen.

Verdeling ontvankelijke klachten volgens inhoudelijke thema's:

Categorie	totaal # klachten per thema	# gegronde klachten per thema
Huurpremie/wachtlister WM	54	9
Huursubsidie	76	10
Woningkwaliteitsbewaking	19	2
Verbouwpremie	3	0
Sociale huur	13	0
Sociale koop	0	0
Vlaamse aanpassingspremie	2	0
Andere	8	7

3.2.2 Toelichting

3.2.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Voor het werkjaar 2025 bedraagt het aantal geregistreerde communicaties met de klachtendienst van het agentschap Wonen in Vlaanderen in totaal 386, allemaal via mail.

Naast de 235 contacten die effectief als klacht konden beoordeeld worden (61%), bleek ruim 1 op de vijf contacten te duiden als een vraag om informatie, zoals de stand van zaken in een lopend dossier.

Een kleiner aandeel (13%) van de ontvangen mails was een vraag om hulp, en ca. 5% van de communicaties waren meldingen of aanbevelingen.

Opvallend, met name in het laatste kwartaal van 2025, was de opkomst van klachten via mail waarvan zowel document-opbouw, lay-out als woordkeuze lijken te wijzen op AI-ondersteuning bij formulering van de klacht.

3.2.2.2 Inhoud klachten

In 2025 ontving het agentschap Wonen in Vlaanderen 60 onontvankelijke klachten.

Een flink aandeel hiervan – 14 klachten in totaal – had betrekking op dossiers huursubsidie of

huurpremie waarvoor binnen de beroepstermijn nog geen beroep tegen een eerdere beslissing was ingediend. Maar ruim de helft van de onontvankelijke klachten waren feitelijk gericht aan een woonmaatschappij, en niet aan het agentschap. Naast vragen over het kandidatendossier ging het ook over bijvoorbeeld financiële verrekeningen, of over het onderhoud van de woonomgeving. De betreffende verzoekers zijn maximaal doorverwezen naar de klachtendienst van de betreffende woonmaatschappij. Slechts enkele onontvankelijke klachten betroffen een betwisting van de bestaande regelgeving.

Met 175 ontvankelijke klachten over 2025 ontving het agentschap Wonen in Vlaanderen een kwart meer ontvankelijke klachten dan in 2024 (139).

Drie kwart van de ontvankelijke klachten (130 in totaal) had betrekking op dossiers betaalbaar wonen, dus dossiers huursubsidie dan wel huurpremie (zie ook bespreking). Het zeer beperkte aantal ontvankelijke klachten Mijn Verbouwpremie heeft betrekking op burgers die om wat voor reden dan ook geen communicatie konden opstarten via MijnVerbouwloket. Deze dossiers zijn intern bezorgd aan de dienst Verbouwpremies om via die weg in te stromen in de reguliere klachtenbehandeling via de back-office van MijnVerbouwloket. Over Mijn Verbouwpremie – een gezamenlijk project van Wonen in Vlaanderen en VEKA - is net zoals in 2024 een apart klachtenjaarverslag opgenomen.

Het aantal als gegrond beoordeelde klachten (28) daalde zowel in absolute als in relatieve zin tegenover 2024 (32). Ook bij de gegronde klachten vormden dossiers betaalbaar wonen (19 in totaal) de hoofdmoot.

Nieuw was een aantal gegronde klachten over het onrechtmatig consulteren van persoonsgegevens door één medewerker van het agentschap. Voor wat betreft de opvolging van het privacy-luik is hiervoor meteen doorgeschakeld naar de verantwoordelijke voor de gegevensbescherming binnen het agentschap Wonen in Vlaanderen (de Data Protection Officer of DPO). Vanuit de klachtenbehandeling kon niet anders dan geconcludeerd worden dat door deze actie de zorgvuldigheidsnorm “respect voor de persoonlijke levenssfeer” was geschonden. Deze norm bepaalt in algemene zin dat “ambtenaren, in hun omgang met de burger, de privacy van de burger respecteren”. Vanuit het agentschap zijn intussen gepaste maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Voor een markante, uiteindelijk als gegrond beoordeelde klacht huurpremie, lag initieel de aanleiding voor de klacht volstrekt buiten het beleidsdomein wonen, inclusief de werking van de woonmaatschappijen. Een - na intern onderzoek door BPOST bevestigd - structureel postbezorgingsprobleem zorgde ervoor dat een langjarig rechthebbende huurpremie twee opeenvolgende aanbiedingen van een sociale huurwoning vanwege de woonmaatschappij niet ontving. Dit aanbod van een sociale huurwoning gebeurt momenteel nog standaard via de gewone postbedeling. Het logischerwijze uitblijven van een reactie op dit ongelezen aanbod dwong de betrokken woonmaatschappij om eerst een ongegronde weigering woonaanbod te registreren in het Centraal Inschrijvingsregister. Na de tweede ongegronde weigering (uitblijven reactie) werd het kandidatendossier, overeenkomstig de regelgeving, in zijn geheel stopgezet. Maar door de registratie van de eerste ongegronde weigering was onmiddellijk ook de uitbetaling van de maandelijkse huurpremie stopgezet. Na het uitblijven van de verwachte maandelijkse toelage nam de rechthebbende telefonisch contact met de dienst huurpremie, die het voor de betrokkene verrassende nieuws bracht dat de huurpremie definitief was stopgezet omwille van het weigeren van een aanbod sociale huurwoning. Vanuit de klachtenbehandeling, gestart in juli 2025, werd vervolgens duidelijk dat de betrokkene – die nog geen gebruik maakte van de E-box voor het beveiligd digitaal ontvangen van overheidscommunicatie - ook de beslissingen huurpremie niet via BPOST had ontvangen. De weg naar herstel is uiteindelijk ingezet op basis van een intern onderzoeksverslag van BPOST dat de verantwoordelijkheid van BPOST voor de bezorgingsproblemen bevestigde. Op basis van dit onderzoeksverslag kon de rechthebbende huurpremie verhaal halen bij de Afdeling Toezicht. De bevindingen van de Afdeling Toezicht werden in september 2025 gevolgd door de betrokken woonmaatschappij, waardoor de beide ongegronde weigeringen geschrapt werden, het kandidatendossier kon worden hersteld, en op deze manier de weg naar een herneming van de

uitbetalingen huurpremie open lag. Maar ondanks het feit dat de dienst huurpremie in het dossier al alle bewijsstukken ter beschikking had om de maandelijkse uitbetalingen zonder verdere vertraging in regel te brengen - inclusief jaarlijkse controle gevat door de geblokkeerde periode - viel uiteindelijk pas begin november 2025 de verlossende brief in de juiste brievenbus. Op basis van dit natraject tussen september en november 2025 is de klacht richting onze dienstverlening uiteindelijk gegrond beoordeeld, en wel vanuit het criterium “De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.”

Klachten sociale huur

Voorafgaand aan de lancering van het Centraal Inschrijvingsregister of CIR, begin 2024, was het beheer van een kandidatendossier exclusief de bevoegdheid van de betrokken woonmaatschappij. Tussenkomen vanwege het agentschap waren alleen mogelijk via gericht onderzoek van de Afdeling Toezicht, die de resultaten van het betrokken onderzoek kenbaar maakten aan de betrokken burger en aan de betrokken woonmaatschappij. Ook voor de klachtenbehandeling lag de eerstelijnsrol niet bij het agentschap, maar bij de betrokken woonmaatschappijen die hierover rechtstreeks rapporteerden aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Het CIR is in 2021 in de steigers gezet binnen de schoot van de toenmalige VMSW, voorafgaand aan de fusie met het agentschap Wonen-Vlaanderen op 1 januari 2023. Vanuit het principe “maximale digitalisering voor inschrijving” moet het CIR alle decentrale inschrijvingsregisters vervangen door een volwaardig centraal inschrijvingsregister, ook rechtstreeks digitaal te benutten door de kandidaat-huurder.

De ontwikkeling en beheer van het CIR door het agentschap Wonen in Vlaanderen opende een nieuwe eerstelijns klachtenpiste richting het agentschap rond evidente onvolkomenheden in de CIR-functionaliteit. Daarnaast stromen wijzigingen in het CIR – hetzij doorgevoerd door de woonmaatschappij, hetzij door de kandidaat-huurder - ook door naar de dossieropvolging huurpremie, waardoor nieuwe beslissingen in lopende dossiers geïnitieerd kunnen worden.

Dit alles maakt dat ook een aantal klachten sociale huur, gekoppeld aan het kandidatendossier in het CIR, als ontvankelijk beoordeeld zijn door de klachtendienst van het agentschap.

Maar waar het klachtenbeeld over het lanceringsjaar 2024 zeer hectisch oogde door een combinatie van systeemvolkomenheden en onwennigheid bij de nieuwe gebruikers, blijkt dit in 2025 grotendeels verleden tijd.

Het agentschap maakte werk van een verdere optimalisatie van het CIR, in voortdurend overleg en samenwerking met de woonmaatschappijen. Een concreet voorbeeld hiervan is de werkwijze die is opgezet om kandidaat-huurders inzicht te geven in hun plaats op de wachtlijst, en de betekenis hiervan voor het toewijzingsproces. Door de invoering van het CIR is er minder persoonlijk contact tussen de (potentiële) kandidaat-huurder en de woonmaatschappij. Dit zorgt ervoor dat kandidaat-huurders die zich online inschrijven minder geïnformeerd worden over de werking, het toewijzingsproces en de wachttijd. In overleg met INITIA en VHP is in oktober 2025 een instructie uitgewerkt voor de woonmaatschappijen. Deze nieuwsflash verduidelijkt hoe een kandidaat-huurder informatie kan vinden over de toewijzingsregels die de woonmaatschappij hanteert, en hoe een kandidaat-huurder inzage kan krijgen in zijn wachttijd voor een sociale woning. Ook krijgen de woonmaatschappijen het advies om kandidaten, die bijna in aanmerking komen voor een toewijzing, proactief te begeleiden in voorbereiding op een eventuele toewijzing. Dit kan bijvoorbeeld door samen de gemaakte woningkeuzes opnieuw door te nemen en waar nodig aan te passen.

Klachten huurpremie, huursubsidie

Zowel de Vlaamse ondersteuningsmaatregelen voor private huurders (huurpremie, huursubsidie) als voor verbouwers (Mijn VerbouwPremie, Vlaamse Aanpassingspremie) vertrekken bij de dossierbehandeling van een toetsing van zowel persoonsgebonden als woning-gerelateerde voorwaarden.

Maar de huurtoelagen verschillen op een essentieel punt van de verbouwpremies: hun continuïteit. Een premie-aanvraag verbouwingswerken (ook de V LAP) is eenmalig. Ieder dossier, iedere aanvraag, kent in principe slechts één beslissings- en betalingsmoment, met die nuance dat wijzigingen na

beroep, klacht of controle Rekenhof mogelijk zijn.

Voor de huurtoelagen ligt dit anders. Zo geeft het jaarverslag 2024 van Wonen in Vlaanderen een veel relevantere statistiek dan het aantal nieuw behandelde aanvragen, nl. het totaal aantal rechthebbenden bij de jaarafsluiting.

Eind 2024 waren voor de Vlaamse huursubsidie 21.832 dossiers lopend (tegenover 18.884 eind 2020) en voor de Vlaamse huurpremie 23.211 (tegenover 13.529 dossiers in 2020). De dienst betaalbaar wonen beheert bijgevolg een jaarlijks groeiend dossiervolume. Een aantal dossiers is actief in maandelijkse uitbetaling, terwijl voor andere dossiers de uitbetaling tijdelijk is opgeschort.

Elk van die in totaal meer dan 45.000 lopende dossiers ondergaat jaarlijks een tussentijdse controle, onder andere op gezinssamenstelling en meest recent gekende inkomen, met als resultaat een nieuwe beslissing die telkens vatbaar is voor een beroep of aansluitende eerstelijnsklacht.

Op de achtergrond speelt voor ieder dossier huursubsidie daarnaast continu de minimale woningkwaliteit van de huurwoning in kwestie. Het alsnog conform bevonden worden van de woning, dan wel het niet meer conform zijn van de woning, resulteert in een nieuwe beslissing, opnieuw vatbaar voor een beroep en eventueel klacht.

Iedere verhuismelding in een dossier huurpremie of huursubsidie zet een dossier in wacht, waarna een nieuwe beslissing over de verhuisbeweging volgt mét kans op beroep of klacht.

Specifiek voor de dossiers huurpremie speelt de geautomatiseerde informatiedoorstroming vanuit het centrale kandidatenregister. Iedere statuswijziging in het CIR met relevantie voor het (potentiële) recht op huurpremie heeft impact op de status van een huurpremiedossier. Een nieuwe beslissing is opnieuw vatbaar voor beroep en aansluitende klacht, met als bijkomende mogelijkheid een verhaal bij de afdeling Toezicht. Dit speelt bijvoorbeeld wanneer een beslissing van een woonmaatschappij – zoals de gegrondheid van een weigering aanbod sociale huurwoning – aan de basis ligt van de statuswijziging in het CIR.

Bovenstaande cijfers en duiding illustreren dat voor de dienst Betaalbaar wonen de wet van de grote getallen speelt, en in het geval van de huursubsidie en huurpremie zelfs van de steeds grotere aantallen.

Vanuit de beschikbare personeelscapaciteit zorgt alleen een volgehouden inzet op ICT-ondersteuning en maximale automatisatie van periodieke routinetaken – zoals de jaarlijkse controles - ervoor dat al deze beslissingen tijdig en correct aan de burger bezorgd kunnen worden.

Onder de aanname dat een 100% foutloze dossierbehandeling hooguit een streven kan zijn, maar altijd een utopie zal blijven, betekent de sterke toename in het aantal te nemen beslissingen dat zelfs bij een lager foutenpercentage in absolute aantallen meer beslissingen kunnen doorstromen naar de beroeps- en klachtenprocedure.

Deze cijfermatige nuancering van het aantal ontvankelijke, al dan niet gegronde, klachten ontslaat het agentschap uiteraard niet van het zoeken naar oplossingen, zeker niet wanneer het om herhaalde vaststellingen gaat.

Vanuit het kwaliteitsmanagement worden deze structurele verbeterpunten in de mate van het mogelijke gedetecteerd, en zo snel als mogelijk aangepakt (zie verder onder “Realisaties”).

Maar uit het klachtenbeeld 2025 kwamen nog een aantal andere prioritaire optimalisatiepunten naar boven:

- De beleidsnota Wonen 2024-2029 stelt een eengemaakte huurtoelage in het vooruitzicht, die in de eerste plaats een einde zou moeten maken aan de aanhoudende begripsverwarring tussen de huurpremie en de huursubsidie, zowel bij huurders als bij intermediaren. Maar in afwachting hiervan stelt de klachtendienst vast dat burgers die zowel gevat zijn in een dossier huursubsidie als in een dossier huurpremie onvoldoende aandacht krijgen binnen de dossierbehandeling betaalbaar wonen, waar nochtans beide premiestelsels binnen dezelfde applicatie – NHS – worden behandeld. Een standaard controle in de dossierbehandeling via het rijksregisternummer ontbreekt momenteel, waardoor een dossierbehandelaar vaak niet in beeld

heeft waarom een burger – vaak ook met een anderstalige achtergrond - ogenschijnlijk vreemde acties onderneemt. Een sprekend voorbeeld betrof een burger waarvan een oudere aanvraag huursubsidie was geweigerd. Maar na vier jaar inschrijving als kandidaat-huurder ontving de burger een aanvraagformulier huurpremie, wat resulteerde in een serie van geweigerde aanvragen huursubsidie, inclusief beroep en later klacht, die perfect vermijdbaar waren geweest. Voor de volledigheid: ombudsnorm 14 “Efficiënte coördinatie” stelt dat “de overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privéorganisaties”, en meer bepaald dat “*dat ook geldt voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.*”

- In de grotendeels geautomatiseerde jaarlijkse controles van zowel de dossiers huursubsidie als huurpremie- intussen gemiddeld meer dan 2000 dossieractualisaties per maand – wordt maximaal geprobeerd om dossiers met relevante informatie die buiten de geautomatiseerd bevraagde gegevensbronnen valt te detecteren, en via manuele dossierafhandeling te verwerken. Dit om - op het niveau van de burger -vermijdbare onderbrekingen in uitbetaling te voorkomen, en - op het niveau van de dienst – capaciteitsverlies via vermijdbare beroepen tegen te gaan. De klachtendienst stelt vast dat het verfijnen van de filter richting manuele jaarlijkse controle een voortdurende opvolging vraagt.
- Specifiek voor de huurpremie stelt de klachtendienst vast dat de tijdige en correcte dienstverlening nog steeds lijdt onder de hoge dossierlast, onder andere bij het verwerken van de nieuwe aanvragen. Mede om deze reden gebeurt de opvolging van front-office-contacten via mail soms laattijdig en onzorgvuldig, wat opnieuw de weg vrijmaakt voor vermijdbare beroepen die de beschikbare capaciteit belasten.

Klachten op het snijvlak huursubsidie en woningkwaliteit

Specifiek voor de huursubsidie – een toelage gekoppeld aan een recente verhuisbeweging naar een private huurwoning – geldt nog steeds dat de nieuw betrokken huurwoning conform moet zijn, en bijgevolg moet voldoen aan de minimale Vlaamse woningkwaliteitsvereisten zoals geattesteerd via een conformiteitsattest. Wanneer bij onderzoek van de aanvraag huursubsidie blijkt dat voor de nieuw betrokken woning geen geldig conformiteitsattest aanwezig is, organiseert de dienst betaalbaar wonen via de collega’s van de diensten woningkwaliteit en conformiteitsonderzoeken een in pandige woonstcontrole door een woningcontroleur van het agentschap. Verschillende klachten over 2025 hadden betrekking op woonstcontroles zonder resultaat omdat de woningcontroleur geen toegang kreeg tot de woning. Bij dit type klacht, volgend op een weigering van de aanvraag huursubsidie, wordt geval per geval onderzocht of de organisatie van het onderzoek correct gebeurde. Indien dit niet het geval is, wordt de aanvraag huursubsidie heropend en een nieuwe woonstcontrole georganiseerd. Maar als de woonstcontrole wel kan doorgaan, en uit het onderzoek blijkt dat de woning niet conform is, volgt ook een weigering van de aanvraag met als uitweg dat de beslissing kan herzien worden wanneer de woning alsnog conform wordt bevonden binnen de zes maanden na de weigering aanvraag. Bij de opvolging van de herstelwerken is de huurder (aanvrager huursubsidie) evenwel maar volgende partij: de prioritaire verantwoordelijkheid ligt bij de verhuurder en het bevoegde lokale bestuur. Voor woningen die niet of niet tijdig conform worden bevonden, wordt de aanvraag definitief geweigerd, en blijft de burger buitengesloten van de slapende dossiers die in wacht worden gehouden. Dit wringt. In actieve dossiers huursubsidie kunnen verhuisbewegingen optreden. Als na een verhuisbeweging in een actief dossier blijkt dat de nieuwe huurwoning niet conform is, dan wordt de uitbetaling niet stopgezet maar opgeschort. De initiële beslissing om een aanvraag huursubsidie te weigeren in plaats van op te schorten bij niet-conformiteit heeft dan ook zwaarwegende, blijvende gevolgen voor de betrokken burger die buitenproportioneel en onbillijk lijken.

Dit gevoel van onbillijkheid speelt des te meer wanneer een aanvraag huursubsidie gebeurt op basis van zwaarwegende kwaliteitsgebreken aan de verlaten woning. Sinds de laatste grondige wijziging van de regelgeving huursubsidie (Besluit van de Vlaamse Regering van 5 april 2019) is de toegang tot de huursubsidie op basis van kwaliteitsgebreken aan de verlaten woning verstrengd. Met de tot dan geldende regeling, in voege sinds 2014, was een soepeler kader vastgelegd. Voor aanvragen vanaf 1 mei 2014 gold het niet langer als vereiste dat er effectief een besluit ongeschikt en/of onbewoonbaar genomen moest zijn op het ogenblik van de aanvraag van de huursubsidie. Het volstond dat de nodige vaststellingen gebeurd waren in de periode dat de huurder nog in de (te verlaten) woning woonde. In 2019 is deze soepele benadering rigoureus gewijzigd. Artikel 5.164, §1 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen legt nu vast dat een huursubsidie op basis van de gebreken aan de verlaten woning alleen mogelijk is wanneer de aanvrager “a.... een woning verlaten heeft die onbewoonbaar of overbewoond verklaard is **terwijl hij er zijn hoofdverblijfplaats had**” of “c. ... een woning verlaten heeft die, **terwijl hij er zijn hoofdverblijfplaats had**, met toepassing van artikel 3.12 of 3.16 van de Vlaamse Codex Wonen van 2021 ongeschikt verklaard is door minstens twee gebreken van categorie II of III in het technisch verslag;”.

Beide voorwaarden bepalen uitdrukkelijk dat (1) een besluit noodzakelijk is, dus louter de vaststellingen volstaan niet meer, en dat (2) dit besluit genomen moet zijn op het ogenblik dat de aanvrager nog zijn hoofdverblijfplaats had in de kwestieuze verlaten woning.

In deze regelgeving, is om wat voor reden dan ook, geen rekening gehouden met de feitelijke ongerijmdheid dat een aanvrager in het geval van vastgestelde onbewoonbaarheid gedwongen wordt in een onveilige en/of ongezonde woning te blijven wonen zolang de procedure woningkwaliteit niet formeel is afgesloten met een besluit onbewoonbaarheid.

3.2.3 Klachtenmanagement

3.2.3.1 Reorganisatie

Het directiecomité van het agentschap Wonen in Vlaanderen heeft medio 2025 beslist om de organisatie-inrichting zoals geïmplementeerd bij de fusie tussen VMSW en Wonen-Vlaanderen op 1 januari 2023 te optimaliseren.

De organisatie van onze eerstelijnsdienstverlening en de rol van de huidige afdeling Klantenondersteuning zijn hierin prioritaire aandachtspunten.

Voor de eerstelijnsklachtenbehandeling betekent dit concreet dat per 31 december 2025 de afdeling Klantenondersteuning is opgeheven. De klachtenbehandeling wordt ingebed in de dienst huur, die samen met de diensten betaalbaar wonen en verbouwpremies, en de bestaande helpdesks sociale huur en CIR, deel zal uitmaken van de nieuwe afdeling Huren en Woningkwaliteit

De behandeling en coördinatie van de klachten zal hierdoor met een robuustere omkadering en verankering kunnen gebeuren.

3.2.3.2 Realisaties

Tot de meest complexe klachten horen deze van met name OCMW's die de voorbije jaren een papieren aanvraag huursubsidie invulden voor een cliënt, maar vervolgens (zeer) laattijdig vaststelden dat het aanvraagdossier om wat voor reden dan ook nooit tot bij dienst betaalbaar wonen in Brussel geraakte. Gekoppeld aan het feit dat een aanvraag huursubsidie moet gebeuren binnen de 9 maanden na start van het huurcontract in kwestie, was een nieuwe aanvraag meestal niet meer mogelijk.

Onder andere om deze logistieke problemen te voorkomen is in de loop van 2024 de digitale

aanvraag huursubsidie via het Formulierenloket geïntroduceerd.

Vervolgens bleek uit de beroepen- en klachtenstroom dat digitale aanvragen soms niet correct werden afgesloten. Deze aanvraag was bijgevolg niet voltooid, en stroomde niet door naar de dossierbehandeling – tegen de verwachting van de aanvrager in, die in de overtuiging verkeerde dat de aanvraag in behandeling was genomen.

Daarom is sinds 31 maart 2025 een check ingebouwd op openstaande aanvragen in het Formulierenloket.

Wanneer een aanvraag 10 dagen na opstart niet is ingediend, krijgen de aanvragers een bericht via e-box, met het verzoek de aanvraag te vervolledigen en in te dienen en bijhorende boodschap dat ze anders een maand na opstart automatisch zal worden afgesloten en geweigerd.

3.2.3.3 Aanbevelingen

Zie hoger.

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: 28
- Aantal ontvankelijke klachten: 18
(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)

Alle registraties van vermeende klachten over de werking van OVAM die in 2025 toekwamen bij het team klantenbeheer (via alle mogelijke interne en externe kanalen) werden systematisch gerapporteerd aan de klachtencoördinator. De 10 onontvankelijke klachten waren geen klachten over de werking van OVAM, maar één anonieme klacht, één uiting van ontevredenheid over het huidige beleid en regelgeving met betrekking tot zwerfvuil (het uitwerpen van strooigoed) op lokale carnavalsevenementen, één uiting van ontevredenheid over het huidige beleid en regelgeving met betrekking tot een grondstofverklaring (het niet-afl leveren van een grondstofverklaring voor PVC-houdende afvalstoffen) en zeven klachten binnen de bevoegdheden van een andere organisatie (tweemaal asbestdeskundige inventarisatie, certificatie-instelling asbest, tweemaal intercommunale, lokale politie en VMM) gerelateerd aan de beleidsthema's van OVAM. Deze onontvankelijke klachten werden ook afgehandeld door OVAM maar maken verder geen onderdeel uit van onderstaande

cijferrapportage.

- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: gegronde klachten 5, ongegronde klachten 13

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Onvoldoende bereikbaarheid	1
Onheuse bejegening	2
Andere	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 5

3.3.2 Toelichting : bespreking klachtenbeeld algemeen

Het totaal aantal gegronde/deels gegronde klachten blijft laag (zie onderstaande tabel). Opvallend voor het jaar 2025 is wel de – terug – stijging van het aantal klachten tout court (cf. 66 in 2022; 35 in 2023; 17 in 2024 en 28 in 2025) waarbij één vierde van de binnengekomen klachten niet bestemd waren voor OVAM. Ondanks de toenemende tendens om de rol van de klachtenbehandeling ook binnen de relevante beheersorganismen te laten opnemen, vindt de burger voor de beleidsthema's gerelateerd aan OVAM nog logisch de weg naar OVAM. Zoals aangegeven werden deze klachten ook afgehandeld door OVAM waarbij ze de vinger aan de pols houden voor de samenwerking met de relevante beheersorganismen. Gezien de diversiteit van de aangesproken beheersorganismen wenst OVAM in deze fase geen preventieve inzet op communicatiekanalen (bv. webformulieren) ter preventie van dergelijke onontvankelijke klachten te doen. OVAM wenst ze liever als relevante feedback in de samenwerking met de relevante beheersorganismen te beschouwen.

De gemiddelde doorlooptijd voor de behandeling van klachten is gestegen in 2025 en bedraagt 12 kalenderdagen. De gemiddelde doorlooptijd ligt boven de interne vooropgestelde behandelingstermijn van maximum 10 kalenderdagen waarbij 20 van de 28 klachten behandeld werden binnen de 10 kalenderdagen. 8 van de 28 klachten werden behandeld binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen maar liepen vertraging op t.o.v. de interne vooropgestelde behandelingstermijn door externe afstemming met de relevante beheersorganismen, externe afstemming met de Vlaamse Ombudsdienst, interne afstemming met de relevante dossierhouders m.b.t. huidig beleid en regelgeving. De overschrijding van de interne vooropgestelde behandelingstermijn vraagt extra aandacht (en daaraan gekoppelde acties) in 2026. Zo monitort team klantenbeheer in hun nieuwe toepassing Dynamics de antwoordtermijnen van alle binnenkomende vragen in real time. In 2026 zal worden nagegaan of het haalbaar is om de klachtenbehandeling hierin mee te integreren. Bovendien werd de klachtenbehandeling in 2025 geïntegreerd in Sharepoint als documentmanagementsysteem: ook hier worden de mogelijkheden m.b.t. opvolging van antwoordtermijnen bekeken.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
TOTAAL	17	18	17	21	23	17	11	6	1	5
Thema afval- en materialenbeheer	5	2	4	6	6	4	1	3	0	0
Thema Bodembeheer	6	13	12	14	10	6	1	2	0	2
Algemene werking	6	3	1	1	7	7	9	1	1	3
Gemiddelde doorlooptijd (kalenderdagen)	7,0	5,2	4,6	10,3	4,4	7,2	8	8	9,7	12

De verdeling van de klachten volgens de vereenvoudigde lijst is als volgt:

	Gemiddelde 2016-2025	2025
Niet correcte beslissing	1%	0%
Te lange behandeltermijn	17%	0%
Ontoereikende informatieverstrekking	29%	40%
Onvoldoende bereikbaarheid	26%	20%
Onheuse bejegening	3%	40%
Andere	36%	0%

Voor 2025 is het aantal ontvankelijke en (deels) gegronde klachten het op één na laagst sinds 2016. Er zijn geen significante trends waar te nemen aangezien alle categorieën niet of slechts beperkt verschenen in 2025 in de klachtenregistratie en -rapportage van de OVAM. In 2025 zijn er wél twee opvallendheden te vermelden: het grotere aantal onontvankelijke klachten die niet bestemd waren voor OVAM én het grotere aantal niet-klachten over het thema afval- en materialenbeheer (vragen over afvalophalingen, meldingen van zwerfvuil, bezorgdheden m.b.t. asbestafbraakwerken, meldingen van illegale activiteiten, ...). Zo zal team klantenbeheer en de klachtencoördinator in 2026 blijvend inzetten op het no wrong door principe. Ook alle niet-klachten werden in die zin behandeld. De vraagsteller in kwestie kreeg ook telkens een informatiemail met verdere informatie en de melding dat het een niet-klacht betrof.

Voor **2025** zijn de voornaamste inhoudelijke vaststellingen:

- Twee klachten hadden betrekking op het door OVAM niet-correct naleven van de procedures inzake handhaving Zwerfvuil. Bij nazicht bleek dat beide handavingsacties Zwerfvuil conform de procedures zijn verlopen. Door een technisch probleem met de Zwerfvuilapp werd overgeschakeld op de back-up procedure en met toestemming een tijdelijke foto genomen van de getoonde identificatiegegevens voor het Bestuurlijk Verslag. Er werd een dubbelcheck uitgevoerd van het effectief verwijderen van de tijdelijke foto. De procedures inzake handhaving Zwerfvuil werden geduid aan de burgers en het technisch probleem met de Zwerfvuilapp werd onderzocht en opgelost door de product owner van de Zwerfvuilapp i.s.m. team ICT.

Eén klacht had betrekking op de onbereikbaarheid van OVAM-nummers. Zowel team klantenbeheer als de inhoudelijke dossierhouder hebben meteen contact opgenomen met de vraagsteller waarbij zijn aanvankelijke initiële vraag opgelost werd binnen de 32 kalenderdagen. Team klantenbeheer monitort i.s.m. team ICT onze telefonische bereikbaarheid. In 2025 zijn hier voor de rest geen bijzonderheden vastgesteld.

Eén klacht had betrekking op het foutief aanleveren van 10 identieke bodemattesten waarbij geen onderscheid gemaakt wordt o.b.v. huisnummers. De aanvrager ontving een terugbetaling van 9 bodemattesten en het technisch probleem omtrent het bodemattest werd later in het jaar aangepast in de aanvraagtemplate. Unieke bodemattesten worden nu aangevraagd op basis van een unieke capakeycode.

Eén klacht had betrekking op een onaangenaam telefoongesprek dat had plaatsgevonden. OVAM heeft het feit erkend en aangegeven op welke manier team klantenbeheer dagelijks inzet op klantvriendelijkheid (periodieke teamgesprekken, opleidingen, buddywerking, ...).

- Er wordt de laatste drie 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. Jammer genoeg wordt de toon van deze “repressieve” vraagstellers brutaler en persoonsgerichter dan nodig.
- Ook opvallend in 2025 waren het grotere aantal onontvankelijke klachten die niet bestemd waren voor OVAM én het grotere aantal niet-klachten over het thema afval- en materialenbeheer (vragen over afvalophalingen, meldingen van zwerfvuil, bezorgdheden m.b.t. asbestafbraakwerken, meldingen van illegale activiteiten, ...). In 2025 werd via een structurele samenwerking met VVSG OVAM specifieke informatie zoals het thema afval- en materialenbeheer uitgewisseld met steden, gemeenten, intercommunales, etc. Ook is er op de website van OVAM een doelgroepen webpagina beschikbaar gesteld voor lokale besturen.

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 een opvallende toename te onderscheiden in het aantal meldingen of klachten over die andere organisaties.

3.3.3.3 Concrete realisaties intern

In het jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst staat geen aanbeveling voor OVAM. De vier algemene bevindingen van het jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst werden intern doorvertaald naar enkele concrete acties in 2025:

- **Recht op vergissing:**

- **Voorafgaandelijke rechtzetting van informatie**

- Wanneer er foute info staat weergegeven over de bodemkwaliteit dan wordt dit gratis rechtgezet. Is de info die wordt meegedeeld door de gemeente over al dan niet risicoground fout, dan is een betalende correctie nodig. In 2025 kan de aanvrager voorafgaandelijk aan de aanvraag voor iedere grond nagaan welke info bij de gemeente voorhanden is en zo nodig laten corrigeren vooraleer hij zijn aanvraag indient.

- **Administratieve vereenvoudiging:**

- **Papieren formulieren voor aanvragen sinds 2025 minstens als pdf beschikbaar**

- De formulieren van OVAM zijn minstens beschikbaar in pdf vorm. Er is intern een oefening opgestart om te kijken welke toepassing het meest geschikt is om de pdf formulieren nog verder te digitaliseren. Opzet is een laagdrempelig formulier zowel in aanmaak als in gebruik. Dit wordt in 2026 dan verder toegepast op de formulieren.

- **Handhaving**

- Voor een burger is het niet altijd eenvoudig om te weten waar hij terecht moet wanneer hij een klacht heeft. Zo is de OVAM niet altijd bevoegd voor alle onderdelen binnen het bodemdecreet of materialendecreet. Een duidelijkere doorverwijzing of ondersteuning hierbij kan helpen om bij de juiste instantie aan te kloppen. Concreet zetten team klantenbeheer ism team terreincontrole in op administratieve vereenvoudiging voor de burger door het toepassen van het no wrong door principe gecombineerd met een accurate interne of externe doorverwijzing. Ook wordt er binnen departement Omgeving in het kader van de stroomlijning van de handhaving gewerkt aan een nieuwe website www.milieuhandhaving.be

- **Administratieve vereenvoudiging van de grondstofverklaringen**

- In 2025 liep een grondige evaluatie van de grondstofverklaringen in samenwerking met de sector, Audit Vlaanderen en Europa. De audit is succesvol afgerond. Momenteel loopt er een proces samen met de stakeholders om te zien hoe we het loket voor de grondstofverklaringen effectief gebruiksvriendelijker kunnen maken. Daarnaast verhelderen we de informatie op de website en voor de zelfbeoordelingen wordt er gewerkt aan een soort widget die bedrijven eenvoudig kunnen doorlopen.

- **Digitale uitsluiting voorkomen:**

- **De Digibeet - niet enkel een OVAM-probleem**

- OVAM heeft contact opgenomen met de Vlaamse Infolijn (1700) waar ze gelijkaardige problemen vaststellen. De beller bezit onvoldoende computervaardigheden of heeft geen pc, om zaken te kunnen opzoeken, invullen.... Binnen Vlaanderen is er gestart met de uitrol van de digibanken. Daar kan de burger terecht voor hulp bij online dienstverlening. Daarnaast wordt ook verwezen naar het inschakelen van familie, kennissen of burens. OVAM verwijst via al haar communicatiekanalen standaard door naar de Digibank bij onvoldoende computervaardigheden.

Het (Vlaams) gebruikersbeheer

OVAM heeft vele digitale toepassingen. In een aantal dient er via het gebruikersbeheer aangemeld te worden. Deze aanmeldprocedure wordt gebruikt binnen de Vlaamse overheden. Niettegenstaande alle mogelijke hulpmiddelen: FAQ, instructievideo's, eenvoudige aanmeldingslinken...blijft dit toch een moeilijk gegeven voor de gebruiker. Vermits dit dikwijls de eerste stap is vooraleer men in de toepassing geraakt, haken er partijen af in deze fase. Ook bij de belangrijke doelgroep van notarissen en vastgoedmakelaars werd dit vastgesteld. Daarom heeft OVAM in 2025 de eigen bodemattesttoepassing geïntegreerd in het vastgoedinformatieplatform (VIP), IBOT (notarissen) en RealSmart (vastgoedmakelaars).

Optimalisaties van de verminderde milieuheffingen/nulheffingen

De voorbereidingen voor een grote decretale herziening van de milieuheffingen liepen met als doel een eerste principiële goedkeuring door de VR in 2026. Dit zal voor meer transparantie zorgen naar de betrokkenen toe.

- **Dienstverlening pro-actief maken:**

Ambtshalve dossiers - uitvoeringstermijnen

Een eigenaar bekomt van OVAM de beslissing dat hijzelf de vervolgstappen niet moet uitvoeren. Enkel kan niet meegegeven worden wie en binnen welke termijn de bodemsanering zal uitgevoerd worden. De burger weet dan ook niet wat hij kan verwachten. Mogelijk kan hij in tussentijd zelf de nodige stappen uitvoeren en kosten alzo recupereren (via 80% cofinanciering). Indien er geen veroorzaker teruggevonden wordt, betekent dit dat de OVAM zal tussenkomen. Een indicatie van een uitvoeringsperiode en wat als men zelf tot actie overgaat, kan tijdsdruk in dergelijke dossiers vermijden. Een communicatiestrategie voor deze gevallen is in opmaak. Wil de eigenaar op korte termijn zelf de specifieke vervolgstap van een sanering uitvoeren, dan is de decretale mogelijkheid voorzien om de gemaakte kosten te recuperen.

Er werd in 2025 nauw samengewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van vijf klachten:

- Twee klachten m.b.t. de beleidsaanpak van de OVAM omtrent zwerfvuil op carnavalsevenementen en omtrent grondstofverklaringen voor PVC-houdende afvalstoffen. Het huidige beleid en regelgeving werd uitgelegd en geduid aan beide vraagstellers.
- Drie klachten m.b.t. asbest: één ging over de accuraatheid en juistheid van een afgeleverd asbestattest, één ging over de werking van een certificatie-instelling in het kader van een examen van een cursist en één ging over bodemvervuiling via een asbestdak. Er werd telkens contact opgenomen met de betrokkenen om de voortgang van de klacht 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 84 klachten geregistreerd waarvan 77 ontvankelijk. Hiervan waren er 43 klachten gegrond of deels gegrond en 34 klachten ongegrond. De overige 7 klachten zijn als onontvankelijk geregistreerd. Van de 77 klachten werden tot op heden 72 klachten afgehandeld. 5 klachten zijn nog in behandeling.

Totaal aantal klachten	84
Aantal ontvankelijke klachten (1)	77
Aantal gegronde/deels gegronde klachten (2)	43
Aantal ongegronde klachten	34

In totaal werden 43 klachten opgelost of deel opgelost.

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing	9
Te lange behandeltermijn	9
Ontoereikende informatieverstrekking	11
Onvoldoende bereikbaarheid	10
Onheuse bejegening	4

¹ Ontvankelijke klacht: een formele klacht is enkel ontvankelijk als de naam en het adres van de indiener bekend zijn, en wanneer de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

² Gegronde/deels gegronde klacht: indien de klacht als ontvankelijk is verklaard wordt er gekeken of de klacht al dan niet gegrond is. Een klacht wordt als gegrond/deels gegrond beschouwd als de klachtindieners van de klacht gelijk heeft of voor één punt gelijk heeft en het andere punt ongelijk.

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
2025	84

Voor het werkjaar 2025 zien we een kleine stijging van het aantal klachten tegenover 2024. In vergelijking met vorig jaar toen 80 klachten geregistreerd werden, is er een stijging van 4 klachten.

De stijging in het aantal geregistreerde klachten lijkt vooral te zitten in de categorie 'te lange behandeltijd'. In 2024 waren dit slechts 2 klachten, in 2025 waren het er 9.

Andere mogelijke verklaringen zijn dat thema's zoals handhaving bij vegetatiewijzigingen, kapmachtigingen en illegale jacht meer aandacht. Bezoekers en burgers worden ook mondiger waardoor ze sneller hun ongenoegen uiten.

In onderstaande opsomming wordt een beeld gegeven van enkele van de klachtenonderwerpen: Meldingen van onderhoud van struiken/beplanting in domeinen, overlast wilde dieren, toegankelijkheid domeinen, loslopende honden, slechte staat wandelpaden.

Net als alle voorgaande jaren wordt het klachtenbeeld van ANB 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	7
Kappen van bomen/bosbeheer	3
Onderhoud domeinen	8
Overlast marters, everzwijnen, bevers, dassen	4
Handhaving boswachters, Natuurinspecteurs	8

We zetten nog steeds sterk in op campagnes rond honden aan de leiband. Voor de campagne honden aan de leiband was er zowel op het terrein visuele aanwezigheid via posters en borden als via mediaposts en persberichten. Daarnaast werd, naast een beloning voor bezoekers die zich aan de regels hielden, ook ingezet op effectieve controles door boswachters en natuurinspecteurs.

In 2025 hebben we ingezet op campagnes rond bosuitbreiding en natuurbeleving, waaronder het boomweekend, met als doel het publiek bewust te maken van het belang van bosuitbreiding en de waarde van bomen.

De toename van het aantal klachten met betrekking tot de handhaving door boswachters en natuurinspecteurs kan te verklaren zijn doordat we strengere handhavingsregels hanteren en onze controles op toegankelijkheid, honden aan de leiband en jacht verhogen. Een andere mogelijke

verklaring is de groeiende maatschappelijke gevoeligheid rond natuurbeheer. Burgers zijn mondiger en verwachten inspraak en feedback bij beslissingen over kappen, beheerwerken en vergunningen. Ze verwachten ook op de hoogte te worden gehouden na meldingen.

3.4.2.2 Inhoud klachten

Hieronder worden enkele specifieke klachten en hun aanpak als voorbeeld toegelicht.

- **Schade en overlast door everzwijnen**

Een klager meldde een gevaarlijke situatie waarbij zijn dochter op weg naar school bijna in een troep everzwijnen terechtkwam. De groep bevatte meerdere biggen en bevond zich op korte afstand van het centrum van Huldenberg.

De klager geeft aan dat er eerder al aanzienlijke schade aan de tuin werd veroorzaakt door everzwijnen en vraagt om effectieve maatregelen tegen deze overlast, evenals een vergoeding voor de geleden schade.

De melding werd geregistreerd in het systeem Wild in Zicht en doorgestuurd naar de regiobeheerder. De situatie zal worden geëvalueerd om te bepalen welke bijkomende maatregelen mogelijk zijn. Voor het beperken van tuinschade verwijzen we naar preventieve maatregelen zoals het plaatsen van een afrastering.

- **Klacht kappen van bomen Ganzendries**

Er werd gestart met het kappen van populieren in het bosgebied achter de woning van de klager. Hij gaf aan hierover niet vooraf geïnformeerd te zijn over deze werken en vroeg naar de reden van de kap en welke vegetatie in de plaats komt. De klager maakte ook melding van hinder door lawaai en impact op kinderen tijdens de werken.

De exploitaties kaderen in het goedgekeurde natuurbeheerplan en voorzien de aanleg van zoomvegetatie voor meer biodiversiteit. Dit beheerplan werd opgesteld en goedgekeurd in 2022 na publieke consultatie waarbij ook getracht werd het publiek correct te informeren en waarbij inspraak mogelijk was.

Wanneer we werken uitvoeren in de natuur of het bos, kunnen we niet altijd precies zeggen wanneer we starten en klaar zijn. Dit komt doordat we rekening moeten houden met veranderende omstandigheden, zoals het weer of de staat van het terrein.

De uitvoering van deze werken werden uitgesteld tot gunstige omstandigheden om bodemschade te vermijden.

- **Loslopende honden**

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. Dit blijkt een polariserend thema te zijn.

- Zo waren er een meldingen van een loslopende hond in onder meer het Hallerbos en het Vagevuurbos. De betrokkenen voelen zich onveilig en vragen nog meer controles op het terrein.
- In verschillende andere gevallen komt de melding van hondeneigenaars die een aanmaning of verslag van vaststelling kregen door een boswachter of natuurinspecteur. Deze burgers klagen dat onze medewerkers hen niet correct hebben behandeld (bv. onbeleefd, grensoverschrijdend). In maar liefst drie gevallen bleek dat onze medewerker aangeeft dat deze klagers zelf verbaal agressief waren en weigerden mee te werken.

We hebben vanuit de klachten weinig handvaten om deze situatie concreet te verbeteren. Het is onmogelijk om veel meer controles te voorzien. En uit de reacties van sommige hondeneigenaars kunnen we duidelijk afleiden dat zij niet op de hoogte zijn dat hun dier eigenlijk altijd (en niet alleen in de natuur) aangelijnd moet zijn. We voorzien in onze antwoorden correcte informatie en proberen te pleiten voor wederzijds respect.

In 2023 hebben onze boswachters, in samenwerking met de lokale politiezones en Natuurinspectie verbaliserend opgetreden. Ook in 2024 en 2025 werd er nationaal een hoffelijkheidscampagne gelanceerd en hebben er gerichte controles in samenwerking met de politie plaatsgevonden waarbij verbaliserend werd opgetreden. We hopen op deze manier een mentaliteitswijziging teweeg te brengen.

- **Slechte staat wandelpad Vinderhoutse bossen**

Tijdens een wandeling meldde de betrokkene dat de paden extreem modderig waren. Aan het einde van de route moest een beek worden overgestoken, waarbij enkele gladde boomstammen als doorgang dienden. Bij het oversteken is de betrokkene uitgegleden en in het water terechtgekomen.

De betrokkene benadrukt dat de wandelpaden gevaarlijk zijn en dat er geen waarschuwingen aanwezig zijn voor dergelijke risicovolle stukken.

Na onderzoek bleek dat de oorzaak lag bij een foutieve bewegwijzering van de rode wandelroute, waardoor oudere of minder mobiele bezoekers op een moeilijk begaanbaar traject terechtkwamen. We hebben onmiddellijk actie ondernomen:

De bewegwijzering werd aangepast om misverstanden in de toekomst te vermijden. Het slecht begaanbare stuk is opgenomen in de werkplanning zodat verbeteringen kunnen worden aangebracht.

- **Aanmaning overtreding met de fiets**
De klager kreeg een waarschuwing voor fietsen in het domein Oude Leiearm Deinze-Grammene, waar fietsen verboden is.

Volgens de klager was er geen duidelijke signalisatie aanwezig rond het domein waarop duidelijk werd gemaakt dat ze het domein niet als fietsend mochten betreden. Hij wenste dit duidelijk te maken met de vraag voor meer en beter zichtbare signalisatie.

De klager ontving een officiële aanmaning (geen boete) voor fietsen in een verboden zone van het domein Oude Leiearm Deinze–Grammene.

Het verbod staat duidelijk aangegeven aan de hoofdingangen, maar niet aan de kleinere toegang waar de klager binnenkwam. Daarom plaatste ANB extra pictogrammen aan deze zij-ingang. We zullen ook de situatie aan de brug in Grammene nakijken om verwarring te vermijden.

3.4.3 Klachtenmanagement

3.4.3.1 Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en 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 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

Op dit moment werken we binnen de organisatie aan het uitwerken van de procedures rond klachtenverwerking, zodat we tegen eind 2026 of begin 2027 kunnen starten met een nieuw systeem voor de opvolging van klachten.

3.4.3.2 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

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: 15
- Aantal ontvankelijke klachten: 15
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 2

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Overeenstemming met het recht	12
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3

3.5.2 Toelichting

3.5.2.1 Algemeen klachtenbeeld

De klachten zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Applicaties Onroerend Erfgoed	0
Werking medewerker(s)	2
Verwaarlozing onroerend erfgoed	0
Premies	5
Financiering	3
Advisering	1
Inventariseren en beschermen	2
Archeologie	0
Auteursrechten	0
Andere	2

3.5.3 Klachtenmanagement

3.5.3.1 Concrete realisaties algemeen

Wat betreft de dossiers over de **terugvordering van onterecht verkregen vermindering verkooprechten** bij de aankoop van onroerend erfgoed stelt de klachtencoördinator vast dat nog steeds de beslissing tot terugvordering van het agentschap in quasi alle gevallen moet worden bevestigd. De voorwaarden voor het verkrijgen van de vermindering werden meermaals ter kennis gebracht aan de verkrijger ervan, dit ook voorafgaand aan het verkrijgen 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. De klachtencoördinator stelt vast dat bij elke “terugvorderingsronde” nieuwe dossier opduiken waarin een betrokkene de terugvordering aanvecht. Dit zal een blijvend fenomeen zijn totdat de gevolgen van de regelgeving, die werd afgeschaft vanaf 1 januari 2025, zijn uitgedoofd.

De klachtencoördinator stelt vast dat het agentschap, in zoverre de regelgeving dit toelaat, de nodige **flexibiliteit** aan de dag legt wat betreft uitbetaling van premiedossiers. Elk dossier wordt individueel onderzocht, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele overmacht en onduidelijke communicatie vanuit het agentschap. Dit is een voorafname op het inschrijven van het “recht op vergissing” in de Vlaamse regelgeving. De klachtencoördinator juicht wel toe dat hiervoor een effectieve wettelijke basis zou worden voorzien, alleen stelt zich de vraag op welke wijze deze theoretische basis dan in de praktijk zou worden toegepast.

3.5.3.2 Concrete realisaties intern

Het voornemen in het verslag van vorig jaar wat betreft het inschrijven van **meer flexibiliteit** in de regelgeving **wordt blijvend 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 in minister in de Beleidsnota 2024-2029. Het agentschap houdt hierbij rekening met de evoluties in het inschrijven van het “recht op vergissing” in de Vlaamse regelgeving.

Vanuit het agentschap, en meer bepaald vanuit het communicatieteam, werd het initiatief genomen om, waar mogelijk, **vroeger te communiceren over regelgevingstrajecten** die een belangrijke wijziging kunnen inhouden voor de burger of andere betrokkenen bij het onroerenderfgoedbeheer. In principe is het de bedoeling reeds na de eerste principiële goedkeuring op de Vlaamse regering te communiceren. In ieder geval zal het communicatie-aspect al bij de initiatie van een regelgevend traject worden meegenomen.

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
- (Deels) gegronde klachten: 10 (7 gegrond, 3 deels gegrond)

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing	0
Te lange behandeltermijn	0
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Onvoldoende bereikbaarheid	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Efficiënte coördinatie	0
Gelijkheid & onpartijdigheid	0
Overeenstemming met het recht	0
Deugdelijke correspondentie	0

- Opgeloste klachten: 8
- Deels opgeloste klachten: 2

3.6.2 Toelichting

3.6.2.1 Algemeen klachtenbeeld 2025

Er werden 17 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2025 tot 31 december 2025.

Van de 17 klachten zijn 15 klachten ontvankelijk en 2 klachten onontvankelijk. Bij de onontvankelijke klachten is de reden: “VLM onbevoegd” en “Anoniem”.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde dan ongegronde klachten: 11 (deels) gegronde en 4 ongegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is bijna volledig: de 11 (deels) gegronde klachten werden deels opgelost (2) en volledig opgelost (8). 1 klacht bleef onopgelost.

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 het Mestbeleid, Platteland, Afdeling Landinrichting en Grondenbank (Landinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank) en de afdeling FI-T.³ De klachten in verband met de categorie Platteland hadden betrekking op de categorieën Beheerovereenkomsten, de werking van het Plattelandsloket en de WORG.⁴ De klacht over de werking van het Plattelandsloket had ook deels betrekking op de afdeling FI-T (telefonische bereikbaarheid van de diensten) en wordt verder besproken onder het klachtenbeeld van de inhoudelijke categorie Platteland.

De ontvankelijke klachten (totaal 15⁵) handelden voornamelijk over de Mestbank en het Mestbeleid (7) gevolgd door de klachten over Projectrealisatie (5), daarna de klachten over Platteland (3) (met 1 klacht die deels ook betrekking had op de afdeling FI-T).

Overeenkomstig 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 decreetgever heeft de behandeling van meldingen 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.⁶

Het klachtenmailadres is één 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.

³ Afdeling Facility, Informatiemanagement en –Technologie

⁴ WORG : Watergevoelige Openruimtegebieden.

⁵ Klachten kunnen onder verschillende inhoudelijke categorieën worden ingedeeld.

⁶ Memorie van Toelichting bij het Bestuursdecreet p. 103-104.

Hieronder worden enkele meldingen besproken en het gevolg dat eraan gegeven werd door de bevoegde diensten. Er worden 3 meldingen besproken over de algemene werking van de VLM (1) en over de afdeling Landinrichting en Grondenbank (2). Daarnaast worden er 3 meldingen besproken waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn (3).

Een melding, ontvangen via het klachtenmailadres, ging over de onkruidoverlast die verzoekers ervaarden 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 nadat ze dit in 2023 en 2024 ook gemeld hadden met positief gevolg. De VLM nam contact op met de landbouwer die het perceel in gebruik heeft en vroeg waarom het maaien niet structureel gebeurde. De landbouwer gaf aan op de hoogte te zijn van de problematiek en dat het nog steeds zijn intentie is om structureel te maaien, maar dat dit omwille van de drukte niet gelukt was in het begin van 2025. De landbouwer zou er binnen de week voor zorgen. Het bovenstaande werd meegedeeld aan de verzoekers. De VLM mocht geen verder bericht ontvangen over deze melding.

Een andere melding werd ontvangen nadat in opdracht van de VLM werken uitgevoerd werden aan een fiets- en wandelpad. De verzoeker had twee opmerkingen. Ten eerste bleef er bij regenweer water op de nieuwe bruggen en de weg staan en ten tweede bevatten de borden die geplaatst werden geen informatie over de bomenkap. Na rondvraag bij de bevoegde dienst werd aan verzoeker geantwoord dat wat de eerste opmerking betrof er inderdaad plassen konden ontstaan bij hevige regenval, maar dat tot eind 2025 afgewacht werd om na te gaan hoe de waterhuishouding zich in de zone zou zetten. Aanpassingswerken waren nog mogelijk in een volgende werffase. Wat de tweede opmerking betrof, de bomenkap verderop in het gebied had betrekking op een apart uitvoeringdossier bij een andere aannemer en had dus niets te maken met de werken aan het fiets- en wandelpad. Het antwoord werd aan de verzoeker bezorgd; de VLM ontving geen reactie meer. Zoals de vorige melding ontving de VLM ook enkele opmerkingen na de aanplant van een fruitboomgaard. Volgens verzoeker werd één van de fruitbomen dood geplant, bevatte de deels nieuw aangelegde kasseiweg te weinig aanvulzand waardoor de kasseien geregeld loskwamen, lagen in de fruitboomgaard verschillende bakstenen in de grond en werden de poorten niet gemonteerd. Deze melding werd behandeld door de bevoegde dienst zelf die het best geplaatst was om de opmerkingen te onderzoeken. Zo bleek dat een deel van de opmerkingen al aangepakt werd op datum van ontvangst van de melding en dat de andere werken al gepland stonden. Dit werd meegedeeld aan verzoeker. Verzoeker nam na het antwoord geen contact meer op met de bevoegde dienst of de klachtendienst van de VLM.

Daarnaast werden drie meldingen ontvangen waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn.

Een melding had betrekking op vier omgevallen bomen. Verzoeker vroeg om de bomen te laten verwijderen omdat deze over de beek en in de (maai)weide lagen. Na onderzoek binnen de bevoegde dienst bleek dat noch de VLM, noch een andere instantie van de Vlaamse overheid eigenaar is van het betrokken perceel. De vraag werd dan ook overgemaakt aan de betrokken gemeente, hetgeen meegedeeld werd aan de verzoeker. De VLM mocht niets meer vernemen over deze melding.

Een tweede melding waarvoor de VLM onbevoegd bleek te zijn ging over de vraag tot verwijdering van distels op een perceel gelegen langs het tuinperceel van verzoeker. Na een telefoongesprek met de verzoeker alsook na verdere opzoeken door de bevoegde dienst van de VLM bleek dat het Agentschap Natuur en Bos recent eigenaar was geworden. Verzoeker werd daarom doorverwezen naar het Agentschap.

De laatste melding waarvoor de VLM de verzoeker diende door te verwijzen naar een andere instantie betrof de opmerking dat het bosplantsoen binnen een gemeente niet groeide en vervangen zou moeten worden. Aangezien de VLM niet betrokken was bij de aanplant van dit bosplantsoen heeft zij voor deze melding contact opgenomen met het Agentschap voor Natuur en Bos en de betrokken gemeente. Het Agentschap voor Natuur en Bos heeft de boswachter van het gebied op de hoogte gebracht van de melding. De verzoeker kon voor verdere vragen bij het Agentschap en de

boswachter terecht.

Op het klachtenadres worden regelmatig 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. Ook 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.

3.6.2.2 Inhoud klachten

Klachtenbeeld Mestbank & Mestbeleid 2025

In totaal werden 7 klachten ingediend over de Mestbank en het Mestbeleid, waarbij alle klachten ontvankelijk werden verklaard. Van deze 7 klachten bleken er 4 ongegrond, 2 gedeeltelijk gegrond en 1 gegrond.

2 klachten hadden betrekking op de nitraatresiducampagne van 2025. In beide gevallen waren de indieners ontevreden over het feit dat hun landbouwbedrijf geselecteerd was voor de bedrijfsevaluatie van het nitraatresidu. Concreet houdt deze selectie in dat bedrijven volgens de Mestbank verplicht stalen moeten laten nemen op hun percelen. Hoewel beide indieners van de klachten hun ongenoegen uitten, verschilden hun argumenten licht. De eerste indiener gaf aan dat hij in het verleden steeds goede resultaten behaalde, geen dieren houdt, weinig kunstmest gebruikt, geen eerdere overtredingen heeft en slechts over een beperkte bedrijfsoppervlakte van 10 hectare beschikt. Bij de tweede indiener lag de nadruk vooral op het feit dat, ondanks eerdere goede resultaten en vrijstellingen, er opnieuw verplichte staalnames moesten worden uitgevoerd.

Deze klachten moeten worden geplaatst binnen de context van een door de Mestbank gewijzigde werkwijze in 2025 omtrent het nitraatresidu. In tegenstelling tot voorgaande jaren moeten vanaf 2025 enkel de landbouwbedrijven die door de Mestbank worden geselecteerd, een bedrijfsevaluatie uitvoeren (in plaats van een meer algemeen verplicht systeem). Die selectie gebeurt op basis van een risicoanalyse, wat inhoudt dat een bedrijf voldoet aan bepaalde criteria die dat jaar in de selectie werden opgenomen (op basis van informatie van teelten, gebiedstype, mestproductie, aanvoer van mest, ...). Beide indieners van de klachten vielen dus binnen deze selectie voor 2025. Ondanks dat hun bezorgdheden werden aangehoord, werd vastgesteld dat de regelgeving correct was toegepast. Beide klachten werden dan ook ongegrond verklaard.

Een andere klacht had betrekking op de zogenaamde 'nulbemesting', meer bepaald op de kennisgevingen hierover en het ontbreken van een compensatievergoeding voor deze maatregel. In gebieden die onder nulbemesting vallen, is het uitrijden van mest in principe verboden, buiten de aanwezigheid van 2 GVE/ha (Grootvee-eenheden). De indiener van de klacht beschikt over landbouwpercelen die onder deze nulbemestingsmaatregel vallen, waardoor de mogelijke landbouwactiviteiten op deze gronden sterk beperkt zijn. De indiener gaf aan dat de VLM hem destijds onvoldoende had geïnformeerd over het feit dat zijn percelen onder de nulbemesting vielen.

alsook over het feit om een correctieaanvraag in te dienen. Daarnaast vroeg hij alsnog om een compensatievergoeding.

Naar aanleiding van deze bezorgdheden werd de briefwisseling van de VLM uit de periode 1998–1999 (toen de percelen onder nulbemesting kwamen te liggen) nagekeken. Uit de verzonden brieven bleek dat de bezwaarmogelijkheid wel degelijk was meegedeeld. Bovendien werd vastgesteld dat de toenmalige eigenaar van één van de betrokken percelen effectief van deze bezwaarmogelijkheid gebruik had gemaakt.

Wat betreft het verzoek tot een compensatievergoeding werd aan de indiener meegedeeld dat de regelgeving dit in zijn dossier niet toelaat. De indiener verwees naar het feit dat er vandaag wél compensatievergoedingen worden toegekend voor percelen die nu onder nulbemesting komen te vallen, terwijl dat destijds niet het geval was. Er werd verduidelijkt dat de situatie van toen niet gelijkgesteld kan worden met die van vandaag, aangezien zowel de juridische als feitelijke context volledig verschillend zijn. Bovendien worden de huidige vergoedingen uitsluitend toegekend voor percelen die nog steeds intensief worden gebruikt, omdat de omzetting naar nulbemesting een aanzienlijke kost met zich meebrengt. De klacht werd dan ook ongegrond verklaard.

De volgende klacht had betrekking op een verzoek om documenten door te sturen naar een derde partij. De verzoeker, zaakvoerder van mestverwerkingsbedrijf, beschikte zelf al over de betrokken documenten, namelijk de verslagen van de bedrijfsdoorlichtingen uit 2024 en 2025 waarbij werd meegedeeld dat er eventuele opgelegde sancties of boetes mogelijk waren. Toch vroeg hij om deze documenten rechtstreeks naar zijn nieuwe volmacht houder over te maken. De Mestbank wees dit verzoek af, omdat hij de documenten al in zijn bezit had en ze zelf kon doorsturen. Tegen deze beslissing diende hij vervolgens een klacht in.

De klachtenbehandelaar oordeelde dat het standpunt van de Mestbank niet in strijd was met de beginselen van behoorlijk bestuur of met de regelgeving. In deze situatie kan het immers niet als onbehoorlijk worden beschouwd dat een overheidsinstelling weigert informatie door te sturen naar een derde wanneer de betrokkene zelf over deze informatie beschikt. Anderzijds werd ook vastgesteld dat de Mestbank evenmin foutief zou hebben gehandeld als zij het verzoek wél positief had beantwoord. De klachtenbehandelaar legde de vraag opnieuw voor aan de betrokken diensten en, als uiting van klantvriendelijkheid, werd beslist de documenten alsnog digitaal door te sturen.

Dezelfde indiener van de eerder besproken klacht diende nog een tweede klacht in. In deze klacht stelde hij dat bij staalnames die door de Mestbank in de effluentbekkens op zijn bedrijfsperceel werden uitgevoerd, het analyseverslag foutief vermeldde dat gebruikgemaakt was van een zijbuisapparaat. Volgens hem werd de staalname echter uitgevoerd met een schepbeker. Hij verwees daarbij naar het Compendium voor bemonsterings- en analysemethodes voor mest, bodem en veevoeder (BAM), dat het gebruik van een schepbeker enkel toelaat voor vloeibare mest met een maximaal drogestofgehalte van 2%, terwijl het effluent in kwestie een drogestofgehalte van 2,95% had. Tot slot stelde hij dat de staalnemer opzettelijk de bezinklaag had bemonsterd, terwijl die volgens hem niet representatief is voor het effluent als geheel.

Naar aanleiding van deze klacht nam de klachtenbehandelaar contact op met de betrokken medewerkers van de Mestbank. Zij bevestigden dat in het analyseverslag inderdaad verkeerdelijk was vermeld dat een zijbuisapparaat werd gebruikt, en dat de staalname effectief met een schepbeker was uitgevoerd. Op dit punt werd de klacht gegrond verklaard. Het ging echter om een louter materiële vergissing, zonder invloed op de uitgevoerde staalname of op de uiteindelijke analysesresultaten.

Wat betreft de vraag of het gebruik van een schepbeker verboden was in deze situatie, werd verduidelijkt dat staalnames en analyses in toepassing van het Mestdecreet dienen te gebeuren overeenkomstig de bepalingen van het BAM. Deel 3/00 van het BAM, dat betrekking heeft op het toepassingsgebied betreffende vloeibare mest, stelt onder meer dat de bemonstering van vloeibare behandelde mest, zoals in casu het geval was, volgens de methodes dient te gebeuren, zoals beschreven in het BAM deel 3/01-C van het Compendium voor monsterneming en analyse van afvalstoffen en bodem (CMA) en het Compendium voor de monsterneming, meting en analyse van water (WAC). Geen van deze methodes stellen dat het gebruik van een schepbeker enkel is toegelaten voor vloeibare mest met een maximaal drogestofgehalte van 2%. Ook andere relevante regelgeving bevat niet een dergelijke bepaling.

Tot slot werd de bewering dat de staalnemer opzettelijk de bezinklaag trachtte te bemonsteren, voorgelegd aan de betrokken staalnemer. Deze ontkende deze aantijging en stelde dat de staalname, zoals steeds, uitgevoerd te hebben overeenkomstig de relevante bepalingen van de vermelde compendia. De klachtenbehandelaar zag geen reden om te twifelen aan de verklaringen van de betrokken staalnemer. De klacht werd dan ook in lijn met het bovenstaande slechts gedeeltelijk gegrond verklaard.

Een klacht had betrekking op het feit dat de Mestbank een boete had opgelegd en nadien een aanmaning tot betaling had verstuurd. De betrokkene had echter op correcte wijze een bezwaar ingediend tegen deze boete, dat op dat moment nog niet was behandeld. Door het ontvangen van de aanmaning had de partner van de betrokkene de boete al betaald. De indiener van de klacht vond deze handelswijze van de Mestbank niet correct.

Uit onderzoek van de klacht bleek dat het bezwaar door een administratieve fout niet correct was geregistreerd. Hierdoor werd in het kader van de normale dossieropvolging automatisch een betalingsherinnering verstuurd. Het bezwaar werd vervolgens opnieuw opgepikt en behandeld. Dat de betrokkene een aanmaning ontving vóór het bezwaar was beantwoord, was niet in lijn met de normale werkwijze van de Mestbank. De klachtendienst van de VLM sprak de Mestbank hierop aan, waarna de Mestbank hiervoor haar oprechte excuses aanbod.

De aanmaning tot betaling had echter geen invloed op de feiten die aan de administratieve geldboete ten grondslag lagen. De vroegtijdige aanmaning kon dan ook geen aanleiding geven tot een andere uitkomst in de bezwaarbehandeling.

Daarnaast gaf de betrokkene aan het vreemd te vinden dat hij zes weken na het indienen van het bezwaar nog geen reactie had ontvangen. Hierbij werd verduidelijkt dat de antwoordtermijn voor bezwaren op grond van het Mestdecreet zes maanden bedraagt. Hoewel begrijpelijk is dat dit als een lange termijn wordt ervaren, is deze termijn noodzakelijk om bezwaren zorgvuldig en grondig te kunnen behandelen, zeker wanneer de aard van de aangehaalde elementen een meer diepgaand onderzoek vereist. Op basis van het voorgaande werd de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

Een andere klacht had betrekking op het feit dat een familielid van de indiener een boete kreeg opgelegd door de Mestbank, ditmaal wegens het laattijdig indienen van de Mestbankaangifte van 2024. Aangezien de toenmalige volmachthouder inmiddels was overleden, werd dit, op vraag van de Ombudsdienst, als een verzachtende omstandigheid beschouwd. Intussen had de betrokkene een nieuwe volmachthouder aangeduid en een adreswijziging doorgegeven, waardoor de boete werd kwijtgescholden.

Daarnaast bleek dat een bezwaar tegen een eerdere boete ten onrechte niet was behandeld. Ook deze boete werd daarom alsnog kwijtgescholden. Gelet op deze feitelijke omstandigheden werd de

klacht aldus gegrond verklaard.

Klachtenbeeld Landinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank 2025

In totaal werden 7 klachten geregistreerd met betrekking tot de afdeling Landinrichting en Grondenbank waaronder de categorieën Landinrichting, Ruilverkaveling en Grondenbank. Van de 7 klachten werden 2 klachten onontvankelijk bevonden (beide met betrekking tot de categorie “Andere”). Bij de 5 ontvankelijke klachten waren 2 klachten gegrond (1 met betrekking tot de categorie Grondzaken en 1 met betrekking tot de categorie Landinrichting) en 3 klachten waren deels gegrond (1 klacht met betrekking tot de categorie Grondzaken, 1 klacht met betrekking tot de categorie Landinrichting en 1 klacht met betrekking tot de categorie Ruilverkaveling).

Binnen de categorie **Ruilverkaveling** werd 1 ontvankelijke klacht geregistreerd. De ontvankelijke klacht werd deels gegrond verklaard.

Met de deels gegronde klacht uitte verzoeker zijn ongenoegen over ruilverkavelingswerken bij een woning van verzoeker. Bij de aanleg van een fietspad enkele jaren geleden diende een waterput verlegd te worden. Sinds de verlegging van de waterput ondervond de verzoeker een verslechtering van de waterkwaliteit. Verzoeker vroeg aan het ruilverkavelingscomité om ofwel een waterleiding aan te leggen en de afvoerleidingen te herstellen of om de oorspronkelijke situatie te herstellen. Uit onderzoek bleek dat de waterput een private putboring betrof om grondwater naar de betrokken woning te leiden. Tijdens de aanleg van het fietspad werd door de aannemer en het betrokken ruilverkavelingscomité geoordeeld dat het niet wenselijk was om deze private putboring te laten liggen onder het fietspad dat tot het openbaar domein behoort. De putboring werd daarom verlegd naast de oprit van de woning, de eigenaar werd hiervan in kennis gesteld.

Na ontvangst van de klacht werd vanuit de ruilverkaveling voorgesteld om een zandfilter in de putboring aan te brengen en de afvoerleiding, waarmee foutief geloosd werd in de gracht naast de woning waardoor dit afvalwater in de putboring kwam, te verlengen. De ruilverkaveling liet ook weten aan verzoeker dat deze manier van afvalwaterlozing geen normale situatie vormt aangezien de woning aangesloten zou moeten worden op het leidingennetwerk via een IBA (Individuele Behandeling van Afvalwater). Het ruilverkavelingscomité zou geen kosten dragen voor het leggen van een waterleiding en het herstel van de afvoerleiding. De verzoeker diende toegang te krijgen tot grondwater van eenzelfde kwaliteit, maar er kan via een ruilverkaveling geen persoonlijke verbeteringen aan de individuele toestand van de belanghebbenden aangebracht worden. Uit navraag bij de gemeente blijkt dat de correcte aansluiting op het waternetwerk een plicht van de eigenaar is aangezien de woning in een zonevreemd gebied ligt. Daarnaast heeft het ruilverkavelingscomité geen beschadigingen aangebracht aan de bestaande afvoerleidingen. Na goedkeuring door verzoeker werden de nodige voorbereidingen getroffen voor het plaatsen van de zandfilter en het verlengen van de afvoerleiding. De klachtendienst ontving geen bericht meer van verzoeker.

Binnen de categorie **Grondzaken** werden 2 ontvankelijke klachten geregistreerd, waarvan 1 klacht deels gegrond werd bevonden en 1 klacht gegrond werd bevonden.

Bij de deels gegronde klacht zou de VLM volgens verzoeker een perceel bebost hebben zonder nodige vergunning of advies. Daarnaast zou er vanuit de VLM foutief gecommuniceerd zijn over deze bebossing. De verzoeker vroeg om een herstel in de oorspronkelijke toestand. Uit onderzoek bleek dat de VLM in 2023 voor het betrokken perceel overeenkomstig artikel 35bis, §5 van het Veldwetboek een vergunning aangevraagd had bij het college van burgemeester en schepenen van de betrokken gemeente. De VLM mocht geen reactie ontvangen van het betrokken college of de aangeduide adviesinstanties binnen de wettelijk bepaalde termijnen. Overeenkomstig de toepasselijke bepalingen van het Veldwetboek en het Bosdecreet had de VLM hierdoor een stilzwijgende bebossingsvergunning verkregen. De oorspronkelijke toestand diende niet hersteld te worden. Tijdens de werken in 2025 werd de toegang voor de aannemer van de VLM geweigerd door de vorige gebruiker van het perceel. Na enkele telefoongesprekken tussen aannemer en VLM om de

situatie uit te klaren bleek dat de vorige gebruiker niet alle informatie over de verleende bebossingsvergunning had ontvangen ter plaatse. De VLM heeft zich dan ook geëxcuseerd voor de verwarring die ter plaatse was ontstaan.

De gegronde klacht betrof een telefonische klacht waarbij verzoeker aangaf dat de termijn voor het bezorgen van een ontwerpbeslissing in het kader van een kapitaalschadecompensatiedossier, met meerdere maanden overschreden werd. Daarnaast bleven enkele mails en telefoontjes van de verzoeker onbeantwoord. Na rondvraag bij de bevoegde dienst bleek de vertraging te wijten aan een onderbezetting van de dienst. Dit is echter geen reden om dossiers niet af te handelen binnen de wettelijk voorziene termijnen of om verzoekers geen antwoord te geven. De klacht van verzoeker werd dan ook gegrond verklaard en de VLM bood haar excuses aan ten aanzien van verzoeker. Het dossier van verzoeker werd prioritair behandeld en ondertussen afgerond in nauw contact tussen de verzoeker, de bevoegde dienst en de klachtendienst. Intern werd er vanuit de klachtenbehandeling een aanbeveling geschreven voor de betrokken dienst met de vraag om de dienst zo te organiseren om de dossiers tijdig te kunnen behandelen.

Binnen de categorie **Landinrichting** werden 2 ontvankelijke klachten geregistreerd. 1 klacht werd deels gegrond bevonden en 1 klacht werd gegrond bevonden.

De deels gegronde klacht kwam van een verzoeker die graag meer informatie had over werken die de VLM uitvoerde langs een trambedding. Verzoeker is eigenaar van enkele gronden aanpalend aan het projectgebied. Verzoeker haalde aan dat de werken kaderden binnen een achterhaald landinrichtingsplan van 2014 en de informatie ter plaatse ontoereikend was.

Landinrichtingsprojecten nemen meerdere jaren in beslag waardoor het niet uitzonderlijk is dat de doelstellingen opgenomen in een landinrichtingsplan van 2014 nog steeds actueel zijn in 2025. Wat betreft de informatie ter plaatse had verzoeker gelijk. Doordat de werken uitgesteld werden, werd vergeten het bijhorende infobord te plaatsen. Naar aanleiding van de klacht van verzoeker werd het infobord geplaatst.

Daarnaast haalde verzoeker ook aan dat er werken plaatsvonden in het gebied binnen het broedseizoen met onvoldoende aandacht voor de soortenbescherming. Na rondvraag bij de bevoegde dienst werd de aannemer die de werken uitvoerde op de hoogte gebracht van het broedseizoen en dat er in deze periode geen nesten verwijderd mogen worden. Tijdens de werken bleek dat er geen nesten aanwezig waren. De werken droegen net bij aan het leefgebied van de meest voorkomende soort in het gebied, de vleermuis.

Volgens verzoeker werden gezonde bomen gerooid en werden vergunningsplichtige werken uitgevoerd. De VLM had dit voor de aanvang van de werken afgetoetst bij de betrokken provincie die eveneens bevestigde dat het om niet-vergunningsplichtige werken ging. Verzoeker ging er onterecht vanuit dat de gemarkeerde bomen gerooid zouden worden. De markering duidde echter aan waar in de bodem er nog onderliggend vuil aanwezig was dat opgeruimd diende te worden. De bemerking van verzoeker dat de weg die de VLM wenste in te richten, uit het register van de jachtterreinen geschrapt moet worden was terecht. Dit werd doorgegeven aan de bevoegde dienst.

Als laatste gaf verzoeker nog enkele persoonlijke bezorgdheden mee in verband met de bloemendiversiteitsweide die verzoeker langs het projectgebied had aangelegd en de toegang die verzoeker heeft tot een private losweg. De bloemendiversiteitsweide en de toegang van verzoeker werden tijdens de werken gerespecteerd, vanuit VLM was er geen reden om deze situatie in de toekomst te veranderen. De VLM mocht na haar toelichting van de werken geen antwoord meer ontvangen van verzoeker.

De gegronde klacht betrof werken die ter uitvoering van een landinrichtingsplan in 2022 gestart zijn aan een vijver, maar waarbij de vijver er in 2025 nog steeds niet goed bij lag. Begin 2022 werd de vijver afgelaten zodat deze voldoende kon uitdrogen voor de werken. Doordat de werken aan een andere vijver binnen het gebied vertraging opliepen konden de werken aan de betrokken vijver pas in 2023 aanvangen. Daarna zorgden enerzijds periodes van broedseizoen en bouwverlof en anderzijds problemen met een te smalle werfdijk en onvoldoende uitgehard slib, voor de ene vertraging na de andere. Bij de vijver was er geen plaats om het slib verder te laten uitdrogen, de

VLM vroeg daarom een omgevingsvergunning aan om één van haar nabijgelegen percelen als slibdepot te mogen gebruiken. Deze procedure was lopende op het moment van de klacht. De VLM was het eens met verzoeker dat de vijver er niet netjes bijlag en had ook gehoopt dat de werkzaamheden eerder afgerond waren. De VLM vroeg begrip voor de situatie. Verzoeker nam hierna contact op met de Vlaamse Ombudsdienst en vroeg om nog meer informatie over de situatie in verband met de vijver. Op vraag van de Vlaamse Ombudsman bezorgde de VLM de nodige gegevens waarmee verzoeker de procedure van de omgevingsvergunningsaanvraag kon volgen. Met betrekking tot de categorie “andere” werden 2 klachten onontvankelijk bevonden.

Voor één van de onontvankelijke klachten richtte verzoeker zich tot de VLM in verband met ernstige wateroverlast die enkele eigendommen in de straat ervaarden bij een wolkbreuk. Verzoeker diende herhaaldelijk klacht in bij de gemeente, maar zonder oplossing. Volgens verzoeker zou de gemeente de problemen bij de VLM gemeld hebben. Na intern onderzoek bleek dat er geen projecten van de VLM werden uitgevoerd in het betrokken gebied. Daarom nam de VLM contact op met de betrokken gemeente die meedeelde dat zij in contact stonden met de verzoeker en werken gepland hadden om de wateroverlast aan te pakken. Het was voor de gemeente ook onduidelijk wanneer zij hiervoor naar de VLM zou verwezen hebben. Verzoeker werd hiervan op de hoogte gebracht, waarna deze bedankte voor het antwoord.

De tweede onontvankelijke klacht binnen de categorie “Andere” betrof een anonieme klacht over afvaldumping. Vanuit de klachtenbehandeling van de VLM werd de klacht overeenkomstig artikel II.76, 2°, van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 onontvankelijk bevonden wegens anoniem. Verzoeker bezorgde zijn bericht daarnaast ook via het klokkenluidersmailadres aan de betrokken gemeente en aan de Vlaamse Ombudsdienst. De betrokken gemeente liet weten dat zij contact zouden opnemen met de verzoeker om na te gaan of het om een klokkenluidersmelding ging.

Klachtenbeeld Platteland 2025

In totaal werden 3 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op de categorie Beheerovereenkomsten (1), de categorie Watergevoelige openruimtegebieden oftewel “WORG” (1) en een derde klacht had deels betrekking op Platteland en deels op de afdeling FI-T. De 3 klachten werden onontvankelijk bevonden. Hiervan werd 1 klacht deels gegrond bevonden en 2 klachten gegrond.

Met betrekking tot de categorie **Beheerovereenkomsten** werd 1 klacht geregistreerd die onontvankelijk was en deels gegrond.

De deels gegronde klacht betrof de vraag van verzoeker om een beheerovereenkomst te mogen afsluiten met de VLM. In 2024 heeft verzoeker een eerste keer contact opgenomen. Verzoeker diende zijn aanvraag in na de wettelijk bepaalde datum van 1 november 2024 waardoor er geen beheerovereenkomst meer afgesloten kon worden. Vanuit de VLM werd meegedeeld dat verzoeker voor het jaar 2025 gecontacteerd zou worden. Dit gebeurde niet waarna verzoeker in oktober 2025 zelf contact opnam met de VLM. Na communicatie tussen verzoeker, die een bedrijfsbezoek ter plaatse wilde, en de VLM, die de verzoeker bij haar op kantoor had uitgenodigd, verstreek de datum van 1 november 2025. Hierdoor kon er in 2025 wederom geen beheerovereenkomst afgesloten worden. Verzoeker diende een klacht in.

Uit onderzoek blijkt dat er inderdaad vanuit de VLM afgesproken werd om in het jaar 2025 zelf contact op te nemen met verzoeker voor het afsluiten van een beheerovereenkomst. Dit is niet gebeurd doordat er enige verwarring rees over de intenties van verzoeker bij het afsluiten van een beheerovereenkomst. Toen verzoeker in oktober 2025 een beheerovereenkomst aanvraag werd dit uitgeklaard en werd er vanuit de VLM een afspraak met verzoeker voorgesteld op het kantoor van de VLM. Verzoeker wees deze uitnodiging af en eiste een bedrijfsbezoek ter plaatse. Hierdoor verstreek de wettelijk bepaalde termijn. Een bedrijfsbezoek is niet verplicht om een beheerovereenkomst te

kunnen afsluiten als de VLM voldoende informatie heeft over de betrokken percelen. Naar aanleiding van de aanvraag van een beheerovereenkomst in 2024 werden de nodige voorbereidingen getroffen door de bedrijfsplanner van de VLM. De verzoeker had aldus een beheerovereenkomst kunnen afsluiten als hij voor 1 november 2025 op de uitnodiging voor een afspraak op kantoor was ingegaan. Vanuit de klachtendienst werden excuses aangeboden aan de verzoeker voor het niet naleven van de afspraak om zelf contact op te nemen met de verzoeker en voor het feit dat niet duidelijk bleek uit de communicatie dat een bezoek op kantoor voldoende was om een beheerovereenkomst te kunnen afsluiten. In samenspraak met de bevoegde dienst werd afgesproken dat in de eerste helft van 2026 de VLM actief contact zal opnemen met de verzoeker voor het afsluiten van een beheerovereenkomst die ingaat vanaf 1 januari 2027. De VLM mocht geen antwoord van de verzoeker ontvangen. Naar aanleiding van deze klacht werd een aanbeveling geschreven voor de bevoegde dienst om de dienstverlening naar de burger toe te verbeteren.

Met betrekking tot de categorie **WORG** (watergevoelig openruimtegebied) werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond werd bevonden.

De gegronde klacht had betrekking op het feit dat de verzoeker geen schaderapport mocht ontvangen binnen de wettelijk voorziene termijn, in het kader van de door haar ingediende aanvragen tot het bekomen van een compenserende vergoeding wegens de aanduiding van gebieden als WORG. Uit navraag bij de bevoegde dienst bleek inderdaad dat de wettelijke termijn overschreden werd. De reden hiervoor is dat de berekeningsmethode van de compenserende vergoeding op twee punten wordt geoptimaliseerd via een besluit van de Vlaamse Regering. De wijzigingen aan deze berekeningsmethode werden op 19 december 2025 voor een eerste keer principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

De aanvragen van verzoeker zullen behandeld worden wanneer het besluit definitief in werking is getreden. De verzoeker stelde vervolgens nog enkele bijkomende, informatieve, vragen die vanuit de VLM werden beantwoord.

Met betrekking tot de categorieën **Platteland** en de **afdeling FI-T** werd 1 klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond werd bevonden.

Een personeelslid van een stadsdienst had een klacht over de werking van het Plattelandsloket bij het indienen van een project en de telefonische bereikbaarheid van de gecontacteerde diensten. Vooreerst werd zijn naam in het loket automatisch gekoppeld aan een bepaalde organisatie die verzoeker niet kende. De verzoeker had hierover graag meer uitleg gehad maar het Plattelandsloket was niet bereikbaar alsook kreeg hij geen gehoor bij de door hem gecontacteerde algemene diensten van de VLM. De verzoeker had de indruk dat hij zelfs niet in de wachtrij werd gezet en kon nergens een bericht op de website van de VLM vinden waarom de VLM niet bereikbaar was. De verzoeker vond dit niet kunnen op een dag waarop er een deadline was ingesteld voor het indienen van projecten.

De bevoegde dienst heeft onderzocht wat misgelopen is met de telefonische bereikbaarheid van de diensten die ochtend. Voor de lange wachttijd op het nummer van het onthaal van de regio Oost was het zo dat het die ochtend uitzonderlijk druk was niet alleen voor het indienen van projecten van het Plattelandsloket maar ook door andere deadlines in andere materies. De wachttijd op het algemeen nummer van de Centrale Directie was te verklaren door het feit dat dit nummer door intern overleg die ochtend, werd doorgeschakeld naar het onthaal van de Regio West. Er werd bevestigd dat de oproep wel degelijk in de wachtrij werd geplaatst en de oproep wel degelijk werd geregistreerd.

Indien iemand rechtstreeks belt naar een nummer van een medewerker in plaats van naar het onthaal dan hoort die de beltoon overgaan als de medewerker online is. Is de persoon niet online of bezet dan hangt het ervan af wat deze medewerker heeft ingesteld in Teams. Als de medewerker niets heeft ingesteld dan kan de telefoon worden ingehaakt.

De afspraak bij de VLM is dat de medewerker zijn telefoon zelf instelt om zijn afwezigheid op te

vangen, dit kan zijn door zijn nummer af te leiden naar het onthaal of door te schakelen naar een voicemail of ander nummer.

Naar aanleiding van de klacht over de telefonische bereikbaarheid van de diensten en in het kader van de verbetering van de dienstverlening werden de afspraken inzake het instellen van de telefoon nog eens in herinnering gebracht bij de personeelsleden. De bereikbaarheid van de diensten via het onthaal werd verder geëvalueerd en opgevolgd door de bevoegde dienst.

Wat betreft de koppeling van de naam van verzoeker aan een onbekende organisatie; dit was te verklaren door het feit dat deze naam in het loket aan verzoeker werd gekoppeld door een eerder project dat voor die vereniging was uitgevoerd. De medewerker heeft verzoeker uitgelegd hoe hij dit zelf kon wijzigen via de aanpassing van het gebruikersprofiel.

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 volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM.

3.6.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.6.3.2 Realisaties

Zie bespreking onder 3.6.2.2

3.6.4 Niveau beleidsdomein

3.6.5

3.6.4.1 Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

3.6.4.2 Klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt het klachtenmanagement deel uit van een ruimer beleid binnen de organisatie. Klachtenmanagement is opgenomen in de planningscyclus en planningsmethodologie en rapportering binnen de organisatie. Een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement is opgenomen in het ondernemingsplan waarover gerapporteerd wordt aan het management. Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars.

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.

3.6.4.3 Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

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.

3.6.4.4 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 klachtenprocedure 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 al 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.

3.6.4.5 Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering

In 2026 zal er een uitgebreid webinar gegeven worden aan de personeelsleden om de klachtenprocedure beter kenbaar te maken en de klachtherkenning bij de personeelsleden te verhogen. Sinds de vorige toelichting zijn er al vele nieuwe personeelsleden in dienst getreden die niet zo vertrouwd zijn met de procedure. Daarom werd vorig jaar de informatie over klachtenprocedure ook mee opgenomen in de informatiefiches bij indiensttreding van personeelsleden. De procedure klachtenmanagement werd in 2025 ook geactualiseerd en is beschikbaar op het intranet.

3.7 Vlaamse Milieumaatschappij

Entiteit	Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)
Klachtencoördinator	Philippe Helon
Contactgegevens klachtencoördinator	p.helon@vmm.be

3.7.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 67
- Aantal ontvankelijke klachten: 28
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 8

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman

Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 8

3.7.2 Toelichting

3.7.2.1 Algemeen klachtenbeeld

De hoeveelheid ontvangen klachten ligt in dezelfde lijn van de voorgaande jaren. Het aantal ontvankelijke klachten is echter hoger dan anders. Op basis van de aard van de klachten kan ervan worden uitgegaan dat deze stijging toevallig van aard is. Een significant gedeelte van de klachten bij de VMM zijn klachten omtrent de heffing op waterverontreiniging. De meerderheid hiervan was ongegrond aangezien het louter de toepassing van het wettelijk kader betreft. Als naar aanleiding van de 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 zes klachtendossiers het geval. De twee andere gegronde klachten hadden betrekking op aanvragen om af te wijken van het verbod op het gebruik van pesticiden. Hierbij was de behandeltermijn in twee dossiers te lang. Dit was het gevolg van een personeelstekort. De dossiers werden ondertussen afgehandeld en de achterstand bij de dossierbehandeling

werd ingehaald.

Andere klachten gingen over diverse onderwerpen. Zo waren er klachten over de aanduiding van overstromingsgevoelige gebieden, over de erkenning als boorbedrijf, over het gebrek aan klantvriendelijkheid van medewerkers en over werken uitgevoerd door 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. Inhoudelijk gaat het hierbij vaak over onderwerpen als sluikstorten, verontreiniging door (hout)stoken of andere vormen van verontreiniging van het leefmilieu.

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 tweedelijsbehandeling door de toezichthoudende ambtenaar drinkwater bij VMM. Als klagers zich (foutief) richten tot klachtenmanager@vmm.be worden ze doorverwezen naar de bevoegde instanties.

3.7.3 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.

Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen

3.7.3.3 Aanbevelingen

Er zijn geen concrete aanbevelingen.

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: 57
- Aantal ontvankelijke klachten: 54
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 4

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	3

- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 3

3.8.2 Toelichting

3.8.2.1 Algemeen klachtenbeeld

Dit rapport over het kalenderjaar 2025 is het vijfde 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, die af en toe nog steeds opduiken, zijn dan ook niet opgenomen in dit rapport.

De thema's waarover ontvankelijke klachten werden ontvangen zijn de verschillende REG-premies van

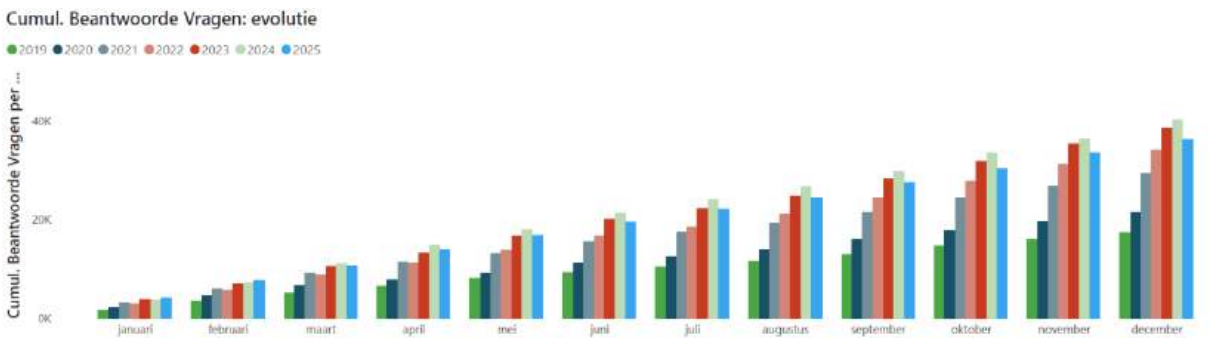
de netbeheerders, de retroactieve investeringspremie (RAI), de sloop-en-heropbouwpremie (SHP), de toepassing van de EPB-regelgeving, de toepassing van de EPC-regelgeving en de resterende klachten betroffen een allegaartje dat niet in één categorie onder te brengen valt.

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.

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

Het jaar 2025 zag een lichte daling van het aantal beantwoorde vragen t.o.v. 2024: 34.399 i.p.v. 40.293.

Hoofdcategorie_verw	Aantal Beantwoorde Vragen	Aantal Tijdig Beantwoorde Vragen	Percentage Tijdig Beantwoorde Vragen	Aantal Gesloten Vragen	Aantal Tijdig Gesloten Vragen	Percentage Tijdig Gesloten Vragen
ALG	210	210	100,0%	3.452	3.444	99,8%
BEDR	1.748	1.524	87,2%	6.179	6.042	97,8%
EKT	394	349	88,6%	308	242	78,6%
EPB	10.673	10.058	94,2%	2.321	2.200	94,8%
EPC	11.369	10.928	96,1%	2.282	2.145	94,0%
GR	5.878	5.704	97,0%	2.215	1.954	88,2%
MAN	410	324	79,0%	262	198	75,6%
ME	698	623	89,3%	213	172	80,8%
REG	4.862	4.679	96,2%	770	714	92,7%
Totaal	36.242	34.399	94,9%	18.002	17.111	95,1%



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, waren er sinds 2023 problemen opgetreden bij de snelheid van afhandeling van dossiers. Door grote inspanningen langs de kant van het VEKA is de achterstand die bij die behandeling was ontstaan grotendeels weggewerkt. Dit niettegenstaande werd een formele klacht ontvangen wegens langdurige behandeltijd bij de toekenning.

Voorts waren er klachten over de werking van de EPB-databank (2), EPC-databank (1) en de databank erkenningen (1).

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 was het laatste jaar waarbij zonnepaneleneigenaars die overschakelen van een analoge naar een digitale meter, deze premie kunnen aanvragen. In 2026 zijn nog een aantal dossiers te verwachten: premie-aanvragen die zijn ingediend bij Fluvius eind 2025, worden begin 2026 door het VEKA uitbetaald.

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. Voor 2025 was dus een hoger aantal RAI-dossiers te verwachten dan in 2022-2024. En dat weerspiegelde zich ook in het klachtenbeeld: het overgrote deel van de in 2025 ontvangen klachten ging immers over de RAI.

	Aantal RAI- dossiers
2021	77881
2022	20657
2023	1651
2024	1846
2025	156.587
Totaal	258.622

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 was 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. Vanaf 2025 nam het aantal klachten over de premie opnieuw toe, voornamelijk omwille van afgewezen premieaanvragen wegens hetzij laattijdigheid van de aanvraag (aanvraag moet gebeuren binnen de 6 maanden na de plaatsing van de digitale meter), hetzij omdat de netgebruiker de PV-installatie niet tijdig had aangemeld bij de netbeheerder (en dit ondanks de regularisatieperiode die in het kader van de RAI was ingevoerd en die afliep op 1 oktober 2021).

Bij besluit van de Vlaamse Regering van 7 november 2025 besliste de Vlaamse Regering om voor de specifieke gevallen waar Fluvius in het kader van het langskomen om de digitale meter te plaatsen, vaststelde dat er eerst nog een sanering diende te worden uitgevoerd, te voorzien in een overgangsmaatregel.

EPB

Dossiers met omgevingsvergunningsaanvragen die EPB-plichtig zijn dienen aan de EPB-eisen, die gekoppeld zijn aan het jaar van hun vergunningsaanvraag te voldoen, en dienen voorafgaand aan de start van de werken een startverklaring in te dienen en na de ingebruikname een EPB-aangifte in te dienen.

Het VEKA is de toezichthoudende overheid voor de energieprestatieregelgeving en sanctioneert d.m.v. administratieve geldboetes die dossiers die niet in orde zijn met die regelgeving.

In 2025* zijn door het VEKA voor:

- het niet indienen van de startverklaring 259 aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 89 hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 62 administratieve geldboetes opgelegd.
- het niet indienen van de EPB-aangifte 2.113 (in 2024: 2.977) aanmaningen verstuurd. Voor dossiers die de aanmaning negeerden werden 692 (in 2024: 633) hoorzittingsbrieven verstuurd en er werden uiteindelijk 484 administratieve geldboetes opgelegd. De gemiddelde boete voor het niet-tijdig indienen van de EPB-aangifte bedroeg in 2025 ca. 3000 euro.
- Het niet-voldoen aan de EPB-eisen 4.480 (in 2024: 4.687) hoorzittingsbrieven verstuurd en zijn 4.380 boetes opgelegd. De gemiddelde boete voor niet behalen EPB-eisen die in 2025 werd opgelegd bedroeg ca. 1.400 euro.

* Voor sommige boetes die in 2025 werden opgelegd werd de handhavingsprocedure in 2024 geïnitieerd. Voor een groot aantal van de verstuurde hoorzittingsbrieven in het najaar van 2024, worden pas boetes begin 2025 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 2025 beschikbaar.

EPC

In het jaar 2025 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 2025 werden 1641 controles uitgevoerd m.b.t. de aanwezigheid van het EPC bij verkoop en verhuur en 45 dossiers m.b.t. de aanwezigheid van het EPC Gemeenschappelijke Delen. Uit 154 dossiers bleek dat het EPC niet aanwezig was. Voor deze dossiers werd een handavingsdossier geïnitieerd.
- In 2025 werden 1593 controles uitgevoerd m.b.t. de verplichte vermelding van het kengetal van het EPC in advertenties. In 96 gevallen bleek niet aan deze verplichting voldaan. Voor deze dossiers werd een handavingsdossier 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 in 2024 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.

Het totaal aantal klachten is gedaald van 373 in 2023 naar 191 in 2025. Dit is te verklaren doordat in 2023 het EPC-label binnen beleidsveld wonen nog volledig gekoppeld was aan de huurindexatie en daardoor het aantal klachten door huurders steeg. Het totaal aantal ingediende klachten blijft nog steeds beperkt. Op 200.000 EPC's bedraagt dit slechts 0,1% van de opgemaakte EPC's. 1/3^e van de

inkomende klachten zijn ongegrond. Na een eerste softwarecheck werd besloten dat er geen gegronde reden is om een verdere controle op te starten.

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.

Daarnaast is het opvallend dat er tot nu toe amper klachten worden ingediend rond de correctheid van het EPC NR of EPC KNR. In 2025 werden er slechts 4 klachten ingediend over de correctheid van een EPC met een niet-residentiële bestemming.

		STEEKPROEVEN			KLACHTEN		TOTAAL
		RES & KNR	GD	NR	Gegronde	Ongegronde**	
2020*	Aantal gecontroleerde EPC's	316	15	/	27	/	358
2021	Aantal gecontroleerde EPC's	485	11	/	39	/	535
2022	Aantal gecontroleerde EPC's	346	62	/	63	/	471
2023**	Aantal gecontroleerde EPC's	292	109	27	227	146	801
2024	Aantal gecontroleerde EPC's	338	86	97	204	89	814

2025	Aantal gecontrole erde EPC's	339	124	104	126	65	758

* 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 2025 bij Fluvius ingediende, behandelde, goedgekeurde en afgewezen premie-aanvragen.

Het VEKA is als toezichthoudende overheid enkel bevoegd om na te gaan of de netbeheerders (en hun werkmaatschappij Fluvius) de in de regelgeving vastgelegde premievoorwaarden correct uitoefenen. Het agentschap heeft echter geen bevoegdheid m.b.t de kwaliteit van de daarbij verstrekte dienstverlening (bejegening, doorlooptijd,...). Het VEKA behandelt dan ook enkel klachten van burgers m.b.t. de naleving van de REG-premievoorwaarden, te meer daar Fluvius zelf ook een eerstelijns klachtendienst heeft. Dit niettegenstaande tracht het agentschap ook in die gevallen, de burger te faciliteren en informeren.

De door het VEKA hierover ontvangen klachten hebben in de praktijk betrekking op het feit dat men niet akkoord is met de beslissing van de netbeheerder om de REG-premie niet toe te kennen. Uit nader onderzoek bleek echte telkens dat bij de formeel ingediende klachten de netbeheerder de regelgeving correct had toegepast en dat de burger eigenlijk bezwaar maakte tegen die regels.

Een belangrijke omwenteling is echter dat sinds 1 oktober 2022 de meeste premies van de netbeheerders zijn ingekanteld in de nieuwe “Mijn Verbouwpremie”, waarbij wordt gewerkt via een uniek loket. 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. In 2025 werd hierover nog één klacht ontvangen.

Sloop-en-herbouwpremie (SHP)

In 2025 werden er 257 nieuwe premie-aanvraagdossiers voor de SHP ingediend (stap 1 binnen de 3 maanden na goedkeuring omgevingsvergunning) t.o.v. 333 in 2024, 448 in 2023, 537 in 2022 en 329 in 2021. Er werden zo’n 210 dossiers ingediend na sloop van de woning (= stap 2). Er werden in 2025 zo’n 172 dossiers goedgekeurd. Er werden 65 dossiers afgekeurd (zowel na stap 1 als na stap 2) en 9 dossiers

geannuleerd. Nog 305 dossiers uit de periode 2021-2025 staan 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. Via besluit van de Vlaamse Regering van 12 december 2025 werd echter beslist om de premie stop te zetten. Enkel als de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen uiterlijk op 31 december 2025 is verleend en niet werd vernietigd, kan men nog uiterlijk binnen de drie maanden na het verlenen (dus tot 31 maart 2026) een premieaanvraag indienen. Aan de voorwaarde is ook voldaan indien de omgevingsvergunning stedenbouwkundige handelingen uiterlijk op 31 december 2025 werd geweigerd, maar later in beroep wordt toegekend. Het valt te verwachten dat in 2026 het klachtenbeeld over laattijdige premieaanvragen zal toenemen, te meer daar de Vlaamse Regering besloot om de premie vanaf 1 januari 2026 stop te zetten voor de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen die vanaf die dag in eerste aanleg worden verleend.

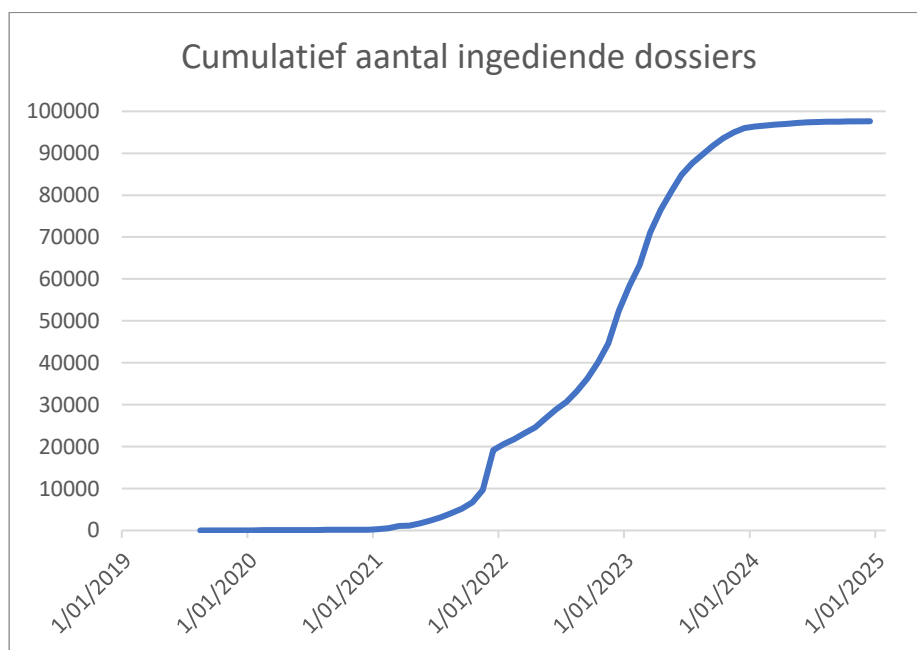
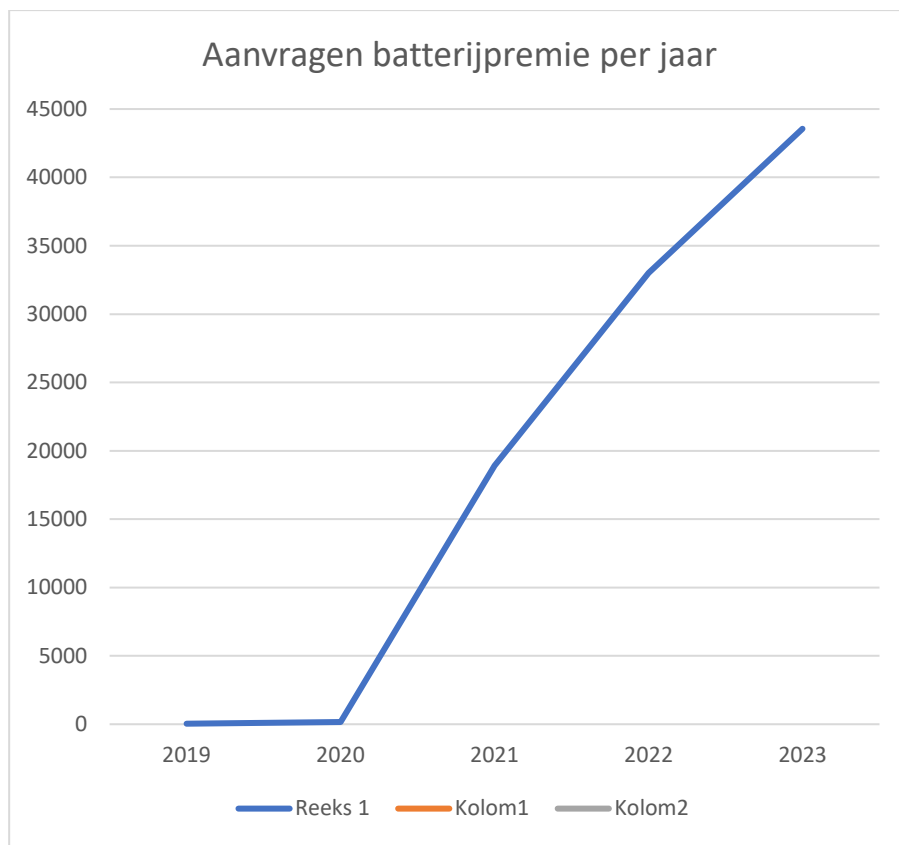
Tot slot is het VEKA in 2025 begonnen om conform artikel 7.12.1, §6, 4° van het Energiebesluit de uitbetaalde SHP's terug te vorderen als na realisatie van de herbouw uit de ingediende EPB-aangifte blijkt dat niet aan de EPB-eisen werd voldaan. Dit leidde ook tot een aantal klachten. In totaal werd voor 63 dossiers, waarvoor de premie in de periode 2019/2020 werd aangevraagd, en waarvan bleek dat er ook een definitief geworden EPB-boete van minstens 250 euro was opgelegd, de terugvordering van de volledige premie opgestart.

Overzichtstabel

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	totaal	aandeel
premiehoogte (euro)	7500	7500	10000	10000	10000	10000	10000		
aantal aanvragen	2340	1657	330	537	447	333	257	5901	100%
betaald	1731	993	221	344	231	173	88	3779	64%
geannuleerd	248	160	20	23	11	11	14	487	8%
geweigerd	324	413	72	142	123	63	20	1157	20%
openstaand	37	91	16	23	79	72	114	432	7%

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 kon 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 worden aangevraagd. Er werden hierdoor in 2023 nog 43.557 dossiers aangevraagd, wat een absoluut record is.

In 2025 werden slechts 30 nieuwe aanvragen ingediend, dit zijn dossiers waarbij de digitale meter omwille van overmachtsredenen door Fluvius laattijdig werd geplaatst. Op dit moment moeten nog 8 dossiers verder afgehandeld worden. Dit zijn dossiers waarbij het VEKA wacht op bijkomende informatie van de burger of Fluvius.

Uit de van Fluvius verkregen informatie blijkt dat ondertussen 89% van de prosumenten een digitale meter heeft en dat dit in principe tegen 31 maart 2026 100% zou moeten zijn (met enkele uitzonderingen die ook uitsluitend nachtaansluiting hebben). Om de aanvragers na de laattijdige installatie van de digitale meter voldoende tijd te geven om de aanvraag voor de premie te voltooien zal de applicatie definitief sluiten op 1 juli 2026. Deze einddatum van de overmachtsregeling zal ook duidelijk gecommuniceerd worden.

Varia

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 Vlaamse Nutsregulator (VNR), hetzij Fluvius.

Ook werd een klacht ontvangen over een werkstuk van een journalist waarin ook de woordvoerder van het agentschap aan het woord kwam. Het VEKA is uiteraard niet verantwoordelijk voor uitspraken die door een *andere* in dat artikel geïnterviewde partij worden gedaan. Het VEKA kan ook niet voorkomen dat andere partijen, al dan niet bewust, verkeerde informatie delen met de journalist, of dat een journalist foute gevolgtrekkingen maakt. Het VEKA is logischerwijs dan ook niet verantwoordelijk voor eventuele foutieve uitspraken die die derde daarbij doet, zelfs al wordt de persoon door de journalist mogelijks woordelijk weliswaar correct geciteerd maar klopt de inhoud van diens uitspraken niet. Dat is nu eenmaal waarvoor een "quote" is. De inhoud van een quote is ten laste van die derde die ze geeft en de journalist in kwestie die ze overneemt.

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.

Een knelpunt waaraan het VEKA zelf weinig kan doen is dat bepaalde van haar applicaties (bijv. EPC-software) gebruik dienen te maken van het gebouwenregister en de identificatie aldaar van het gebouw in kwestie. Volgens de werkwijze van het agentschap Digitaal Vlaanderen moet daarbij niet de vergunde toestand weergegeven worden in het gebouwenregister, maar de effectieve toestand en moet de gemeente wel een gebouweenheid ID aanmaken, zodat bv. de energiedeskundige het EPC kan aanmaken. Maar de stad moet geen busnummers aanmaken als de toestand niet vergund is. Tot op heden wordt door Digitaal Vlaanderen zodoende gewerkt op basis van bereidwilligheid van de gemeenten, maar met bv. Stad Antwerpen is het hierover nog niet tot een overeenkomst gekomen.

Stad Antwerpen wil dan ook geen busnummers of gebouweenheden aanmaken als er geen vergunde plannen zijn. Dit betekent dat de EPC's ook niet kunnen aangemaakt worden, tot deze toestand bij de Stad Antwerpen in orde gebracht is of de vergunde plannen bezorgd zijn. Hierdoor bevindt een eigenaar zich in een catch-22 als hij het gebouw wil verkopen of verhuren: hij heeft hiervoor een EPC nodig maar die kan niet worden aangemaakt.

3.8.3.2 Realisaties

Er werd in het kader van de RAI een regelgevende overgangsmaatregel ingevoerd voor 'saneringsgevallen': 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 Vlaamse Ombudsdienst, waardoor de klachtendienst in het ongewisse blijft zelfs al wordt (ook) door de Vlaamse Ombudsdienst de klacht afgewezen.

3.8.4 Niveau beleidsdomein

Het VEKA heeft op basis van het klachtenbeeld vastgesteld dat er een probleem zit over de responstijd bij het aanroepen van de databank Erkenningen (bij het departement OMG). Het VEKA heeft dit probleem dan ook geëscaleerd richting de projectmanager om een uitleg te krijgen en een voorstel tot oplossing te bekomen: op korte termijn om verdere klachten en hinder te vermijden en op langere termijn om het structureel te kunnen aanpakken.

3.8.5 Klachtenrapport Mijn EPC-labelpremie

Entiteit	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA)
Klachtencoördinator	Lotte Dillen
Contactgegevens klachtencoördinator	Lotte.dillen@vlaanderen.be

3.8.5.1 Cijfergegevens:

Klachten ontvankelijk	11
Klachten onontvankelijk	20
Totaal aantal klachten*	31

*waarvan nog één klacht in behandeling

Onderstaande tabel toont de verdeling van de ontvankelijke klachten per ombudsnorm

Ombudsnorm	# Klachten	# Klachten gegrond	# Klachten ongegrond	# Klachten geen voorwerp meer
De burger gaat niet akkoord met de beslissing	7	0	7	0
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft	1	1	0	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	2	0	1	1

3.8.5.2 Toelichting bij het klachtenbeeld

We zien dat het merendeel van de klachten verband houdt met wijzigende of gedifferentieerde regelgeving rond de EPC-labelpremie. Zo leiden de overgang van aanvraag bij Fluvijs naar aanvraag via het Mijn VerbouwLoket en de daaraan gekoppelde nieuwe bedragen geregeld tot verwachtingsverschillen. Het hogere premiebedrag bij het voorzien van voldoende ventilatie wordt bij ingrijpende energetische renovaties niet toegekend, wat frequent betwist wordt. Er komen ook klachten terug over een ontbrekend start-EPC of een start-EPC gedateerd voor 2019. Die klachten hebben voornamelijk betrekking op het beleid en de regelgeving, die geen uitzonderingen toelaat bij een te oud of ontbrekend start EPC ondanks argumentatie van de klant. Tot slot is er een klein aandeel klachten over behandeltermijn en uitbetaling.

Twee derde van de klachten zijn niet-ontvankelijk. Dit zijn voornamelijk informatie gerichte vragen (bv. over het EPC-certificaat of Mijn VerbouwPremie) of dubbele indieningen. Andere niet ontvankelijke klachten zijn klachten waarbij het dossier nog niet werd ingediend, nog in behandeling is, of waarvoor er nog mogelijkheid is om de beroepsprocedure te starten. Het klachtenbeeld wijst daarmee vooral op een nood aan heldere communicatie bij wijzigingen in de regelgeving of aanvraagprocedure, de klachten hadden geen betrekking op structurele fouten in de dossierbehandeling.

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:	314	(2024: 391)
Aantal ontvankelijke klachten:	260	(2024: 360)
<i>Ontvankelijkheid nog te bepalen</i>	0	(2024: 2)
Aantal gegronde klachten:	194	(2024: 216)
Aantal deels gegronde klachten:	29	(2024: 47)
<i>Gegrondeheid nog te bepalen</i>	3	(2024: 4)

Ontvankelijkheid	Gegrondeheid van ontvankelijke klachten
Ja	260
Gegronde	194
Deels gegronde	29
Nog te bepalen	3
Ongegronde	34
Nee	54
	54
Eindtotaal	314

Voor de verdere analyse van het klachtenbeeld 2025 wordt enkel rekening gehouden met de klachten die ontvankelijk werden verklaard en minstens deels gegronde waren. Dat zijn in totaal 223 klachten.

3.9.2 Toelichting

3.9.2.1 Algemeen klachtenbeeld

In 2025 registreerde de Ombudsdienst van Aquafin in totaal 314 klachten. Van deze klachten werden 260 dossiers als ontvankelijk beoordeeld. Op het moment van publicatie van dit Ombudsjaarverslag waren er geen dossiers meer waarvoor het ontvankelijkheidsonderzoek nog lopende was.

Bij elke ingediende klacht voert de Ombudsdienst eerst een ontvankelijkheidsonderzoek uit om na te gaan of Aquafin de bevoegde partij is om het gemelde probleem te behandelen, op te lossen of eventueel te vergoeden. Klachten met betrekking tot onder meer drinkwater, rioleringen die niet door Aquafin worden beheerd of wegenwerken uitgevoerd door andere instanties, worden als niet-ontvankelijk beschouwd. In dergelijke gevallen wordt de indiener van de klacht geïnformeerd en, waar mogelijk, doorverwezen naar de bevoegde instantie.

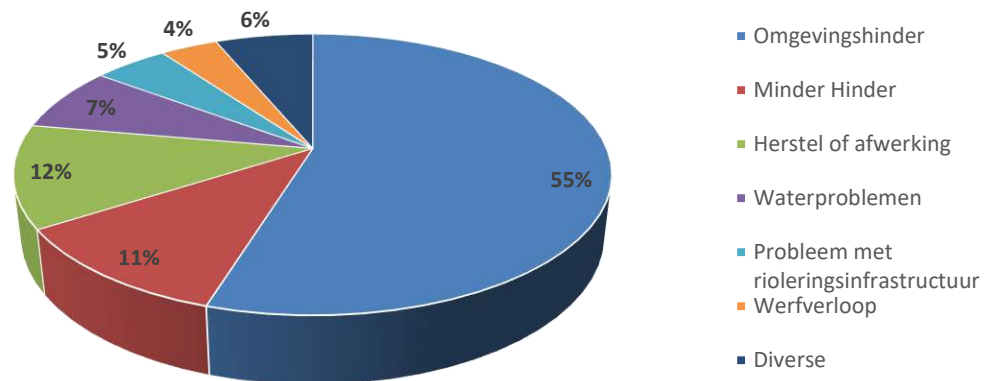
Aquafin maakt een duidelijk onderscheid tussen vragen, meldingen en klachten. De Ombudsdienst is uitsluitend verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Een klacht betreft een uiting van ontevredenheid waarbij de indiener een persoonlijk nadeel ondervindt als gevolg van het handelen van Aquafin, haar medewerkers, diensten of infrastructuur. Een melding houdt geen persoonlijk nadeel in voor de melder. Meldingen worden wel door de Ombudsdienst opgevolgd, maar niet opgenomen in dit klachtenrapport.

Van de 260 ontvankelijke klachten bleek uit het gegrondheidsonderzoek dat 223 klachten minstens deels gegrond waren: 194 klachten werden volledig gegrond verklaard en 29 klachten deels gegrond. Bij 3 dossiers was het gegrondheidsonderzoek nog niet afgerond op het moment van publicatie van dit jaarverslag. Een klacht wordt als gegrond beschouwd wanneer een schending wordt vastgesteld van een wet, afspraak, verplichting, richtlijn of procedure, of wanneer er schade is ontstaan waarvoor Aquafin geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk is. Bij deels gegronde klachten gaat het om situaties waarin meerdere aspecten worden aangehaald, waarvan sommige gegrond zijn en andere niet.

Alle ontvankelijke en minstens deels gegronde klachten werden, met het oog op een gestructureerde analyse van het klachtenpatroon, ingedeeld in categorieën en subcategorieën. Aangezien één klacht aan meerdere categorieën kan worden gekoppeld, werden de 223 gegronde en deels gegronde klachten in dit Ombudsjaarverslag ondergebracht in in totaal 270 categorieën. Op de volgende pagina's wordt een overzicht gegeven van deze klachten en hun indeling.

Algemeen klachtenbeeld 2025

Eén klacht kan tot meerdere categorieën behoren



Categorie / Subcategorie	Aantal klachten 2025
Omgevingshinder	148
Geluidshinder	63
Geurhinder	37
Groenonderhoud	23
Omgevingshinder algemeen	2
Onveilige situatie	7
Trillingshinder	16
Herstel of afwerking	32
Afwerking bovenbouw / wegenis	4
Herstel/schade bebouwd privaat domein	12
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	7
Herstel/schade openbaar domein	9
Minder Hinder	30
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	2
Bereikbaarheid woning	7
Comfortvoorziening	5
Duurtijd werken	3
Informatie/communicatie	4
Toegankelijkheid/netheid	9
Waterproblemen	20
Overstortproblematiek	1
Wateroverlast in kelder	6
Wateroverlast niet in kelder	5
Waterproblemen algemeen	1
Waterstagnatie	7
Diverse	17
Diverse algemeen	17
Probleem met rioleringsinfrastructuur	13
Huisaansluiting	2
Technisch mankement	5
Verzakkingen of obstructies	6

Werfverloop	10
Besteksconformiteit/afspraken	1
Gebruik of inname privé-domein	4
Onveilige situaties op de werf	2
Traject- en inplantingskeuze	2
Vergoedingen/uitbetalingen	1
Eindtotaal	270

Klachtenbeeld gelinkt aan kernprocessen

Ook in 2025 zijn de klachtcategorieën met het grootste aandeel in het totale klachtenbeeld logischerwijs nauw verbonden met de kernprocessen van Aquafin, met name ‘betrouwbare en performante installaties’, ‘gestroomlijnde uitvoering (van projecten)’ en ‘voortdurend transporteren & zuiveren van afvalwater’.

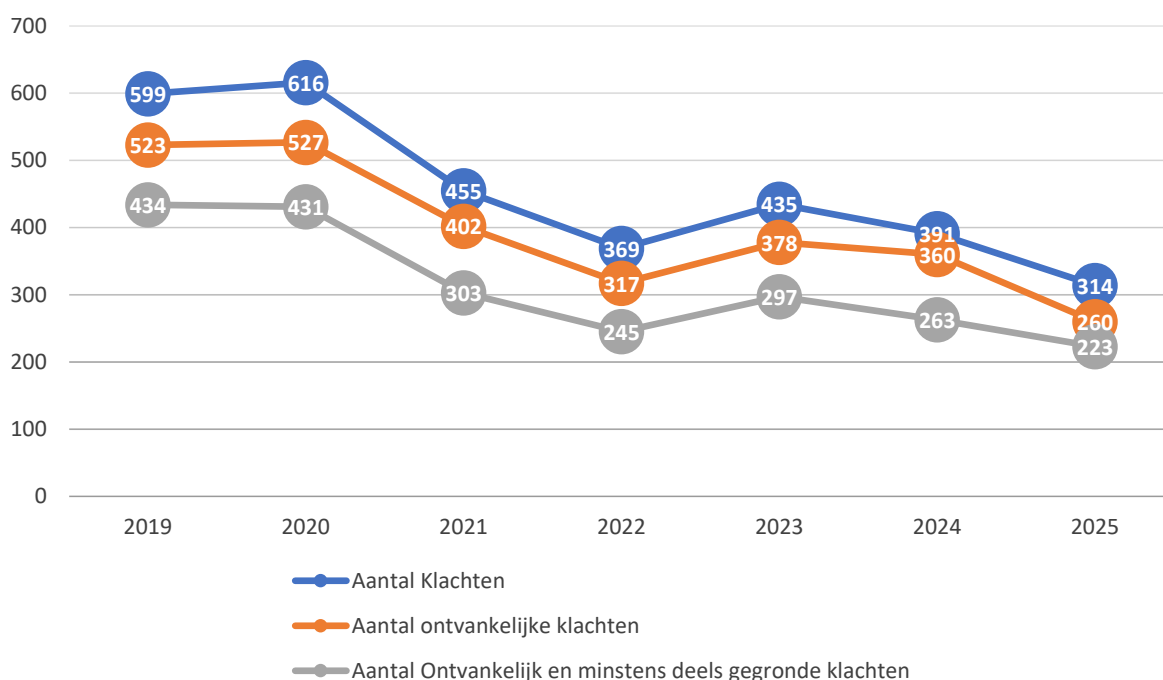
Meer dan de helft van alle minstens deels gegronde klachten had betrekking op ‘Omgevingshinder’ (148 klachten – 54,81%). Dit betekent een zeer duidelijke stijging ten opzichte van 2024 (38,82%) en bevestigt deze categorie opnieuw als veruit de grootste en meest complexe binnen het klachtenbeeld. Het is ook de enige categorie (uitgezonderd de kleinere categorie “diversen”) waarbij het aantal klachten gestegen is. Net zoals in voorgaande jaren vergt de behandeling van deze klachten een bovengemiddelde inzet van tijd en middelen, aangezien het vaak gaat om situaties zonder eenvoudige of onmiddellijke oplossing. In 2025 lag de focus van de Ombudsdienst dan ook in sterke mate op deze dossiers.

De categorieën ‘Minder Hinder’ (30 klachten – 11,11%), ‘Herstel of afwerking’ (32 klachten – 11,85%) en ‘Werfverloop’ (10 klachten – 3,70%), die in grote mate gelinkt zijn aan de uitvoering van rioleringsprojecten, blijven samen eveneens een belangrijk aandeel vertegenwoordigen, namelijk 26,67%. Dit is beduidend minder dan vorig jaar, toen deze drie categorieën samen nog 40% van het totale klachtenbeeld vertegenwoordigden.

De overige categorieën zijn samen goed voor 18,52 % van het klachtenbeeld. Het aandeel klachten over ‘Probleem met rioleringsinfrastructuur’ bedraagt in 2025 4,81% (13 klachten), tegenover 9,21% in 2024. Ook het aandeel klachten binnen de categorie ‘Waterproblemen’ ligt in 2025 lager en bedraagt 7,41% (20 klachten). De categorie ‘Diverse’ ten slotte vertegenwoordigt in 2025 6,30% van de klachten (17 klachten), tegenover 2,30% in 2024.

Historiek algemeen klachtenbeeld

Evolutie klachtaantallen



	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Klachten	599	616	455	369	435	391	314
Ontvankelijke klachten	523	527	402	317	378	360	260
Ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten	434	431	303	245	297	263	223

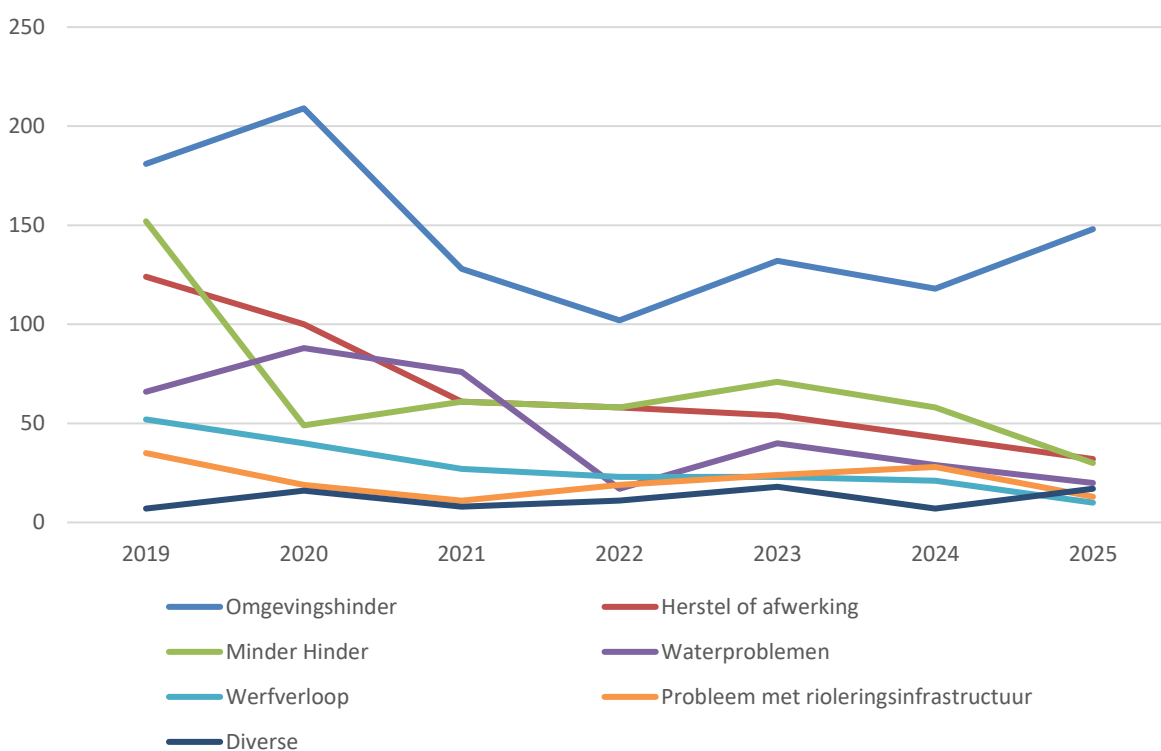
In vergelijking met 2024 daalde het totaal aantal klachten met bijna 20%. Het aantal ontvankelijke klachten nam nog sterker af, met ongeveer 28%, terwijl het aantal ontvankelijke en minstens deels gegronde klachten met ruim 15% terugliep. Voor een deel kan de afname van klachten rond waterproblemen en problemen met de rioleringsinfrastructuur worden toegeschreven aan de weersomstandigheden in 2025, dat beduidend droger verliep dan 2024 en daardoor tot minder wateroverlast en aanverwante hinder leidde. Voor de overige verschillen in klachtaantallen geldt dat lichte schommelingen van jaar tot jaar gebruikelijk zijn, zonder dat daarvoor meteen eenduidige oorzaken kunnen worden aangewezen.

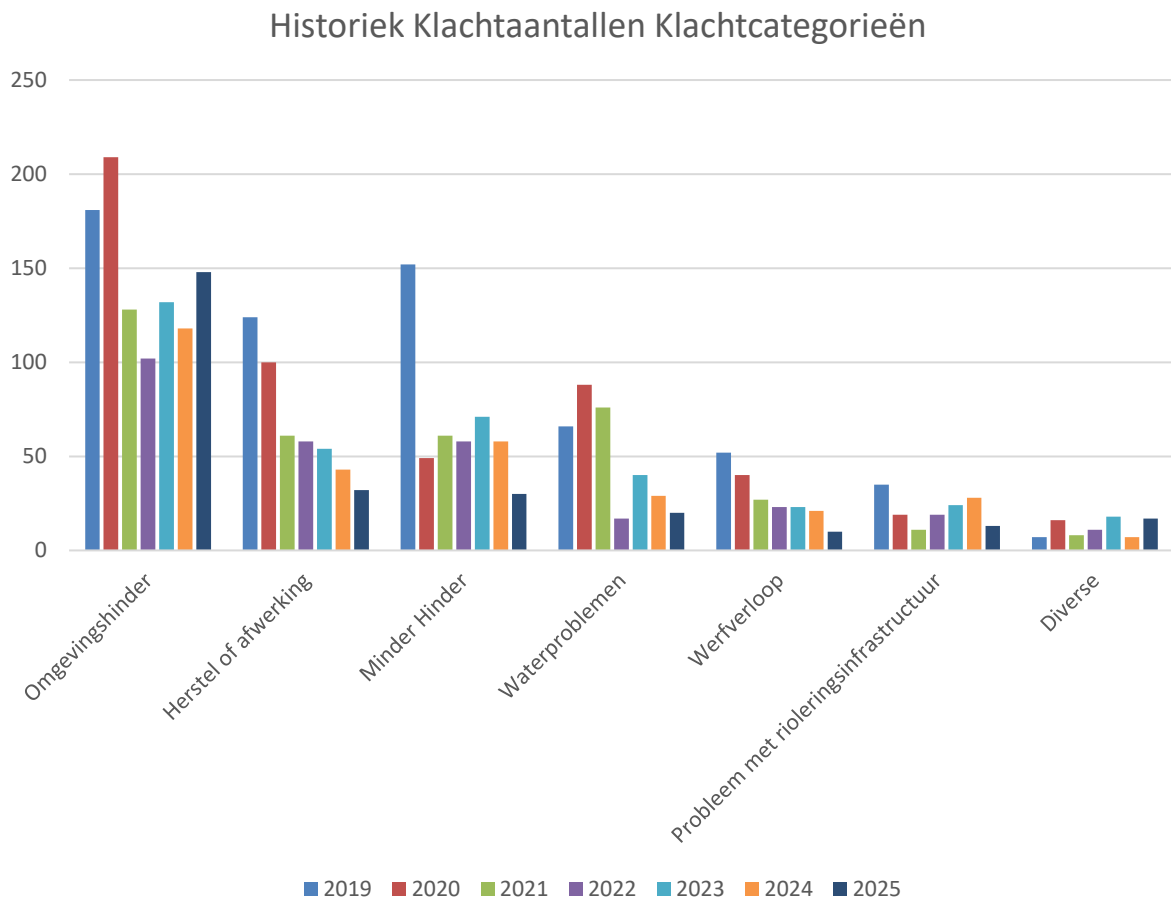
In 2025 bleek 82,8% van alle klachten ontvankelijk. Dit betekent een daling ten opzichte van 2024, toen nog 92% van de klachten ontvankelijk werd verklaard. Het aandeel ontvankelijk en minstens deels gegronde klachten ten opzichte van het totale aantal klachten steeg daarentegen lichtjes tot 71,0%, tegenover 67,26% in 2024. Ondanks de daling van de absolute aantallen blijft het relatieve aandeel gegronde klachten dus hoog.

Historiek klachtaantallen per categorie

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Omgevingshinder	181	209	128	102	132	118	148
Herstel of afwerking	124	100	61	58	54	43	32
Minder Hinder	152	49	61	58	71	58	30
Waterproblemen	66	88	76	17	40	29	20
Werfverloop	52	40	27	23	23	21	10
Probleem met rioleringsinfrastructuur	35	19	11	19	24	28	13
Diverse	7	16	8	11	18	7	17
TOTAAL:	617	521	372	288	362	304	270

Evolutie Klachtenaantallen per categorie





In 2025 registreerde de Ombudsdienst van Aquafin 270 gecategoriseerde, ontvankelijke en minstens deels gegronde klachten. Dat betekent een verdere daling met 11,2% ten opzichte van 2024 (304 gecategoriseerde klachten). Deze neerwaartse trend bevestigt dat de inspanningen op het vlak van projectopvolging, communicatie en kwaliteitsbewaking hun effect hebben, al blijven bepaalde klachtcategorieën uitgesproken aandacht vragen.

Dat is vooral het geval voor klachten rond Omgevingshinder. Met 148 klachten (54,8%) is Omgevingshinder in 2025 opnieuw veruit de grootste klachtcategorie, met een aandeel dat voor het eerst hoger ligt dan 50%. Klachten rond Omgevingshinder zijn dus goed voor meer dan de helft van het totale klachtenbeeld. In 2024 was dit aandeel nog net geen 40%. Deze evolutie wijst erop dat hinder verbonden aan rioleringsinfrastructuur – vooral geur- of geluidshinder – voor burgers vaker voorkomt.

Het aantal klachten binnen de categorie Herstel of afwerking daalde verder tot 32 klachten (11,9%) in 2025, een afname van 25,6% ten opzichte van 2024 (43 klachten). De dalende trend die zich al meerdere jaren manifesteert, zet zich hiermee voort. Sinds 2019 is het aantal klachten binnen deze categorie met bijna drie kwart gedaald. Dit bevestigt dat herstellingswerken na afloop van projecten efficiënter en consistent worden uitgevoerd. Ook hier blijft duidelijke en tijdige communicatie over de geplande herstellingen een cruciale factor om ongerustheid bij burgers weg te nemen en klachtmeldingen te voorkomen.

De categorie Minder Hinder kent in 2025 een opvallende daling tot 30 klachten (11,1%), tegenover 58 klachten in 2024 (-48,3%). Na enkele jaren van schommelingen lijkt hiermee een kentering ingezet. Klachten binnen deze categorie hebben vooral betrekking op tijdelijke ongemakken tijdens

de werken, zoals bereikbaarheid, toegankelijkheid en communicatie. De sterke daling kan erop wijzen dat maatregelen rond fasering, omleidingen en bewonerscommunicatie beter worden afgestemd op de noden van de omgeving.

Ook het aantal klachten rond Waterproblemen blijft dalen. In 2025 werden 20 klachten (7,4%) geregistreerd, tegenover 29 in 2024 (-31,0%). Dit aantal ligt duidelijk lager dan in de natte jaren 2020 en 2024 en benadert opnieuw het niveau van het droge jaar 2022. Bij de aanleg van gescheiden stelsels blijft het belangrijk dat burgers zelf maatregelen treffen op privéterrein, zoals het waterdicht maken van kelders en het zorgen voor voldoende verluchting op het private stelsel. De communicatie hierover is de voorbije jaren sterk verbeterd: burgers worden sneller en frequenter geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van de aanleg van gescheiden stelsels. Hierdoor kunnen zij tijdig preventieve stappen ondernemen, wat niet alleen het risico op hinder verkleint, maar ook bijdraagt aan een vermindering van het aantal klachten.

Wanneer de problematiek voortkomt uit onvoldoende preventieve maatregelen op privaat domein en niet direct aan de uitvoering van de werken kan worden toegeschreven, worden dergelijke klachten sneller als ongegrond beoordeeld. Deze combinatie van duidelijke informatieverstrekking en gedeelde verantwoordelijkheid tussen Aquafin en de burgers speelt een belangrijke rol in de daling van het aantal klachten en ondersteunt het doel om hinder beter te voorkomen.

De categorie Probleem met rioleringsinfrastructuur telt in 2025 13 klachten (4,8%), een halvering ten opzichte van 2024 (28 klachten). Na de stijgende tendens van de voorbije jaren lijkt hier opnieuw sprake van een afname. Dit kan wijzen op een meer proactieve aanpak van technische defecten en een snellere interventie bij meldingen, al blijft de verouderende infrastructuur een aandachtspunt op middellange termijn.

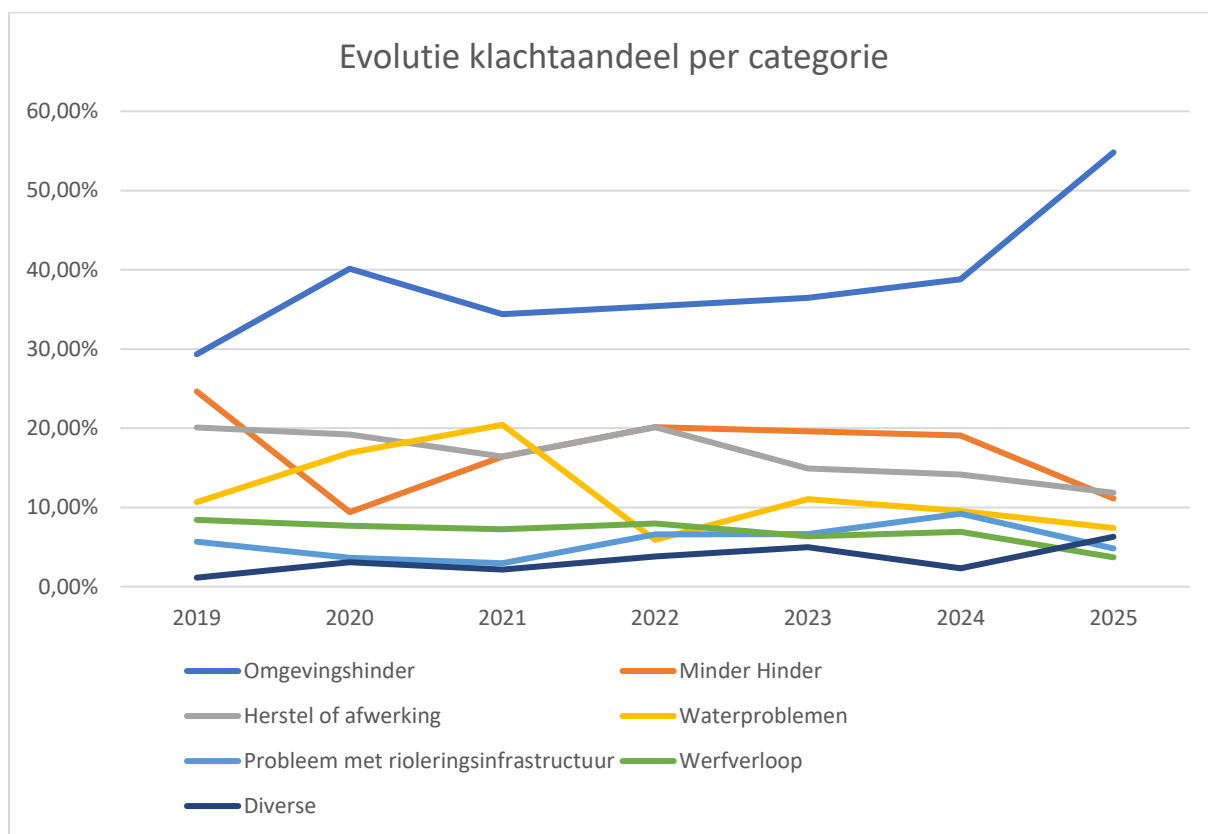
Het aantal klachten over het Werfverloop daalde verder tot 10 klachten (3,7%) in 2025, tegenover 21 in 2024. Deze klachten hebben voornamelijk betrekking op de praktische organisatie en opvolging van de werken. De daling suggereert dat de werfcoördinatie en afstemming met aannemers verder is verbeterd.

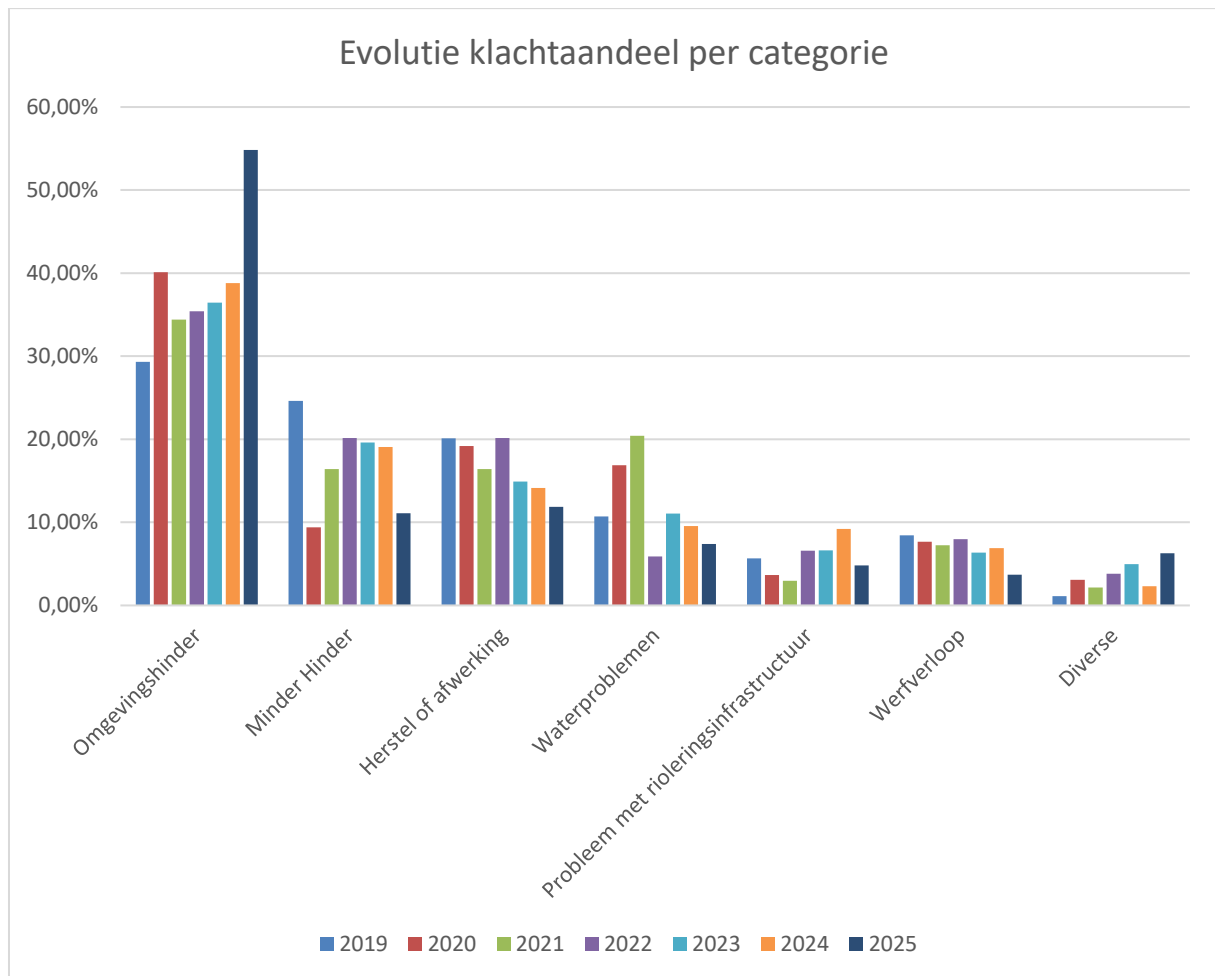
Met 17 klachten (6,3%) kent de categorie Diverse in 2025 opnieuw een stijging ten opzichte van 2024 (7 klachten). Net als in eerdere jaren gaat het om uiteenlopende en moeilijk te clusteren klachten, zonder dat zich duidelijke nieuwe structurele tendensen aftekenen.

Samengevat bevestigt 2025 een algemene daling van het totaal aantal klachten, maar toont het jaar tegelijk aan dat Omgevingshinder steeds dominanter wordt binnen het klachtenlandschap. Dit onderstreept het blijvende belang van gerichte maatregelen en intensieve communicatie om de impact van rioleringswerken en het beheer van rioleringsinfrastructuur op de leefomgeving van burgers zoveel mogelijk te beperken.

Historiek klachtaandeel per categorie

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Omgevingshinder	29,34%	40,12%	34,41%	35,42%	36,46%	38,82%	54,81%
Minder Hinder	24,64%	9,40%	16,40%	20,14%	19,61%	19,08%	11,11%
Herstel of afwerking	20,10%	19,19%	16,40%	20,14%	14,92%	14,14%	11,85%
Waterproblemen	10,70%	16,89%	20,43%	5,90%	11,05%	9,54%	7,41%
Probleem met rioleringsinfrastructuur	5,67%	3,65%	2,96%	6,60%	6,63%	9,21%	4,81%
Werfverloop	8,43%	7,68%	7,26%	7,99%	6,35%	6,91%	3,70%
Diverse	1,13%	3,07%	2,15%	3,82%	4,97%	2,30%	6,30%





Het aandeel klachten rond Omgevingshinder vertoont in 2025 een opvallende stijging tot 54,81% van het totale klachtenbeeld, tegenover 38,82% in 2024. Voor het eerst is deze categorie daarmee goed voor meer dan de helft van het totale klachtenbeeld. Hoewel Aquafin blijvend inspanningen levert om hinder te beperken, benadrukt het hoge aandeel de complexiteit van deze problematiek en de nood aan gerichte communicatie en bemiddeling, evenals het belang van rekening te houden met mogelijke problemen van bij het ontwerp van projecten/infrastructuur. Het gebeurt immers regelmatig dat geur- en/of geluidshinder ontstaat na aanleg of renovatie van rioleringsinfrastructuur.

De categorie Minder Hinder kent in 2025 een daling tot 11,85%, tegenover 19,08% in 2024. Na enkele jaren van relatieve stabiliteit laat deze daling zien dat tijdelijke ongemakken voor burgers tijdens werken minder klachten genereren. Mogelijk speelt hierbij een effect van verbeterde planning, communicatie en fasering van werken.

Het aandeel van Herstel of afwerking daalde in 2025 verder tot 11,11%, waarmee de dalende trend van voorgaande jaren wordt voortgezet. Dit bevestigt dat herstellings- en afwerkingsprocessen efficiënter worden uitgevoerd en dat duidelijke informatie over het tijdstip en de aard van herstellingen het aantal klachten kan reduceren.

Waterproblemen vertegenwoordigen 7,41% van de klachten in 2025, een daling ten opzichte van 9,54% in 2024. Waarschijnlijk spelen de weersomstandigheden hier ook wel een rol bij: in tegenstelling tot het “natte” jaar 2024, was 2025 een droog jaar. Hierdoor is de kans op problemen als wateroverlast sowieso al kleiner. Het verminderde aandeel bevestigt ook dat verbeterde

communicatie en bewustwording bij burgers over grondwaterrisico's en kelderdichting een positief effect hebben, ondanks het weergevoelige karakter van deze klachten. Ten opzichte van enkele jaren terug worden burgers beter geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van rioleringswerken en het belang om zelf preventieve maatregelen te nemen om waterproblemen op private eigendom – zoals bijvoorbeeld waterinfiltratie in kelders – te voorkomen.

Bij de categorie Probleem met rioleringsinfrastructuur zien we in 2025 een daling tot 4,81%, na een piek in 2024 (9,21%). Deze schommeling wijst erop dat technische defecten in rioleringsystemen weliswaar nog voorkomen, maar dat interventies en preventief onderhoud hun effect hebben, al blijft veroudering van infrastructuur een aandachtspunt. Ook hier kunnen weersomstandigheden een rol spelen: bij meer neerslag is de kans groter dat aanwezige defecten effectief ook tot problemen en dus klachtmeldingen leiden.

Klachten rond Werfverloop daalden tot 3,70% in 2025, tegenover 6,91% in 2024. De categorie Diverse kent in 2025 een aandeel van 6,30%, het hoogste sinds 2019. Deze stijging wijst op een groter aantal unieke of moeilijk te categoriseren klachten. Hoewel het aandeel nog steeds beperkt is, suggereert het dat nieuwe of uitzonderlijke situaties af en toe aan het licht komen.

Samengevat toont de evolutie van de klachtaandelen dat de directe hindergerelateerde categorieën ("Omgevingshinder", "Minder Hinder" en "Herstel of afwerking") samen nog steeds het overgrote merendeel van het klachtenbeeld vormen. De sterke stijging van Omgevingshinder benadrukt de blijvende complexiteit van deze problematiek, terwijl de daling in Minder Hinder en Herstel of afwerking een effect van verbeterde uitvoering en communicatie reflecteert. De fluctuaties bij technische en weersgevoelige categorieën ("Probleem met rioleringsinfrastructuur" en "Waterproblemen") wijzen daarnaast op de impact van externe factoren zoals infrastructuurveroudering en weersomstandigheden.

Herkomst klachten

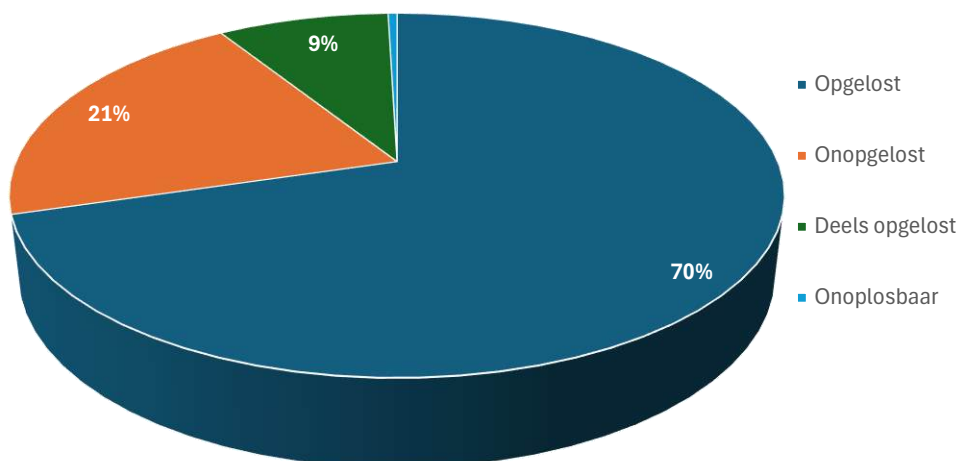
Herkomst	Aantal	Percentage
Burger	184	82,51%
Gemeente	16	7,17%
Instantie	10	4,48%
Bedrijf	7	3,14%
Intern	6	2,69%

Ook in 2025 was de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks van burgers afkomstig: 184 klachten, goed voor 82,51% van het totaal. Klachten van gemeenten waren met 16 meldingen (7,17%) het op één na grootste aandeel, gevolgd door instanties zoals politie- of brandweerdiensten met 10 klachten (4,48%). Bedrijven dienden zeven klachten in (3,14%), terwijl zes klachten (2,69%) intern binnen Aquafin werden doorgegeven.

Deze cijfers bevestigen dat burgers, door hun directe betrokkenheid bij de impact van onze werkzaamheden en dienstverlening, veruit de belangrijkste bron van klachten blijven. De andere herkomstcategorieën leveren, net zoals in voorgaande jaren, een aanzienlijk beperkter aandeel in het klachtenbeeld.

Oplossingsgraad

Oplossingsgraad Klachten 2025



Oplossingsgraad	Aantal	Aandeel
Opgelost	157	70,40%
Onopgelost	46	20,63%
Deels opgelost	19	8,52%
Onoplosbaar	1	0,45%

In 2025 kon het merendeel van de klachten succesvol worden aangepakt. Zo werd ruim 70% van de klachten volledig opgelost, terwijl ongeveer 8,5% deels kon worden opgelost. Ongeveer één op de vijf klachten (20,6%) bleef onopgelost, en slechts een klein aandeel van 0,5% bleef onoplosbaar.

De onopgeloste klachten betreffen vaak lopende dossiers of situaties die hebben geleid tot een verzekeringsdossier waarvan de afhandeling nog niet is afgerond. Hierdoor kan de uiteindelijke oplossingsgraad in de loop van de tijd nog iets toenemen. De deels opgeloste klachten betreffen meestal gevallen waarin enkele aspecten wel konden worden aangepakt, maar niet alles volledig naar tevredenheid van de klager, hoewel Aquafin van oordeel is dat de geboden oplossing voldoende is.

Deze cijfers bevestigen dat het merendeel van de klachten effectief wordt aangepakt, terwijl er tegelijk uitdagingen blijven bij het volledig oplossen van complexere of langdurige dossiers.

Responstijden

Categorie	Aantal	Percentage	Cumul Aantal	Cumul Percentage	Target	Berekening KPI
A - dag	176	56,05%	176	56,05%	50%	1,12
B - week	124	39,49%	300	95,54%	90%	1,06
C - 2 weken	7	2,23%	307	97,77%	98%	1,00
D - maand	4	1,27%	311	99,04%	100%	0,99
E - langer dan maand	3	0,96%	314	100,00%	100%	1,00
	314	100,00%				1,03

Bij de Ombudsdienst van Aquafin staat een snelle en persoonlijke reactie op klachten centraal. Zodra een melder contact opneemt, wordt hij of zij geïnformeerd over de contactpersoon die het dossier opvolgt en over welke stappen reeds zijn ondernomen of gepland. Zo krijgt de klager duidelijkheid over de verdere behandeling en voelt deze zich gehoord. Deze aanpak benadrukt hoe belangrijk (de Ombudsdienst van) Aquafin het vindt om bereikbaar en klantgericht te werken.

In 2025 werd de KPI voor responstijden opnieuw berekend volgens de methode die in 2024 voor het eerst werd toegepast. Hierbij worden klachten ingedeeld in categorieën, afhankelijk van de termijn waarin een eerste reactie aan de burger wordt gegeven. Het daadwerkelijk behaalde percentage per categorie wordt gedeeld door het vooraf vastgestelde target om de KPI van die categorie te bepalen. Het gemiddelde van deze KPI's per categorie geeft vervolgens de totale prestatie weer. De doelstelling is dat de finale KPI hoger is dan 1. Deze methode wordt door Aquafin gebruikt om het klachtenmanagement te evalueren en wordt ook door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) als referentie gehanteerd om de doorlooptijden van klachtafhandeling bij Aquafin te beoordelen. Zo kunnen prestaties objectief worden vergeleken en knelpunten in de eerste reacties sneller worden opgespoord.

Het totale KPI-resultaat van 2025 bleef met een eindresultaat van 1,03 binnen de gestelde doelstellingen, maar lag duidelijk lager dan in 2024 toen deze nog 1,13 bedroeg. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan belangrijke personeelswijzigingen binnen de Ombudsdienst: twee (van de 4) ervaren medewerkers verlieten het team en werden vervangen door een nieuwe collega, terwijl gedurende een bepaalde periode ook een tijdelijke kracht werd ingezet. Dit zorgde voor een zwaardere belasting van het team en had een merkbare impact op onder andere de snelheid van de eerste reacties.

De resultaten per categorie zijn als volgt:

- **Categorie A – dezelfde dag een eerste antwoord:** 176 klachten (56,1%) werden nog dezelfde dag beantwoord, boven het target van 50%, met een KPI van 1,12.
- **Categorie B – binnen de week een eerste antwoord:** 124 klachten (95,54%) kregen binnen een week een eerste reactie, boven het target van 90%, met een KPI van 1,06.
- **Categorie C – binnen twee weken een eerste antwoord:** zeven klachten (97,77%) werden binnen twee weken beantwoord, in lijn met het target van 98%, met een KPI van 1,00.
- **Categorie D – binnen een maand een eerste antwoord:** vier klachten (99,04%) kregen binnen een maand een eerste reactie, iets lager dan het target van 100%, met een KPI van 0,99.
- **Categorie E – langer dan een maand voor een eerste antwoord:** drie klachten (1%) werden pas na meer dan een maand beantwoord.

Deze cijfers laten zien dat de Ombudsdienst in de overgrote meerderheid van de gevallen snel en adequaat reageert op binnenkomende klachten. De hoge KPI's in de categorieën A en B bevestigen dat burgers doorgaans snel een eerste reactie ontvangen. Tegelijkertijd benadrukt de lichte daling van het eindresultaat het belang van ervaring en continuïteit in het team om de responstijden op het hoge niveau van voorgaande jaren te behouden en terug te verbeteren.

Doorlooptijden

Categorie	Aantal	Percentage	Cumul Aantal	Cumul Percentage	Betekenis	Target	KPI
A-week	71	33,81%	71	33,81%	Doorlooptijd < 7 dagen	30%	1,13
B-maand	41	19,52%	112	53,33%	Doorlooptijd < 31 dagen	50%	1,07
C-kwartaal	38	18,10%	150	71,43%	Doorlooptijd < 92 dagen	70%	1,02
D-half jaar	22	10,48%	172	81,90%	Doorlooptijd < 183 dagen	85%	0,96
E-jaar	23	10,95%	195	92,86%	Doorlooptijd < 365 dagen	90%	1,03
F-> jaar	15	7,14%	210	100,00%	Doorlooptijd > 365 dagen	100%	1,00
TOTAAL	210	100,00%			Definitieve KPI:		1,04

De doorlooptijd van klachten is een belangrijke maatstaf voor de efficiëntie en kwaliteit van het klachtenmanagement van Aquafin. Ze geeft inzicht in de tijd die nodig is om een klacht volledig af te handelen, van ontvangst tot afsluiting. De opvolging van deze doorlooptijden sluit aan bij de bredere doelstelling van Aquafin om transparant, zorgvuldig en klantgericht te werken, ook in een context van toenemende complexiteit en veranderende organisatieprocessen.

De KPI voor doorlooptijden wordt berekend volgens een methode die in overleg met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) werd vastgelegd. Deze KPI wordt door VMM gebruikt om de prestaties van Aquafin inzake klachtafhandeling te beoordelen. Voor de berekening worden alle klachten meegenomen die in 2025 werden afgesloten, ongeacht het jaar waarin ze werden ingediend. Hierdoor kunnen ook oudere dossiers met een langere looptijd een invloed hebben op het resultaat. Dit verschilt van de KPI voor responstijden, die uitsluitend betrekking heeft op klachten die in het betrokken jaar werden ontvangen en focust op de snelheid van de eerste reactie.

Elke afgesloten klacht wordt ingedeeld in één van de volgende categorieën, op basis van de totale doorlooptijd:

- Categorie A: afhandeling binnen maximaal één week
- Categorie B: afhandeling binnen maximaal één maand
- Categorie C: afhandeling binnen maximaal één kwartaal
- Categorie D: afhandeling binnen maximaal een half jaar
- Categorie E: afhandeling binnen maximaal één jaar
- Categorie F: afhandeling na meer dan één jaar

Per categorie is een target vastgelegd dat aangeeft welk aandeel van de klachten idealiter binnen die termijn wordt afgehandeld. Het effectief behaalde percentage wordt per categorie gedeeld door dit target, wat resulteert in een KPI per categorie. Het gemiddelde van deze zes KPI's vormt de globale indicator voor doorlooptijden. De doelstelling is dat deze globale KPI hoger ligt dan 1.

Voor 2025 werd een totale KPI van 1,04 gerealiseerd. Daarmee wordt de doelstelling nog gehaald, maar het resultaat ligt duidelijk lager dan in 2024, toen een KPI van 1,10 werd behaald. Deze evolutie past in een bredere context waarin verschillende diensten binnen Aquafin te maken kregen met een verhoogde werkbelasting en organisatorische veranderingen.

De resultaten per categorie tonen het volgende beeld:

- Categorie A – doorlooptijd maximaal één week: 71 klachten (33,81%) werden binnen een week afgesloten. Dit ligt boven het target van 30% en resulteert in een KPI van 1,13.

- Categorie B – doorlooptijd maximaal één maand: 41 klachten (53,33%) werden binnen een maand afgerond. Met een target van 50% resulteert dit in een KPI van 1,07.
- Categorie C – doorlooptijd maximaal één kwartaal: 38 klachten (71,43%) vielen binnen deze categorie. Ten opzichte van het target van 70% werd een KPI van 1,02 behaald.
- Categorie D – doorlooptijd maximaal een half jaar: 22 klachten (81,90%) werden binnen een half jaar afgesloten. Dit ligt net onder het target van 85%, wat resulteert in een KPI van 0,96.
- Categorie E – doorlooptijd maximaal één jaar: 23 klachten (92,86%) werden binnen een jaar afgerond. Dit overschrijdt het target van 90% en levert een KPI van 1,03 op.
- Categorie F – doorlooptijd langer dan één jaar: 15 klachten (7,14%) kenden een doorlooptijd van meer dan één jaar

Uit de analyse blijkt opnieuw dat langere doorlooptijden vooral voorkomen bij dossiers met een hogere complexiteit. Het gaat onder meer om klachten over omgevingshinder (zoals geur-, geluid- of trillingshinder), dossiers die uitmonden in verzekeringskwesties of klachten waarbij Aquafin afhankelijk is van externe partijen zoals gemeenten, andere instanties of leveranciers. Ook operationele factoren, zoals lange levertijden, de planning van grotere projecten of weersomstandigheden, kunnen de afhandeling vertragen.

Daarnaast speelden in 2025 ook interne factoren een duidelijke rol in de vastgestelde evolutie van de doorlooptijden. Deze toegenomen belasting hing samen met een reeks procesaanpassingen en de invoering van nieuwe werkwijzen, waaronder de overstap naar systemen zoals SAP en SharePoint. Dergelijke veranderingen brengen onvermijdelijk een inwerk- en aanpassingsperiode met zich mee, waarin informatie minder vlot terug te vinden is en dossieropvolging meer tijd vraagt dan voorheen.

Dit had ook een invloed op de interne communicatie. Er werd vaker vastgesteld dat reacties op e-mails langer op zich lieten wachten, waardoor herinneringsmails noodzakelijk werden om dossiers verder te kunnen behandelen. Tegelijkertijd bleek uit de timing van sommige antwoorden dat medewerkers regelmatig buiten de normale werkuren reageerden, bijvoorbeeld 's avonds laat of in het weekend. Dit wijst op een verhoogde werkbelasting die zich vertaalt in een minder vlotte opvolging van klachten.

Ook binnen de Ombudsdienst zelf deden zich in 2025 belangrijke wijzigingen voor. Het team ging van vier naar drie medewerkers, waarbij sprake was van tijdelijke inzet en de aanwerving van een nieuwe collega. Deze personeelsswissels vergden bijkomende tijd voor inwerking en overdracht van kennis, wat eveneens een weerslag had op de efficiëntie van de klachtenbehandeling.

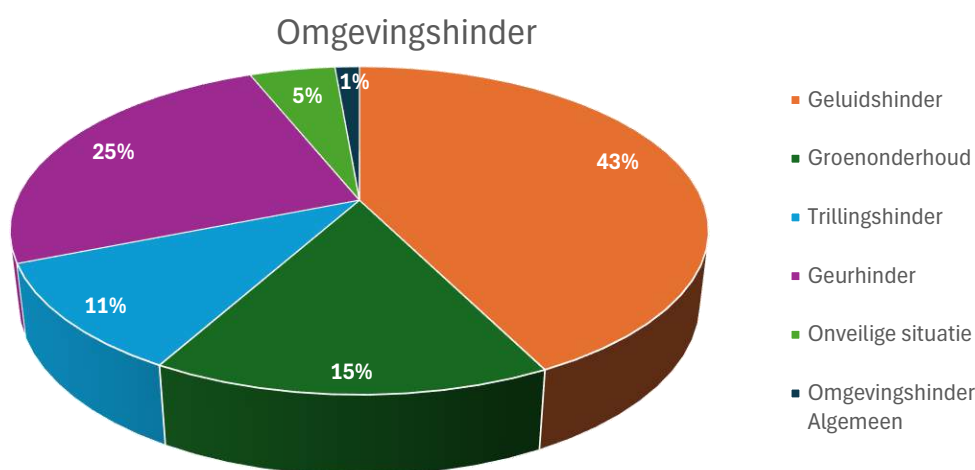
Hoewel de KPI voor doorlooptijden in 2025 nog net binnen de afgesproken doelstelling blijft, toont de vastgestelde achteruitgang aan dat de afhandeling van klachten gemiddeld meer tijd in beslag neemt. Indien deze evolutie zich zou voortzetten, kan dit de haalbaarheid van de doelstellingen in de komende jaren onder druk zetten. Deze vaststelling benadrukt het belang van voldoende aandacht voor werkbelasting, een verdere stabilisering van nieuwe systemen en werkwijzen, en een vlotte interne samenwerking. Deze aandachtspunten sluiten aan bij de interne aanbevelingen die in hoofdstuk V van dit verslag worden toegelicht en vormen een belangrijke randvoorwaarde om ook in de toekomst een tijdige en kwalitatieve klachtafhandeling te kunnen blijven waarborgen.

3.9.2.2 Toelichting klachtenbeeld per categorie

Omgevingshinder (148 klachten – 54,81% klachtenbeeld)

OMGEVINGSHINDER

Geluidshinder	63
Geurhinder	37
Groenonderhoud	23
Trillingshinder	16
Onveilige situatie	7
Omgevingshinder Algemeen	2
	148



In 2025 bevestigt *Omgevingshinder* zijn positie als veruit belangrijkste categorie binnen het klachtenbeeld. Voor het eerst is deze categorie goed voor meer dan de helft van alle geregistreerde klachten, wat een duidelijke mijlpaal vormt. In de jaarverslagen van de afgelopen jaren werd al aangegeven dat omgevingshinder steeds zwaarder doorweegt in het klachtenmanagement van Aquafin. De cijfers van 2025 tonen aan dat deze evolutie zich verder doorzet en zelfs versterkt. Binnen de categorie *Omgevingshinder* blijven klachten over geluidshinder de grootste deelcategorie, met 63 meldingen in 2025. De oorzaken zijn divers. Een belangrijk aandeel van de klachten blijft verband houden met losliggende of verzakte riooldeksels, die geluidsoverlast veroorzaken bij passerend verkeer en vaak ook gepaard gaan met trillingshinder. Daarnaast stelt de Ombudsdienst vast dat geluidshinder ook regelmatig afkomstig is van zuiveringsinfrastructuur, zoals rioolwaterzuiveringsinstallaties en pompstations, bijvoorbeeld door mechanische installaties, ventilatie of tijdelijke bedrijfsomstandigheden. Ook werken op en rond werven, bemalingspompen en activiteiten buiten de reguliere werkuren kunnen aanleiding geven tot geluidsklachten. Hoewel in een aantal gevallen een tijdelijke oplossing kan worden geboden, zoals het plaatsen van een rubberring onder een deksel of het aanpassen van een installatie-instelling, laat een structurele oplossing soms langer op zich wachten. Dit geldt bijvoorbeeld voor problemen met deksels, die vaak pas op het einde van een groter project definitief worden aangepakt. Hierdoor ontstaan wachttijden en kunnen herhaalde meldingen optreden, wat een negatieve impact heeft op de ervaren hinder. Trillingshinder blijft eveneens een terugkerend aandachtspunt, met 16 klachten in 2025. Net als bij

geluidshinder zijn losliggende deksels hier een belangrijke oorzaak, al zijn er ook meldingen die verband houden met renovatiewerken en werfverkeer. Bij dergelijke klachten leeft bij omwonenden vaak de bezorgdheid over mogelijke schade aan gebouwen, zeker wanneer de situatie langere tijd aanhoudt. Dit onderstreept het belang van een tijdige en duurzame aanpak.

Een bijzonder opvallende evolutie in 2025 is de sterke stijging van het aantal klachten over geurhinder, van 13 in 2024 naar 37 in 2025. Deze bijna verdrievoudiging is opmerkelijk en vraagt om bijkomende aandacht. De geurhinder is hoofdzakelijk afkomstig van zuiveringsinfrastructuur, zoals rioolwaterzuiveringsinstallaties en pompstations, maar doet zich ook vaker voor na de aanleg van gescheiden rioleringsstelsels. Dergelijke ingrepen kunnen bestaande lucht- en stromingspatronen wijzigen, wat tijdelijk en/of lokaal leidt tot geurproblemen, zowel in de openbare ruimte als in woningen. Hoewel geurhinder niet altijd volledig te vermijden is, benadrukt deze stijging het belang van preventieve maatregelen, een correcte technische opvolging en duidelijke communicatie met omwonenden.

Daarnaast is er ook de vaststelling dat innovatieve technieken in de openbare ruimte vaak belangrijke oplossingen bieden, maar dat bij ontwerp en uitvoering ook de mogelijke neveneffecten voor omwonenden aandacht verdienen. Een actueel voorbeeld betreft het gebruik van de relining-techniek bij een rioolvernieuwingsproject in Oostende. Relining — ook wel de kousmethode genoemd — is een moderne renovatietechniek waarbij een flexibele, met hars geïmpregneerde voering van binnenuit in de bestaande rioleringsbuis wordt ingebracht en ter plaatse uithardt, waardoor een nieuwe, naadloze pijp ontstaat zonder dat de leiding open gegraven hoeft te worden. Voordeel hiervan is dat graaf- en breekwerk vaak niet nodig is en de levensduur van de buis verlengd wordt. Echter, in dit geval zorgde de nieuwe binnenvoering er ook voor dat in de riolering gevormde H₂S-gassen niet meer konden weg reageren met het beton, met geurhinder via verluchtingsopeningen en maar liefst tien klachten van omwonenden tot gevolg. Dit project verklaart dan ook gedeeltelijk de sterke stijging van het aantal geurhinderklachten en onderstreept dat bij innovatie niet alleen naar technische winst, maar ook naar de impact op leefkwaliteit moet worden gekeken.

Het aantal klachten over Groenonderhoud bedraagt in 2025 23 meldingen. Positief is dat deze klachten doorgaans zeer vlot worden afgehandeld. De Ombudsdienst stelt vast dat de dienst Groenonderhoud snel reageert op meldingen en efficiënt de nodige acties onderneemt, zoals snoeiwerken of bijkomend onderhoud. Dit resulteert in korte doorlooptijden en een hoge mate van tevredenheid bij de betrokken burgers.

In een beperkt aantal gevallen kent de afhandeling van dit type klachten een iets langere doorlooptijd. Dit houdt vaak verband met externe of seizoensgebonden factoren, zoals het afstemmen van werken op landbouwactiviteiten (bijvoorbeeld eerst oogsten) of het respecteren van het geschikte snoeiseizoen. In dergelijke situaties worden de noodzakelijke acties uitgevoerd zodra de omstandigheden dit toelaten.

Daarnaast werden 7 klachten geregistreerd over onveilige situaties. Deze hadden uiteenlopende oorzaken, zoals verzakkingen, werfsituaties of infrastructuurelementen die als potentieel gevaarlijk werden ervaren. Ook hier blijkt dat dergelijke klachten vaak samen voorkomen met andere vormen van hinder, zoals geluid of trillingen, wat het belang van een geïntegreerde aanpak benadrukt. Tot slot werden 2 klachten ondergebracht in de restcategorie *Omgevingshinder – algemeen*, waarbij geen duidelijke subcategorie kon worden toegewezen.

De Ombudsdienst stelt vast dat klachten binnen deze categorie vaak meerdere diensten en collega's betreffen. Door de algemene toename van de belasting op de organisatie binnen Aquafin gebeurt het vaker dat informatie niet onmiddellijk beschikbaar is of dat acties later worden opgepikt. Deze situatie werd in 2025 nog versterkt door aanpassingen in processen en werkwijzen, waaronder de overstap naar SAP, wat in de beginfase gepaard ging met kinderziektes. Hierdoor is het soms moeilijker om snel correcte informatie te verzamelen, wat leidt tot extra interne afstemming en langere doorlooptijden voor dossiers binnen deze categorie.

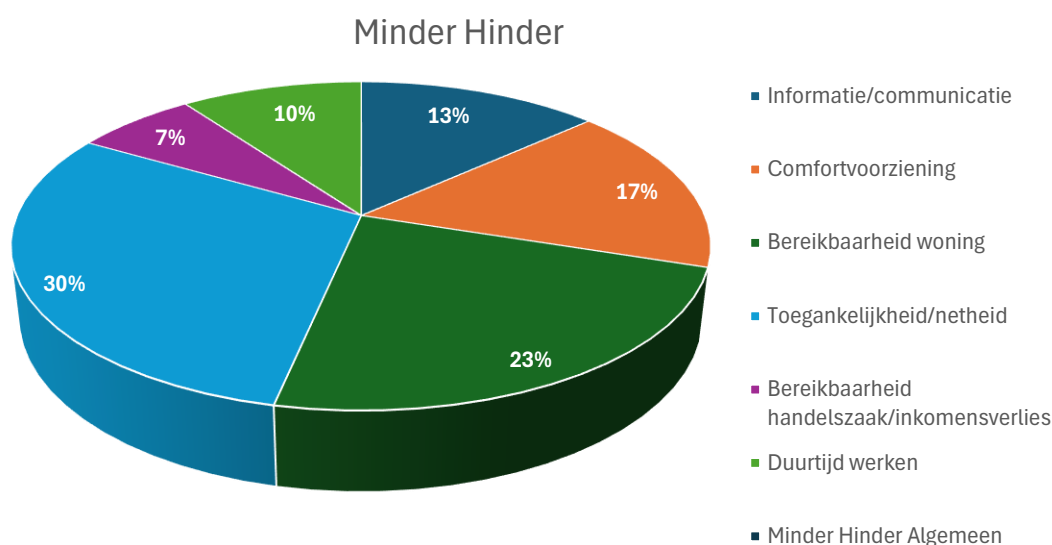
Samenvattend blijft *Omgevingshinder* niet alleen de meest voorkomende, maar ook een van de

meest complexe klachtencategorieën, waarbij structurele oplossingen, goede interdepartementale samenwerking en voldoende capaciteit cruciale succesfactoren zijn. De verdere toename van deze categorie bevestigt dat blijvende aandacht voor preventie, opvolging en procesoptimalisatie noodzakelijk blijft.

Minder Hinder (30 klachten – 11,11% klachtenbeeld)

MINDER HINDER

Toegankelijkheid/netheid	9
Bereikbaarheid woning	7
Comfortvoorziening	5
Informatie/communicatie	4
Duurtijd werken	3
Bereikbaarheid handelszaak/inkomensverlies	2
Minder Hinder Algemeen	0
	30



In 2025 werden 30 klachten geregistreerd binnen de categorie *Minder Hinder*. Dit betekent opnieuw een beperkt maar blijvend relevant aandeel binnen het totale klachtenbeeld. Hoewel het absolute aantal klachten lager ligt dan in 2024, blijft deze categorie belangrijk omdat ze rechtstreeks verband houdt met de dagelijkse leefbaarheid van burgers tijdens de uitvoering van werken.

De klachten binnen *Minder Hinder* zijn in 2025 verspreid over meerdere subcategorieën, zonder dat één ervan duidelijk domineert. De meeste meldingen hadden betrekking op toegankelijkheid en netheid, met 9 klachten. Deze klachten gaan doorgaans over moeilijk begaanbare werfzones, moddervorming, stofhinder of een gebrekkige opkuis van de werfomgeving. Dergelijke situaties doen zich vooral voor bij ongunstige weersomstandigheden of bij werken die zich over een langere periode uitstrekken.

Bereikbaarheid van de woning blijft eveneens een aandachtspunt, met 7 klachten in 2025. In de meeste gevallen gaat het om tijdelijke situaties waarbij bewoners hun woning of oprit moeilijk kunnen bereiken door werfopstellingen, machines of materiaal. Deze klachten blijken vaak relatief snel oplosbaar door een betere afstemming op het terrein, bijvoorbeeld door het tijdelijk vrijmaken van doorgangen of het aanpassen van de werfinrichting. Dit bevestigt het belang van flexibiliteit en overleg tijdens de uitvoering van werken.

De subcategorie comfortvoorzieningen was goed voor 5 klachten. Deze meldingen hebben vaak betrekking op het ontbreken of het onvoldoende onderhouden van voorzieningen die de hinder van werken moeten beperken, zoals loopbruggen, veilige doorgangen of tijdelijke verhardingen. Net als bij toegankelijkheid en netheid spelen weersomstandigheden hier een belangrijke rol, waarbij modder en wateroverlast het comfort voor omwonenden aanzienlijk kunnen verminderen.

Daarnaast werden 4 klachten geregistreerd rond informatie en communicatie. Burgers geven hierbij aan dat zij onvoldoende of laattijdig geïnformeerd werden over de planning, de duur of de impact van de werken. Ook wijzigingen in de uitvoering of tijdelijke verkeersmaatregelen worden niet altijd tijdig of duidelijk gecommuniceerd, wat tot frustratie kan leiden. Hoewel het aantal klachten in deze subcategorie beperkt blijft, tonen ze aan dat duidelijke en consistente communicatie een cruciale factor blijft in het beperken van hinderbeleving.

De duur van de werken gaf aanleiding tot 3 klachten. In deze gevallen werd de uitvoering als te lang ervaren, vaak in combinatie met andere vormen van hinder. Dit wijst erop dat niet alleen de effectieve duur, maar ook de perceptie ervan voor burgers van belang is, zeker wanneer de voortgang van de werken niet altijd zichtbaar is.

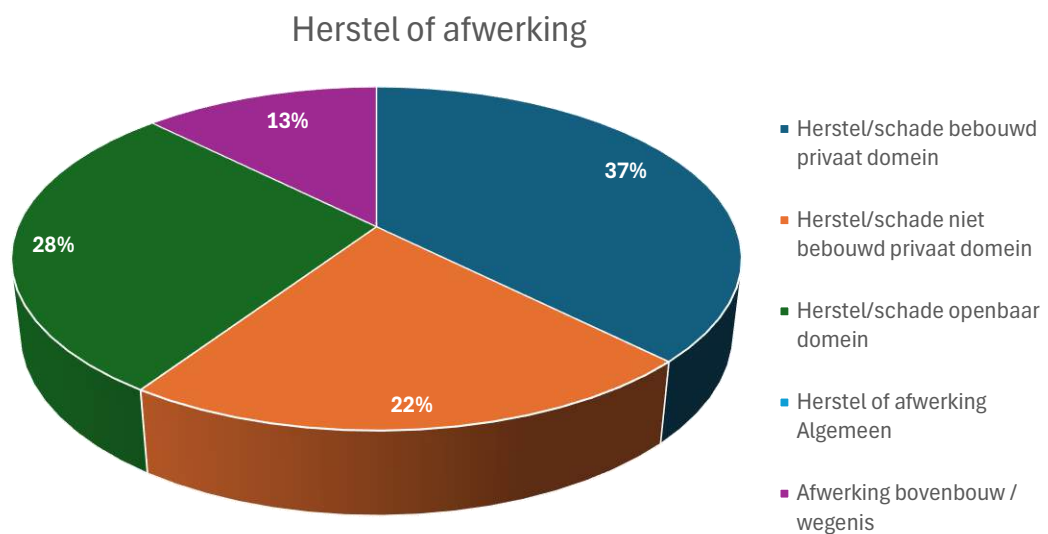
Tot slot werden 2 klachten geregistreerd over de bereikbaarheid van handelszaken en mogelijk inkomensverlies. Hoewel dit aantal laag blijft, gaat het om gevoelige dossiers waarbij de economische impact voor de betrokken handelaars groot kan zijn. Ook bij een beperkt aantal meldingen blijft het daarom belangrijk om bij werken in handelsomgevingen voldoende aandacht te hebben voor bereikbaarheid, signalisatie en overleg.

Samenvattend toont de categorie *Minder Hinder* in 2025 een gediversifieerd klachtenbeeld, waarbij de meeste meldingen betrekking hebben op praktische en tijdelijke ongemakken tijdens de uitvoering van werken. Hoewel de aantallen beperkt blijven, benadrukken deze klachten het blijvende belang van een zorgvuldige werfinrichting, duidelijke communicatie en aandacht voor toegankelijkheid en comfort, om de impact van werken op de omgeving zoveel mogelijk te beperken.

Herstel of afwerking (32 klachten – 11,85% klachtenbeeld)

HERSTEL/AFWERKING

Herstel/schade bebouwd privaat domein	12
Herstel/schade openbaar domein	9
Herstel/schade niet bebouwd privaat domein	7
Afwerking bovenbouw / wegenis	4
Herstel of afwerking Algemeen	0
	32



In 2025 werden 32 klachten geregistreerd binnen de categorie Herstel of afwerking. Dit betekent een lichte daling ten opzichte van 2024, maar deze categorie blijft een structureel aandachtspunt binnen het klachtenbeheer, aangezien ze rechtstreeks raakt aan de zichtbare en tastbare impact van werken op het eigendom van burgers.

Net als in de voorgaande jaren heeft het grootste deel van de klachten betrekking op schade aan bebouwd privaat domein, met 12 meldingen in 2025. Het gaat hierbij vooral om beschadigingen aan opritten, terrassen, tuinpaden of omheiningen die ontstaan tijdens de uitvoering van werken. Dergelijke schade wordt door betrokken burgers vaak als bijzonder storend ervaren, aangezien ze hun directe woonomgeving aantast en vaak pas na verloop van tijd volledig hersteld wordt.

Daarnaast werden 7 klachten geregistreerd over schade aan niet bebouwd privaat domein. Deze meldingen hebben voornamelijk betrekking op schade aan tuinen, groenzones of onverharde delen van het perceel, zoals sporen in weiden of beschadigde beplanting door werfverkeer. Hoewel deze schade vaak minder complex is om te herstellen, leidt ook hier een uitgestelde afhandeling tot ontevredenheid bij de betrokkenen.

Schade aan het openbaar domein gaf aanleiding tot 9 klachten. Het betreft onder meer beschadigde voetpaden, wegverhardingen of andere elementen van de publieke ruimte. Ook in deze dossiers wordt vastgesteld dat herstellingen vaak pas plaatsvinden nadat een volledig project is afgerond, wat de zichtbaarheid van schade in de openbare ruimte verlengt.

De subcategorie afwerking van bovenbouw en wegenis was goed voor 4 klachten. Deze klachten hebben meestal betrekking op onvolledige of kwalitatief onvoldoende afwerking na de uitvoering van werken, zoals verzakkingen, slechte aansluiting van verhardingen of een afwerking die niet overeenstemt met de verwachtingen van de omwonenden.

Uit de analyse blijkt opnieuw dat niet zozeer de schade op zich, maar vooral het tijdstip van herstel een bron van frustratie vormt. Herstellingen worden vaak gebundeld en pas ingepland na de afronding van een project. Hoewel deze aanpak begrijpelijk is vanuit organisatorisch en budgettair oogpunt, ervaren burgers het wachten op herstel als problematisch, zeker wanneer het om relatief beperkte schade gaat. Duidelijke en proactieve communicatie over de geplande herstellingsmomenten kan hier een belangrijk verschil maken.

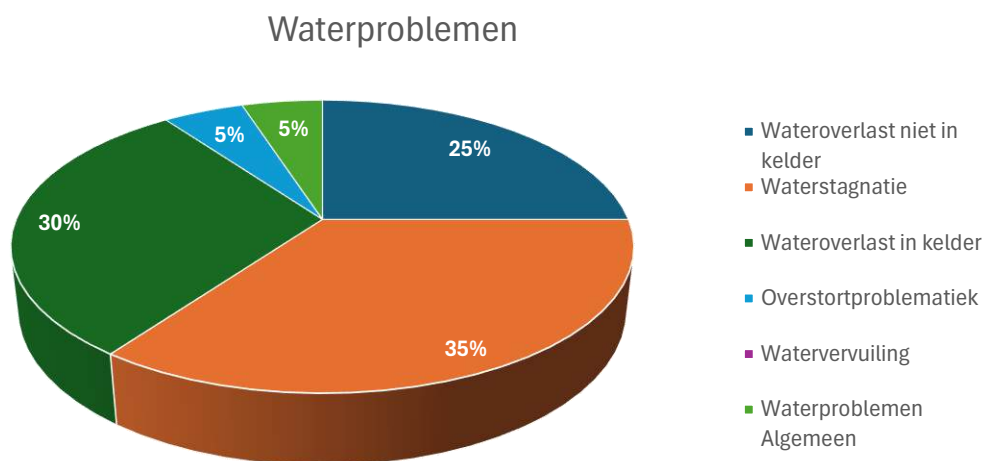
Bij dossiers waarbij de schade aanleiding geeft tot een verzekeringsprocedure, is de doorlooptijd doorgaans langer. De noodzaak van plaatsbezoeken, expertises en afstemming met verzekeraars zorgt ervoor dat deze klachten niet altijd snel kunnen worden afgesloten. De Ombudsdienst volgt dergelijke dossiers nauwgezet op en beschouwt ze pas als afgerond wanneer alle aspecten, inclusief het verzekeringsluik, correct zijn afgehandeld.

Samengevat blijft Herstel of afwerking een categorie waarin verwachtingsmanagement en tijdige communicatie cruciale succesfactoren zijn. Hoewel het aantal klachten in 2025 is gedaald, blijft aandacht nodig voor een vlotte opvolging en een duidelijke planning van herstellingen, om het vertrouwen van burgers te behouden.

Waterproblemen (20 klachten – 7,41% klachtenbeeld)

WATERPROBLEMEN

Waterstagnatie	7
Wateroverlast in kelder	6
Wateroverlast niet in kelder	5
Overstortproblematiek	1
Waterproblemen Algemeen	1
Waternvervuiling	0
	20



In 2025 werden 20 klachten geregistreerd binnen de categorie Waterproblemen. Dit betekent een duidelijke daling ten opzichte van 2024, toen nog 29 klachten werden genoteerd. Deze afname kan deels worden verklaard door een combinatie van verhoogde informatieverstrekking, een groter bewustzijn bij burgers en het uitblijven van uitzonderlijk extreme weersomstandigheden zoals die in sommige voorgaande jaren voorkwamen.

De grootste subcategorie in 2025 betreft waterstagnatie, met 7 klachten. Deze meldingen hebben doorgaans betrekking op water dat na regenval langere tijd blijft staan op opritten, erven, tuinen of in laaggelegen zones. Ook klachten over traag wegstromend water in sanitaire installaties worden in deze categorie ondergebracht. Dergelijke situaties blijken vaak samen te hangen met lokale afwateringsproblemen of een beperkte infiltratiecapaciteit van de bodem.

Daarnaast werden 6 klachten geregistreerd over wateroverlast in kelders. Net als in voorgaande jaren stelt de Ombudsdienst vast dat deze problematiek vaak verband houdt met de stijging van het grondwaterpeil na de aanleg van nieuwe, waterdichte rioleringen. Bij oudere gebouwen verdwijnt hierdoor het drainerend effect van de vroegere riolering, waardoor waterinsijpeling kan optreden in kelders die niet of onvoldoende waterdicht zijn uitgevoerd. Hoewel de verantwoordelijkheid hiervoor bij de eigenaar ligt, blijft Aquafin inzetten op preventieve communicatie om burgers tijdig te informeren over deze mogelijke gevolgen van rioleringswerken.

Wateroverlast buiten de kelder gaf aanleiding tot 5 klachten in 2025. Deze meldingen doen zich voornamelijk voor bij intense regenbuien en manifesteren zich als tijdelijke waterophoping op straat of op private percelen. In sommige gevallen wordt ook melding gemaakt van terugslag vanuit het rioleringsstelsel, zonder dat dit effectief tot kelderoverstroming leidt.

Daarnaast werd in 2025 1 klacht geregistreerd rond overstortproblematiek en 1 klacht ondergebracht in de restcategorie Waterproblemen – algemeen. Deze beperkte aantallen wijzen erop dat deze problematieken zich dit jaar slechts uitzonderlijk hebben voorgedaan of zeer lokaal van aard waren. Er werden geen klachten genoteerd met betrekking tot watervervuiling.

De Ombudsdienst blijft erop wijzen dat een deel van de watergerelateerde klachten kan worden voorkomen door het goed onderhouden van grachten, beken en andere natuurlijke afwateringsvoorzieningen, evenals door het correct beveiligen van kwetsbare aansluitingen, bijvoorbeeld via terugslagkleppen. Tegelijk blijft het noodzakelijk om bij de planning en uitvoering van nieuwe projecten rekening te houden met de toenemende impact van klimaatverandering, die gepaard gaat met hevigere en minder voorspelbare regenbuien.

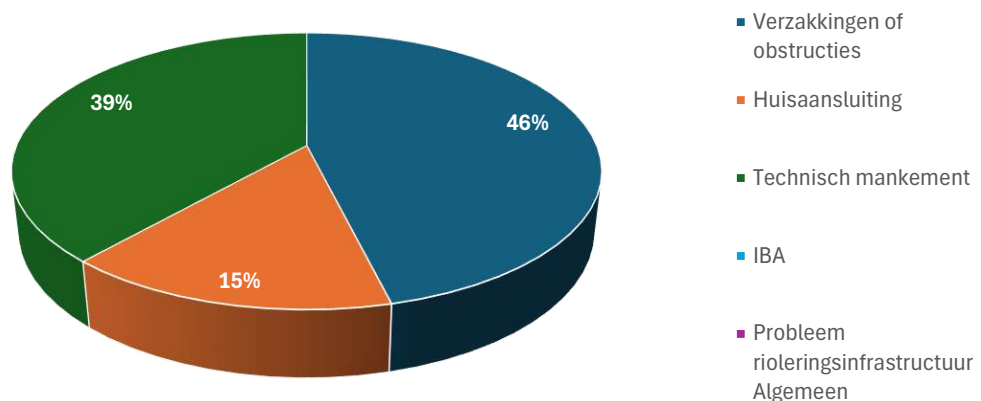
Tot slot blijft ook in deze categorie duidelijke en tijdige communicatie een cruciale succesfactor. Door burgers vooraf en tijdens werken beter te informeren over mogelijke watergerelateerde risico's, kunnen verwachtingen realistischer worden ingeschat en kan onnodige ongerustheid worden vermeden. De verdere daling van het aantal klachten in 2025 toont aan dat deze aanpak effect heeft, al blijft waakzaamheid geboden.

Probleem met rioleringsinfrastructuur (13 klachten – 4,81% klachtenbeeld)

PROBLEEM RIOLERINGSINFRASTRUCTUUR

Verzakkingen of obstructies	6
Technisch mankement	5
Huisaansluiting	2
IBA	0
Probleem rioleringsinfrastructuur Algemeen	0
	13

Probleem met rioleringsinfrastructuur



In 2025 werden 13 klachten geregistreerd binnen de categorie Probleem rioleringsinfrastructuur. Dit betekent dat het aandeel van deze categorie binnen het totale klachtenbeeld beperkt blijft, en bovendien lager ligt dan in het voorgaande jaar. Ondanks het relatief geringe aantal meldingen blijft deze categorie belangrijk, aangezien de aard van de klachten vaak technisch complex is en een directe impact heeft op het functioneren van het rioleringsstelsel en het comfort van de betrokken bewoners.

De meeste klachten in 2025 hadden betrekking op verzakkingen of obstructies, met 6 meldingen. Dergelijke problemen ontstaan vaak door lekkages in oudere leidingen, waarbij grond langzaam wegspoelt en pas na verloop van tijd zichtbare schade optreedt. Deze verzakkingen komen geregeld pas aan het licht na periodes van intense neerslag, wanneer de draagkracht van de ondergrond verder afneemt. Vooral bij verouderde rioleringsinfrastructuur blijft dit een terugkerend risico.

Daarnaast werden 5 klachten geregistreerd over technische mankementen. Het gaat hierbij onder meer om storingen aan pompputten, defecten aan mechanische onderdelen of problemen met persleidingen. Dergelijke technische issues vergen doorgaans een gerichte en soms meer tijdsintensieve aanpak, wat kan leiden tot langere doorlooptijden en bijkomende hinder voor omwonenden.

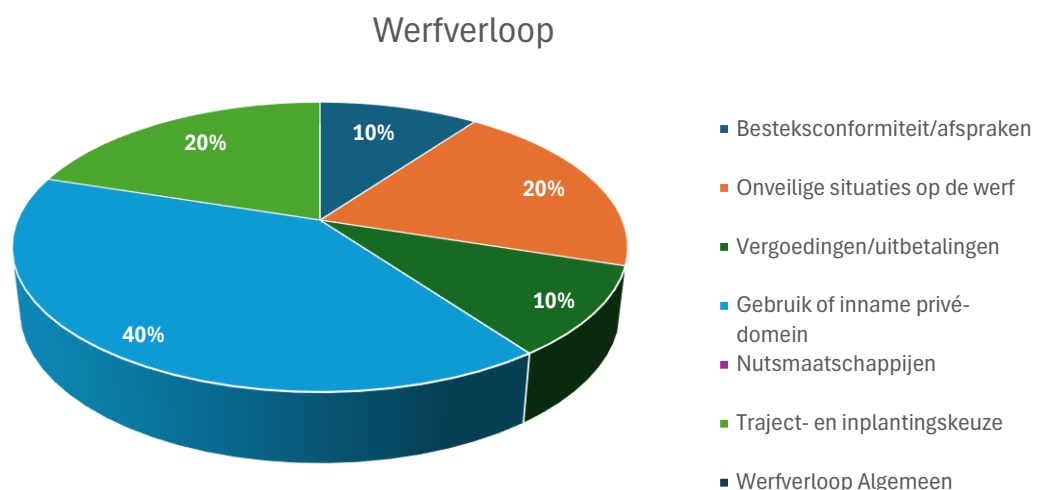
De subcategorie huisaansluitingen was goed voor 2 klachten in 2025. Deze meldingen hebben meestal betrekking op problemen zoals een foutieve aansluiting, onvoldoende afschot of terugkerende verstoppingen. Omdat bij huisaansluitingen de verantwoordelijkheden niet altijd eenduidig zijn, kunnen deze dossiers aanleiding geven tot extra afstemming tussen Aquafin, gemeenten en private eigenaars, wat de afhandeling complexer maakt.

Samenvattend blijft Probleem rioleringsinfrastructuur in 2025 een relatief kleine maar technisch gevoelige categorie, waarbij vooral verzakkingen, obstructies en technische defecten aandacht vragen. Een tijdige detectie van lekkages en preventief onderhoud van verouderde infrastructuur blijven cruciaal om het aantal klachten in deze categorie verder te beperken en de impact voor bewoners zo klein mogelijk te houden.

Werfverloop (10 klachten – 3,70% klachtenbeeld)

WERFVERLOOP

Gebruik of inname privé-domein	4
Traject- en inplantingskeuze	2
Onveilige situaties op de werf	2
Vergoedingen/uitbetalingen	1
Besteksconformiteit/afspraken	1
Nutsmaatschappijen	0
Werfverloop Algemeen	0
	10



In 2025 werden 10 klachten geregistreerd binnen de categorie Werfverloop. Dit bevestigt dat het aandeel van deze categorie binnen het totale klachtenbeeld beperkt blijft, al blijven de aard en de impact van deze klachten niet te onderschatten. Klachten over werfverloop raken vaak aan verwachtingen rond afspraken, veiligheid en respect voor de omgeving, en kunnen daardoor een grote invloed hebben op de perceptie van de uitgevoerde werken.

De grootste subcategorie in 2025 betreft het gebruik of de inname van privédomein, met 4 klachten. Deze meldingen hebben voornamelijk betrekking op situaties waarin private percelen tijdelijk werden ingenomen voor de uitvoering van werken, bijvoorbeeld voor werfopstellingen, opslag van materiaal of doorgang van werfverkeer. In sommige gevallen bleek de betrokken burger onvoldoende of laattijdig geïnformeerd, wat leidde tot ongenoegen. Duidelijke voorafgaande afspraken en transparante communicatie blijven hier cruciaal om conflicten te vermijden.

Daarnaast werden 2 klachten geregistreerd over de traject- en inplantingskeuze van infrastructuur. Dergelijke klachten gaan vaak over de ligging van leidingen, putten of andere infrastructuurelementen, en worden meestal pas geformuleerd wanneer de uitvoering reeds is gestart of afgerond. Hoewel technische of ruimtelijke randvoorwaarden dergelijke keuzes vaak bepalen, is het belangrijk om betrokkenen tijdig te informeren over de gemaakte afwegingen.

Ook onveilige situaties op de werf gaven aanleiding tot 2 klachten. Deze meldingen hadden betrekking op onder meer onvoldoende signalisatie, gevaarlijke situaties voor voetgangers of weggebruikers en tijdelijke onveiligheid door werfactiviteiten. Hoewel dergelijke situaties doorgaans snel worden rechtgezet, blijft waakzaamheid noodzakelijk, zeker in omgevingen met kwetsbare weggebruikers.

Verder werd 1 klacht geregistreerd over vergoedingen of uitbetalingen, en 1 klacht over het niet naleven van afspraken of Besteksconformiteit. Hoewel deze aantallen beperkt zijn, betreffen het gevoelige dossiers waarbij duidelijke afspraken en een correcte opvolging essentieel zijn om het vertrouwen van burgers te behouden.

Samenvattend blijft Werfverloop een kleine maar inhoudelijk relevante categorie, waarin vooral communicatie, veiligheid en respect voor private eigendom centraal staan. Een consequente opvolging van afspraken en een duidelijke informatieverstrekking aan betrokken burgers blijven essentieel om het aantal klachten in deze categorie ook in de toekomst beperkt te houden.

3.9.3 Klachtenmanagement

3.9.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.9.3.2 Realisaties

Verdere versterking van communicatie en informatieverstrekking

In 2025 zette Aquafin verder in op het verbeteren van de communicatie met burgers en andere stakeholders. Een belangrijk traject daarbij is de ontwikkeling van een nieuwe, gebruiksvriendelijke website, die het bedrijf plant te lanceren in het eerste kwartaal van 2026. Deze nieuwe website heeft als doel om informatie duidelijker, toegankelijker en consistentier aan te bieden. Thema's zoals rioleringswerken, mogelijke hinder, waterproblemen en de rol van de burger worden er overzichtelijk gebundeld, zodat burgers sneller hun weg vinden naar correcte en actuele informatie. Aquafin bouwt hiermee voort op eerdere inspanningen om transparanter te communiceren en verwachtingen beter te managen.

Parallel hieraan werkte de communicatiedienst verder aan de verfijning van standaarddocumenten, zoals infobrieven die voorafgaand aan werken worden verspreid. Aquafin scherpte deze documenten inhoudelijk aan en vereenvoudigde ze waar nodig, met extra aandacht voor duidelijke taal en een herkenbare structuur. Door informatie op een consequente en begrijpelijke manier aan te reiken, is

het de bedoeling burgers beter te informeren over de aard van de werken, de mogelijke gevolgen ervan en hun eigen rol daarin.

Daarnaast zet Aquafin vanaf 2026 expliciet in op een verdere versterking van het omgevingsmanagement. Voortbouwend op de bestaande minder-hinder-aanpak kiest het bedrijf voor een meer proactieve benadering, waarbij het overleg met de omgeving al plaatsvindt bij de start van het projectidee en dus veel vroeger dan vlak voor de aanvang van de werken. Deze aanpak heeft als doel om verwachtingen en belangen tijdig te verduidelijken en van bij de start vertrouwen op te bouwen. In een context van een steeds schaarser en intensiever gebruikt openbaar domein, mondigere burgers en complexere vergunningsprocedures is dit van essentieel belang. Met de oprichting van een gespecialiseerd team investeert Aquafin in communicatie, participatie, overleg en bemiddeling om begrip en draagvlak te creëren en om projecten te ontwikkelen die maximaal rekening houden met bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid. Door vroegtijdig te verbinden en doordachte keuzes te maken, wil Aquafin conflicten vermijden, vergunningsprocedures vlotter laten verlopen en complexe projecten laten uitgroeien tot gedragen oplossingen.

Preventieve communicatie rond waterproblemen verder verankerd

De preventieve communicatiestrategie rond waterproblemen, die Aquafin in 2024 versterkte, trok het bedrijf in 2025 verder door. In het bijzonder communiceerde Aquafin explicieter en frequenter over de noodzaak voor burgers om zelf maatregelen te nemen op privaat domein bij de aanleg van gescheiden stelsels. Thema's zoals kelderdichting, voldoende verluchting van het private rioleringsstelsel en het correct afkoppelen van regenwater krijgen daarbij structureel aandacht.

Dankzij deze aanpak informeert Aquafin burgers sneller en herhaaldelijk over de mogelijke gevolgen van rioleringswerken en de aanleg van gescheiden stelsels. Dit vergroot het bewustzijn en stelt bewoners in staat om tijdig preventieve maatregelen te nemen. Dit vertaalt zich niet alleen in een daling van het aantal klachten, maar ook in een duidelijker onderscheid tussen klachten die het gevolg zijn van de uitvoering van de werken en situaties die te maken hebben met het ontbreken van maatregelen op privaat domein. In die laatste gevallen kunnen klachten, dankzij de uitgebreide voorafgaande communicatie, sneller als ongegrond worden beoordeeld.

Naar meer betrokkenheid via het concept 'werf van de toekomst'

In 2025 werd het concept 'werf van de toekomst' verder uitgewerkt. Binnen dit concept krijgt communicatie met burgers en omwonenden een meer prominente rol. In gesprek gaan met de burgers wordt hierbij gezien als een belangrijke hefboom om begrip te creëren voor werken in de publieke ruimte en om signalen en bezorgdheden vroegtijdig op te vangen.

Het concept vertrekt vanuit het idee dat een werf niet louter een technische uitvoering is, maar ook een tijdelijke ingreep in de leefomgeving. Door bewoners actiever te betrekken - bijvoorbeeld op interactieve infomomenten, met gerichte feedbackkanalen of participatieve initiatieven - ontstaat meer wederzijds begrip en kunnen mogelijke knelpunten sneller worden aangepakt. De verdere concretisering van dit concept vormt een belangrijke bouwsteen voor toekomstige projecten.

Aandacht voor datakwaliteit en registratie van klachten

Ook in 2025 bleef datakwaliteit een belangrijk aandachtspunt binnen het klachtenbeheer. Er werd extra ingezet op een correcte en uniforme registratie van klachten in de klachtendatabank, onder meer via interne audits. Deze audits helpen om eventuele inconsistenties of lacunes in de registratie op te sporen en bij te sturen. Een nauwkeurige registratie is essentieel om trends correct te kunnen

analyseren, gerichte verbeteracties te formuleren en het klachtenbeeld op langere termijn goed te blijven opvolgen.

Door blijvend te investeren in datakwaliteit wordt niet alleen de interne werking ondersteund, maar ook de betrouwbaarheid van rapportering en beleidsgerichte analyses versterkt.

Duidelijkere rolverdeling en verantwoordelijkheden

Ten slotte werkte de Ombudsdienst in 2025 aan de opmaak van een RACI-matrix, met als doel taken en verantwoordelijkheden binnen relevante processen scherper af te lijnen. Deze oefening biedt meer duidelijkheid over wie verantwoordelijk, aanspreekbaar, consulterend of geïnformeerd is binnen verschillende stappen van het proces. De implementatie van deze RACI is voorzien in 2026 en vormt een belangrijke stap richting een meer transparante en efficiënte samenwerking.

3.9.3.3 Aanbevelingen

Aandacht voor doorlooptijden en interne afstemming

Het klachtenbeeld van 2025 bevestigt dat voldoende capaciteit voorzien een aandachtspunt vormt binnen verschillende diensten. Vooral bij de dienst Bouwkunde blijkt de impact op de klachtafhandeling aanzienlijk, aangezien vertragingen in onderzoek of uitvoering zich vaak rechtstreeks vertalen in langere doorlooptijden en bijkomende of langer durende hinder voor burgers. Een evenwichtige spreiding van taken en voldoende ruimte voor opvolging en afstemming blijven belangrijk om de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening te waarborgen. Ook signalen zoals laattijdige mailbeantwoording of antwoorden buiten de reguliere werkuren wijzen erop dat de belasting van teams nauwlettend opgevolgd dient te worden.

Daarnaast blijkt dat een vlotte interne communicatie een belangrijke hefboom is voor een efficiënte klachtenbehandeling. Wanneer informatie niet snel beschikbaar is of slechts na meerdere herinneringen wordt aangeleverd, loopt de afhandeling onnodige vertraging op. Verdere inspanningen om informatie-uitwisseling te vereenvoudigen en duidelijke interne afspraken te maken over bereikbaarheid en opvolging kunnen bijdragen tot kortere doorlooptijden en minder frustratie, zowel intern als bij de burger.

Preventief denken bij ontwerp en uitvoering van projecten

Uit verschillende klachten blijkt dat problemen soms niet zozeer voortkomen uit de uitvoering van werken, maar uit ontwerpkeuzes waarbij onvoldoende rekening werd gehouden met mogelijke neveneffecten. Bij de uitwerking van plannen is het zinvol om niet alleen te focussen op de technische en functionele voordelen, maar ook op potentiële nadelen die later tot klachten kunnen leiden. Zo kan bijvoorbeeld bij de aanleg van bufferbekkens of andere infrastructuur al in de ontwerpfase meer aandacht gaan naar onderhoudsvriendelijkheid, bereikbaarheid en veiligheid tijdens latere onderhoudswerken. Dat komt niet alleen de eigen medewerkers die instaan voor het onderhoud ten goede, het zorgt er ook voor dat onderhoudswerkzaamheden sneller/vlotter kunnen verlopen, waardoor de hinder voor de omwonenden sneller opgelost kan worden.

Ook bij het inzetten van nieuwe of innovatieve technieken is het raadzaam om ook eventuele negatieve gevolgen in kaart te brengen. Technieken zoals relining bieden duidelijke voordelen op vlak van efficiëntie en hinderbeperking tijdens de werken, maar kunnen in bepaalde situaties ook aanleiding geven tot bijkomende problemen, zoals verhoogde geurhinder. Het systematisch

meenemen van dergelijke mogelijke effecten kan helpen om gerichte preventieve maatregelen te voorzien.

Heldere en consequente communicatie bij wijzigingen

Wijzigingen tijdens de uitvoering van projecten of op de werf blijken een terugkerende bron van misverstanden en klachten. Wanneer afspraken wijzigen of plannen worden aangepast, is het belangrijk dat betrokken burgers hierover tijdig, duidelijk en consistent geïnformeerd worden. Onvolledige of tegenstrijdige communicatie vergroot de kans op frustratie en vermindert het vertrouwen in de aanpak. Een consequente communicatielijn bij wijzigingen, waarbij de informatie die via verschillende kanalen (website Aquafin, nieuwsbrieven via Whatsapp, website gemeente, ...) beschikbaar is ook inhoudelijk dezelfde is, kan bijdragen tot meer duidelijkheid en een vlottere omgang met onvoorziene omstandigheden.

Datakwaliteit en beschikbaarheid van projectinformatie

Een goede klachtafhandeling staat of valt met de beschikbaarheid van correcte en actuele informatie. In 2025 stelde de Ombudsdienst vast dat projectgegevens niet altijd volledig of correct zijn opgenomen in systemen zoals het GeoPortaal of interne databanken. Dit leidt tot extra opzoekwerk en vertraagt het beantwoorden van vragen en klachten. Ook wanneer dossiers gekoppeld zijn aan medewerkers die niet langer in dienst zijn, blijkt opvolging soms bemoeilijkt door onvolledige documentatie.

Blijvende aandacht voor datakwaliteit en tijdige registratie van projecten kan deze knelpunten helpen verminderen. Wanneer informatie centraal, actueel en volledig beschikbaar is, kunnen klachten namelijk sneller en inhoudelijk sterker worden behandeld.

Duidelijkheid over verantwoordelijkheden binnen samenwerkingen

Binnen samenwerkingsverbanden met externe partners, zoals Farys en Riopact, blijft onduidelijkheid over verantwoordelijkheden een terugkerend probleem. Burgers ervaren hierdoor soms dat zij van de ene instantie naar de andere worden doorverwezen, zonder duidelijke oplossing. Een verdere verduidelijking en afstemming van rollen en verantwoordelijkheden zou helpen om deze situaties te beperken en het aanspreekpunt voor de burger duidelijker te maken.

Sneller zicht op knelpunten via gerichte rapportering

Tot slot kan een meer gedetailleerde rapportering over klachtenopvolging aan het directieteam bijdragen aan een snellere detectie van structurele problemen. Naast de kwartaalrapportering over de met VMM afgestemde KPI rond de doorlooptijden van klachttopvolging wil de Ombudsdienst de directie periodiek informeren over evoluties in deze doorlooptijden en de oorzaken hiervan. Daarnaast zullen vanuit het klachtenmanagement ook terugkerende klachtentema's en knelpunten in processen signaleerd worden. Op die manier is het de bedoeling om een hefboomwerking te creëren om bepaalde zaken meer structureel aan te pakken.

Samen geven deze aanbevelingen richting aan verdere verbeteringen in de interne werking, met als doel om klachten efficiënter te behandelen, problemen meer preventief aan te pakken en het vertrouwen van burgers in de dienstverlening te versterken.

Aanbevelingen beleid

De analyse van het klachtenbeeld in 2025 bevestigt: de klimaatverandering, verouderende infrastructuur en een versnippering van bevoegdheden versterken de uitdagingen voor waterbeheer. Aquafin formuleert daarom volgende aanbevelingen aan het Vlaamse beleid.

Geef budgettaire ruimte voor tijdige vernieuwing van kritieke infrastructuur

Een aanzienlijk deel van de klachten in 2025 houdt verband met falende of overbelaste rioleringsinfrastructuur. Het is dan ook belangrijk om voldoende budget te voorzien voor de vervanging en renovatie van verouderde assets. Met een verouderd patrimonium dat een herinvesteringswaarde heeft van circa 10 miljard euro is tijdig ingrijpen essentieel om incidenten met grote financiële en maatschappelijke gevolgen, veiligheidsrisico's en ecologische schade te vermijden. Een meer dynamische afweging tussen uitbreidings- en vervangingsinvesteringen laat toe om beschikbare middelen maximaal ecologisch en maatschappelijk te laten renderen.

Veranker ruimte voor water als volwaardige beleidskeuze

Het klachtenbeeld toont dat wateroverlast en afwateringsproblemen zich vooral manifesteren waar water onvoldoende plaats krijgt. De Ombudsdienst beveelt aan om het creëren van ruimte voor water structureel te verankeren in ruimtelijk en infrastructuurbeleid. Bufferbekkens, infiltratiezones en blauwgroene netwerken verhogen niet alleen de weerbaarheid tegen intense neerslag, maar dragen ook bij aan grondwateraanvulling en leefkwaliteit. Een consequente beleidskeuze voor multifunctionele, waterrobuuste oplossingen voorkomt hinder aan de bron en verlaagt maatschappelijke kosten op lange termijn.

Ondersteun datagesturd en risicogebaseerd beheer

De inzet op slimme monitoring en digitale tools werpt duidelijk vruchten af in het sneller detecteren en beheersen van risico's. Het is dan ook aangewezen om deze aanpak beleidsmatig te ondersteunen en verder te faciliteren. Datagestuurde monitoring, real-time sturing en digitale dashboards verhogen de voorspelbaarheid van het systeem en laten toe om onderhoud en investeringen gericht te plannen. Een ondersteunend kader voor pilootprojecten en innovatie versnelt de opschaling van bewezen technologieën.

Versterk samenwerking over bestuursniveaus heen

Waterproblemen beperken zich zelden tot één beheerder of één niveau. Dit onderstreept het belang van een verdere versterking van de integrale benadering van het waterbeheer, met duidelijke rollen en afgestemde investeringen tussen de Vlaamse overheid, lokale besturen en rioolbeheerders. De rol van Aquafin als verbinder en matchmaker in de waterketen kan hierbij verder worden benut om versnippering te vermijden en projecten sneller tot uitvoering te brengen.

Conclusie

De ervaringen uit 2025 bevestigen dat Vlaanderen gebaat is bij een geïntegreerde, toekomstgerichte wateraanpak. Door ruimte voor water, robuuste infrastructuur, datagesturd beheer en samenwerking structureel te verankeren, kan hinder en schade voor bewoners en omgeving aanzienlijk worden beperkt. Aquafin blijft zich engageren om samen met het Vlaamse beleid deze

transitie waar te maken – onderbouwd, efficiënt en met oog voor mens, milieu en betaalbaarheid.

3.10 De Watergroep

Entiteit	De Watergroep
Klachtencoördinator	Carolien De Cooman
Contactgegevens klachtencoördinator	carolien.de.cooman@dewatergroep.be

In 2025 ontving de klachtendienst van De Watergroep 3.170 klachten, waarvan er 3.150 ontvankelijk werden verklaard en verder dienden te worden beoordeeld op hun gegrondheid. Dit is een daling van 19% ten opzichte van 2024. In januari 2025 was er nog een piek van 532 ontvankelijke klachten, maar nadien is een geleidelijke daling opgetreden.

De Watergroep heeft eind 2023 een nieuw bedrijfsplatform in dienst 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 in 2024 gezorgd voor een administratieve achterstand en een achteruitgang van de telefonische bereikbaarheid.

De Watergroep is er in 2025 in geslaagd de administratieve achterstand af te bouwen, wat geleid heeft tot een betere telefonische bereikbaarheid en een daling van het aantal klachten.

Het jaarverslag van klachtenbeheer 2025 werd afgesloten op 29 januari 2026. Op die datum waren er nog 115 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.

3.10.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 3170
- Aantal ontvankelijke klachten: 3150
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 1557
- Aantal ongegronde klachten: 1478

		AANTAL
Totaal aantal klachten	Totaal	3.170
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3.150
	Onontvankelijk	20
	Meer dan één jaar voor indiening	3
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	11
	Geen klacht voor De Watergroep	6
Aantal klachten volgens de drager	Brief	38

	E-mail	391
	Telefoon	7
	Webformulier	2.734
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	2.884
	Via kabinet minister	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	90
	Via consumentenorganisatie	19
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	57
	Andere kanalen (diensten van De Watergroep ...)	118
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,03
	0 – 10 dagen	3.168
	> 10 dagen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (per dossier)	Gemiddelde	64,30
	0 – 45 dagen	1.459
	> 45 dagen	1.711
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1.557
	Ongegrond	1.478
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	332
	Niet-correcte beslissing	415
	Onheuse bejegening	33
	Ontoereikende informatieverstrekking	187
	Onvoldoende bereikbaarheid	135
	Te lange behandeltermijn	455
Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing	Opgelost	1.525
	Onopgelost	32

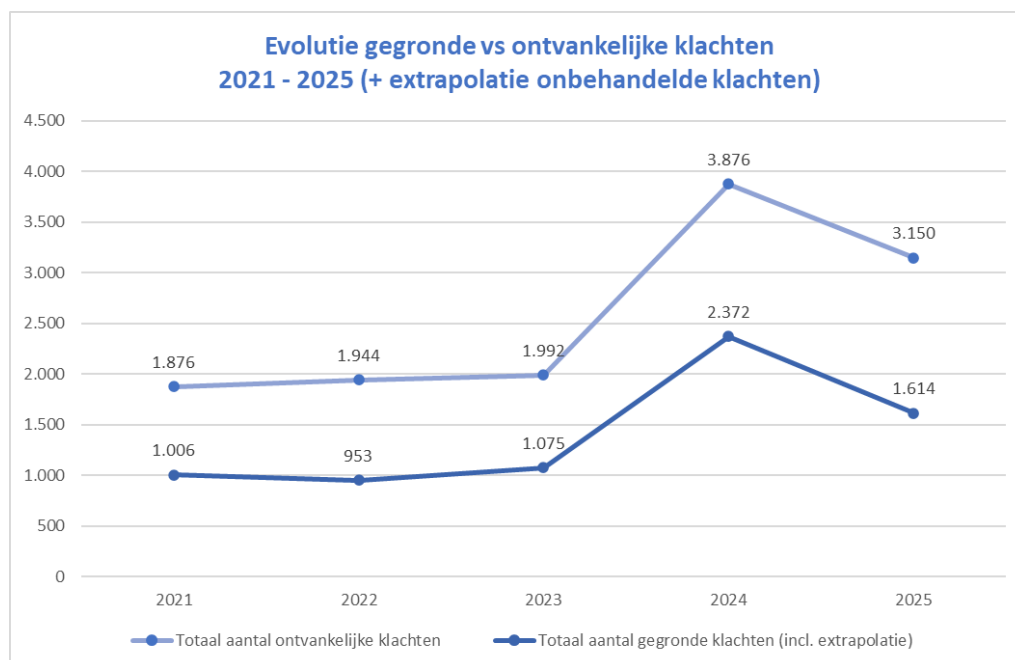
Omwille van het wegwerken van de grote instroom aan klachten in 2024 en begin 2025 is de gemiddelde doorlooptijd gestegen van 53 dagen in 2024 naar 64 dagen in 2025. Positief is dat het merendeel van de achterstand werd weggewerkt tegen eind 2025: na het afsluiten van de trimestriële klachtenrapportering op 8 mei 2025 waren er 937 openstaande klachten van 2025, bij het afsluiten van het jaarverslag op 29 januari 2026 waren er nog 115 openstaande klachten.

Schematisch ziet dit eruit als volgt:



Onderstaande tabel geeft de evolutie weer tussen 2021 en 2025:

	2021	2022	2023	2024	2025	2025 vs 2024
Totaal aantal klachten	1.891	1.959	2.008	3.889	3.170	-18%
Totaal aantal ontvankelijke klachten	1.876	1.944	1.992	3.876	3.150	-19%
Totaal aantal gegronde klachten + extrapolatie niet behandelde klachten	1.006	953	1.075	2.372	1.614	-32%
Totaal aantal ongegronde klachten + extrapolatie niet behandelde klachten	870	990	917	1.504	1.536	+2%
% gegrond t.o.v. ontvankelijk	54%	49%	54%	61%	51%	

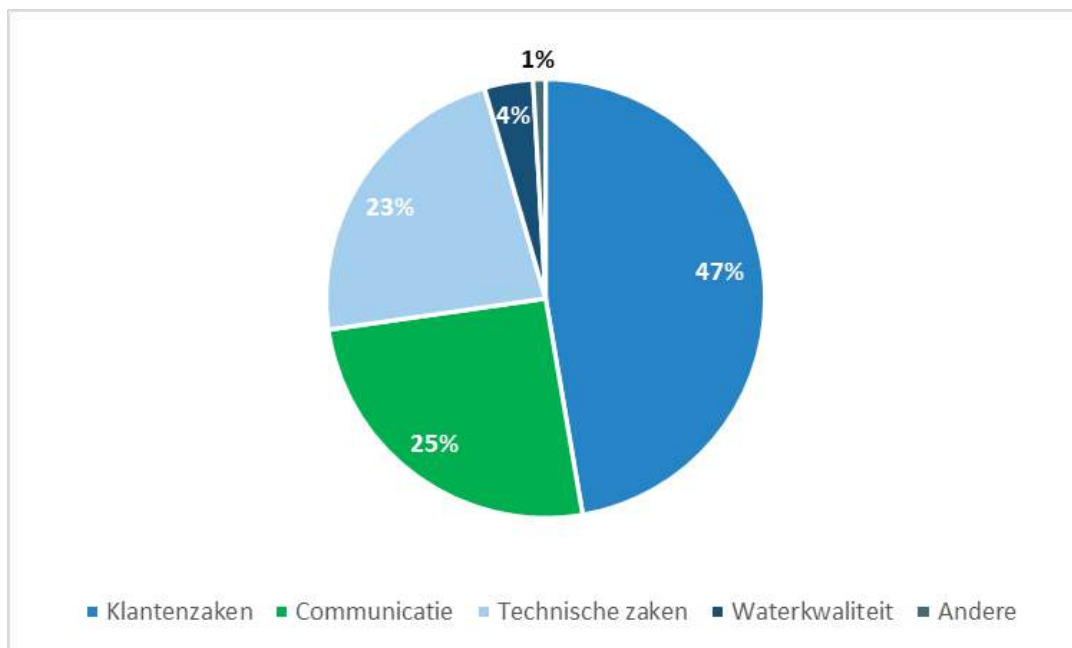


3.10.2 Toelichting

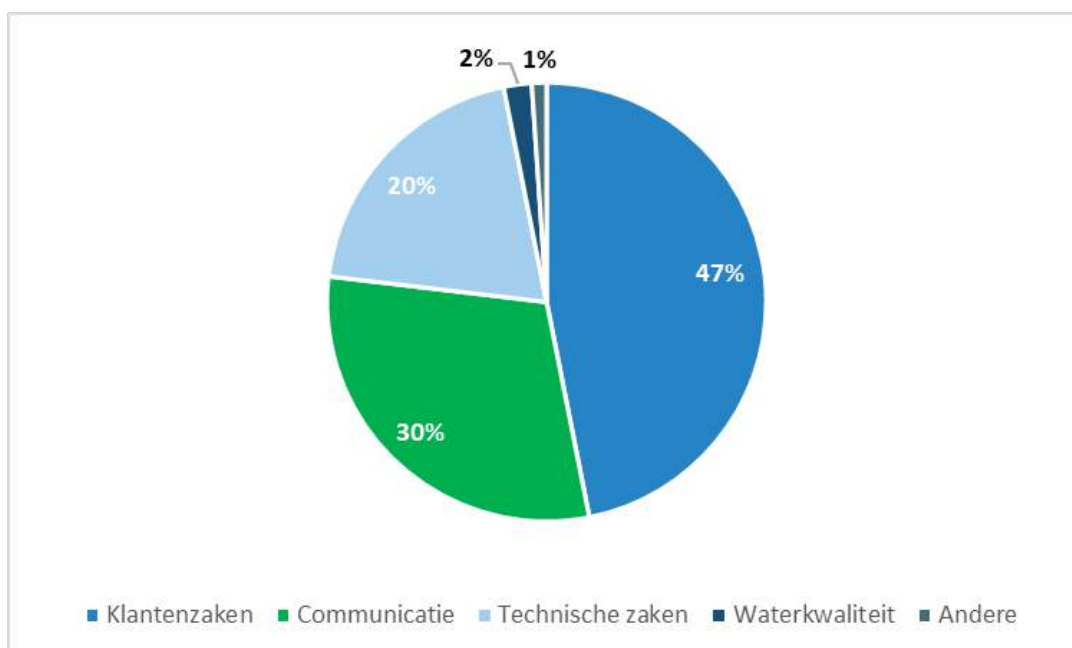
3.10.2.1 Algemeen klachtenbeeld

3.10.2.1.1 Thema's en gegrondheid

Procentuele verdeling ontvankelijke klachten



Procentuele verdeling gegronde klachten



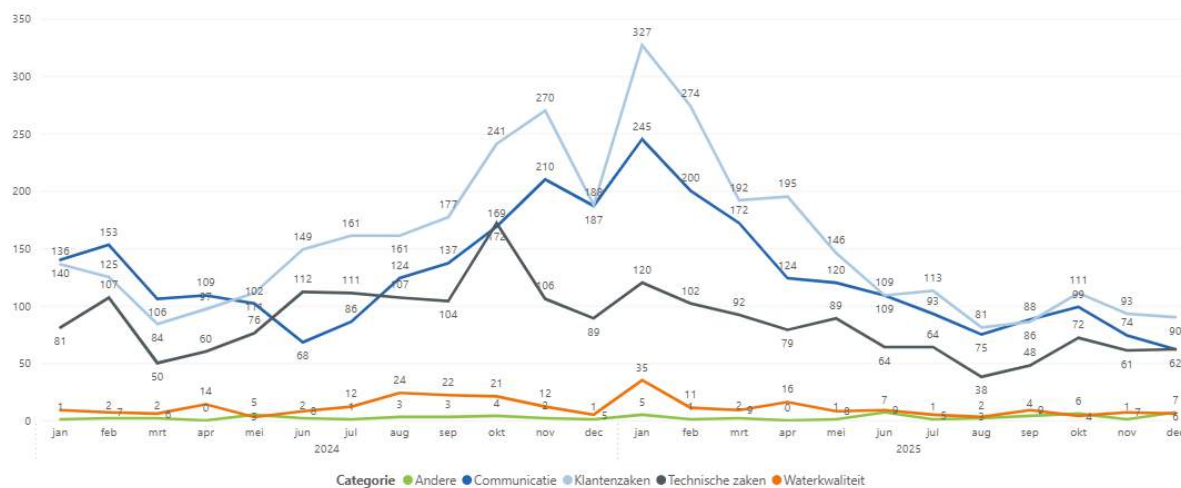
3.10.2.1.2 Overzicht klachten met gegrondheid per categorie

Onderstaande tabel geeft de gegrondheid van de afgehandelde klachten weer. In de bespreking van de relevante subcategorieën (= minstens 10 ontvankelijke klachten) vanaf 3.2 is telkens aangegeven hoeveel klachten tot nog toe onbehandeld zijn.

		Gegrond		Ongegrond	
		2024	2025	2024	2025
Klantenzaken	Aanmaningskosten	25	13	38	8
	Afsluiting	3	4	13	11
	Andere	33	37	28	33
	Betwisting facturatie	245	276	275	344
	Debietbeperking	0	0	0	1
	Digitale meter administratie	30	22	3	0
	Digitale meter verhoogd verbruik	22	55	16	54
	IBA in collectief beheer	0	0	1	0
	IBA in privaat beheer	1	1	0	2
	Kost misgelopen afspraak	1	1	0	1
	Laattijdige activatie domiciliëring	2	0	0	0
	Laattijdige terugbetaling	10	5	11	13
	Minnelijke schikking verbruik	29	48	75	102
	Onterechte aanmaning	0	26	0	14
	Overnames (verhuizingen)	297	207	92	86
	Saneringscomponent	0	0	3	4
	Sociaal tarief / compensatie	15	21	20	25
	Tussentijdse facturatie	6	11	3	9
	Vastrecht	0	0	0	1
	Vergoeding eigen waterwinners	0	4	6	4
	Totaal	719	731	584	712
Technische zaken	Andere	62	24	75	34
	Digitale watermeters	40	27	25	25
	Geen alternatieve waterlevering	0	1	5	2
	Keuringen	22	9	14	3
	Laattijdig stoepherstel	53	29	5	19
	Laattijdige rioolaansluiting	6		0	
	Laattijdige technische interventie	38	58	7	48
	Laattijdige wateraftakking	112	50	36	34
	Schade	15	34	13	82
	Slecht stoepherstel	49	21	8	23
	Slecht uitgevoerd werk	65	31	43	43
	Te hoge druk	60	3	10	8
	Te hoge kostprijs materialen en diensten	4	2	18	13
	Te lage druk	21	22	24	30
	Totaal	547	311	283	364

Communicatie	Afspraak niet nageleefd	43	36	9	9
	Andere	4	8	8	9
	Communicatie onderbreking waterlevering	125	176	199	209
	Info website	0	0	2	1
	Klantenzone	8	5	2	9
	Laattijdig beantwoorden klantvragen	54	91	11	38
	Onjuiste of onvoldoende info	13	10	11	20
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	1		1	
	Onvriendelijke medewerker	20	8	4	8
	Slechte telefonische bereikbaarheid	156	132	0	11
	Taalwetgeving	1	1	0	0
	Totaal	425	467	247	314
Waterkwaliteit	Slechte waterkwaliteit (andere)	21	10	20	17
	Slechte waterkwaliteit (chloor)	0	0	1	3
	Slechte waterkwaliteit (kalk)	3	0	5	29
	Slechte waterkwaliteit (roest)	22	22	21	28
	Totaal	46	32	47	77
Andere	Andere	2	2	5	5
	Ongepast gedrag	11	15	3	6
	Totaal	13	17	8	11

Het aantal ontvankelijke klachten is in de loop van 2025 geleidelijk aan in dalende lijn gegaan:



3.10.2.2 Inhoud Klachten

3.10.2.2.1 Klachten klantenzaken

Aanmaningen

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	50	19	21	63	61
Gegronnd	20	5	10	25	39

Deze categorie bestaat enerzijds uit klachten over aanmaningskosten en anderzijds uit klachten over een onterechte aanmaning. Er werden 39 klachten als gegronnd gekwalificeerd, het gaat voornamelijk om dossiers waarbij de facturatie niet werd geblokkeerd tijdens de afhandeltermijn van een betwisting of waarbij de klanten aangeven dat ze de factuur en eerste herinnering niet hebben ontvangen.

Afsluiting + debietbeperking

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	1	6	5	16	16 (+ 2 te behandelen)
Gegronnd	0	2	0	3	4

In 2025 ontvingen we 18 klachten over afsluiting van de watertoevoer. 4 klachten werden als gegronnd beoordeeld. De redenen voor de afsluiting waren divers: laattijdige verwerking van een verhuisdokument, afsluiting omwille van technische redenen ...

Laattijdige terugbetaling

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	4	7	4	23	18
Gegronnd	2	2	2	10	5

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 5 van de 18 afgehandelde klachten oordeelde de klachtendienst dat de redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

Minnelijke schikking – verhoogd verbruik

	2021	2022	2023	2024	2025

Ontvankelijk	147	107	67	130	150 (+ 16 te behandelen)
Geground	42	37	15	29	48

Het aantal klachten rond minnelijke schikkingen met betrekking tot abnormaal hoog verbruik is opnieuw toegenomen. 48 klachten werden als gegrond beoordeeld. Daarbij werd een minnelijke schikking toegekend volgens de bepalingen van het Algemeen Waterverkoopreglement of het afsprakenkader voor een gunstmaatregel. De klachtendienst heeft binnen deze klachtencategorie een bemiddelende rol opgenomen, waarbij ook rekening werd gehouden met sociale of billijkheidsredenen. De stijging kan deels worden verklaard door de uitrol van de digitale watermeters. Bij de wegname van de oude analoge meter kan een verhoogd verbruik worden vastgesteld. Daarnaast kunnen klanten via de nieuwe digitale watermeter hun verbruik beter opvolgen, waarbij ze abnormale verbruikspatronen opmerken die een indicatie zijn voor een al dan niet verborgen lek.

Betwisting facturatie

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	331	363	284	754	630 (+ 17 te behandelen)
Geground	98	95	98	245	276

Het betreft hier diverse klachten over:

- Foutieve facturatie door late verwerking verhuizing (minder prominent dan 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 ...

Verhuizingen

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	54	90	101	517	293 (+ 5 te behandelen)
Geground	24	39	50	297	207

Het aantal klachten rond verhuizingen is in 2025 met 42% gedaald, wat aangeeft dat de administratieve achterstand grotendeels is weggewerkt. De Watergroep heeft hiervoor extra medewerkers ingezet en werkt aan verdere optimalisaties van haar ERP-platform.

Sociaal tarief / sociale compensatie

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	21	26	18	43	46
Gegron	6	3	1	15	21

Het betreft hier in hoofdzaak klachten over het te laat of niet correct verwerken van attesten. Zowel het aantal ontvankelijke als het aantal gegronde klachten is gestegen. De brieven rond de sociale compensatie werden in 2025 opnieuw tijdig verstuurd, waarbij werd ingezet op een snelle verwerking van de ingestuurde formulieren.

Digitale meter administratie

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	0	0	0	49	22 (+ 1 te behandelen)
Gegron	0	0	0	30	22

Dit is een nieuwe categorie sinds 2024. Klachten gaan meestal over laattijdige verwerking van de metergegevens in het systeem, waardoor facturatie uitblijft. Door technische bijstellingen en een strikte opvolging van de aannemers is het aantal klachten binnen deze categorie aanzienlijk gedaald.

Digitale meter verhoogd verbruik

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	0	0	0	81	109 (+ 5 te behandelen)
Gegron	0	0	0	22	55

Ook dit is een nieuwe klachtencategorie sinds 2024. Het gaat om klachten over een verhoogd verbruik na de installatie van een digitale meter. Bij installatie van een digitale watermeter wordt de aanwezigheid en de werking van de terugstroombeveiliging gecontroleerd. Waar nodig wordt een nieuwe terugstroombeveiliging geplaatst bij installatie van een digitale watermeter. Een ontbrekende of slecht werkende terugstroombeveiliging kan leiden tot pendelend water, wat resulteert in een verhoogd verbruik. Bij al deze dossiers wordt een gemiddeld verbruik aangerekend. 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 facturen

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	0	1	0	14	20
Gegron	0	0	0	6	11

De Watergroep heeft 20 klachten ontvangen over tussentijdse facturatie. De gegronde klachten hebben vaak te maken met het feit dat vragen van klanten om het bedrag van de tussentijdse facturen aan te passen laattijdig werden verwerkt of dat het bedrag van de tussentijdse facturen niet werd aangepast na een verhoogd verbruik. De Watergroep biedt aan haar klanten de mogelijkheid om het bedrag van de tussentijdse facturen zelf aan te passen via de klantzone.

Andere

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	66	50	35	80	70 (+ 2 te behandelen)
Gegron	26	16	15	33	37

Deze categorie gaat over diverse klachten gerelateerd aan klantenzaken. Er wordt over gewaakt zoveel mogelijk van deze klachten aan een specifieke subcategorie te koppelen, zodat hier de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

3.10.2.2.2 Klachten communicatie

Afspraak niet nageleefd

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	40	31	48	72	45 (+ 7 te behandelen)
Gegron	26	22	32	43	36

Bij 36 klachten over een niet nageleefde afspraak stelde de klachtendienst vast dat de klant terecht een klacht indiende. Het gaat hierbij vaak om aannemers 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.

Laattijdig beantwoorden van klantvragen

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	121	120	42	96	129 (+ 1 te behandelen)
Geground	98	92	33	54	91

Het aantal klachten over het laattijdig beantwoorden van klantvragen is in de loop van 2025 aanzienlijk gedaald parallel met het wegwerken van de administratieve achterstand: in het eerste kwartaal ontving De Watergroep nog 89 klachten over het laattijdig beantwoorden van klantvragen, in het vierde kwartaal waren er dat nog 6.

Communicatie onderbreking waterlevering

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	213	337	429	399	385 (+ 11 niet afgehandeld)
Geground	98	138	197	125	176

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) is in 2025 uitgerold. 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. Dit wordt ondertussen nog explicieter geduid in de communicatie. 176 klachten over de communicatie bij werken werden als gegrond beschouwd: als klanten niet (tijdig) werden verwittigd omwille van onverwachte technische problemen op het terrein, als ze geen 3 werkdagen op voorhand werden geïnformeerd over geplande werken ...

Onjuiste of onvoldoende informatie

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	324	173	32	34	30 (+ 1 te behandelen)
Geground	238	117	22	13	10

In deze categorie gaat het aantal (gegronde) klachten verder in dalende lijn. Dit heeft 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 beoordeeld volgens vastgelegde criteria.

Onvriendelijke medewerker

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	58	40	16	24	16
Geground	57	34	14	20	8

In deze categorie is het aantal klachten opnieuw gedaald. De Watergroep blijft inzetten op de training van de medewerkers om klantvriendelijk te communiceren. Deze klachten betreffen ook medewerkers van aannemers die werken in opdracht van De Watergroep. Dergelijke klachten worden opgenomen met de betrokken partij.

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	17	14	34	174	143
Geground	11	11	33	156	132

De klachten over een slechte telefonische bereikbaarheid kwamen in hoofdzaak in het eerste kwartaal van 2025 (114 ontvankelijke klachten), nadat er na de eindejaarsperiode opnieuw een hogere administratieve achterstand was opgebouwd. In het vierde kwartaal ontving De Watergroep slechts 1 klacht over slechte telefonische bereikbaarheid. 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. Ook de secundaire klachten gingen in dalende lijn. De Watergroep zit op het vlak van telefonische bereikbaarheid nog niet op het niveau van voor de implementatie van het nieuwe bedrijfsplatform (80% van de oproepen binnen de 2 minuten beantwoorden). Door de inzet van extra medewerkers schommelde de gemiddelde wachttijd tussen 5 en 10 minuten. Verdere optimalisaties moeten die gemiddelde wachttijd nog verder terugdringen.

Klantenzone

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	5	4	2	16	14
Geground	0	1	1	8	5

Het aantal klachten over de werking van de klantenzone van De Watergroep blijft laag. De 5 gegronde klachten gingen over problemen bij het inloggen op de klantenzone of tijdelijke technische problemen.

3.10.2.2.3 Klachten technische zaken

Laattijdige uitvoering aftakking

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	182	110	108	186	84
Gegronnd	142	78	62	112	50

Het aantal ontvankelijke klachten over het laattijdig uitvoeren van een drinkwateraftakking is in 2025 meer dan gehalveerd en ligt zelfs aanzienlijk lager dan het aantal klachten in de periode 2021-2023. Dit geeft aan dat de administratieve achterstand is weggewerkt.

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.

Laattijdig herstel van stoep/oprit na werken

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	113	95	69	78	48 (+ 3 te behandelen)
Gegronnd	95	77	59	53	29

Na een lichte stijging in 2024 is het aantal ontvankelijke klachten in deze categorie met 38% gedaald. Het gaat hier voornamelijk over werk dat is uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. De opgezette verbeteracties leveren duidelijk resultaat op:

- 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.

Slecht herstel van stoep/oprit na werken

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	127	86	58	76	44 (+ 5 te behandelen)
Geground	97	72	43	49	21

Het aantal klachten in deze categorie is met 42% gedaald ten opzichte van 2024 en bevindt zich op het laagste niveau van de voorbije 5 jaar. De opgezette verbeteracties zijn grotendeels identiek aan bovenstaande categorie, daarnaast werd in 2025 een proefproject opgezet waarbij De Watergroep het stoepherstel in eigen beheer uitvoert. Op basis van de evaluatie van dit proefproject wordt beslist of dit al dan niet wordt uitgerold naar andere zones.

Slecht uitgevoerd werk

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	107	118	87	137	74 (+ 9 te behandelen)
Geground	58	48	52	65	31

Ook deze categorie is verwant aan de twee vorige en omvat dezelfde verbeteracties. Het aantal klachten is met 39% gedaald en zit op het laagste peil van de voorbije 5 jaar. Daarnaast ligt de verklaring deels bij het feit dat eigen mensen en aannemers extra opleiding en bijsturing kregen bij de installatie van digitale watermeters, zodat de (beginners)fouten van 2024 werden weggewerkt.

Te hoge druk op de leiding

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	5	4	13	62	11
Geground	0	1	4	21	3

Na een technisch defect in de regio Ninove in 2024 is het aantal klachten over te hoge druk op de leiding opnieuw genormaliseerd. De Watergroep is in heel haar werkingsgebied druksensoren aan het uitrollen, waardoor drukschommelingen in de toekomst beter kunnen worden opgevolgd en beheerd.

Te lage druk op de leiding

	2021	2022	2023	2024	2025

Ontvankelijk	72	120	87	62	52 (+ 3 te behandelen)
Gegron	52	92	66	21	22

De Watergroep werkt verder aan duurzame technische oplossingen in regio's waar structurele drukproblemen optreden. We zien in 2025 een stabilisatie van het aantal gegronde klachten over te lage druk. De gegronde klachten zijn verdeeld over een 10-tal gemeenten.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	8	5	23	23	15 (+ 4 te behandelen)
Gegron	2	1	8	4	2

Het aantal ontvangen klachten is gedaald. 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 ... Tot nog toe werden slechts 2 klachten als gegron beschouwd.

Digitale watermeters

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	0	0	0	88	52 (+ 4 te behandelen)
Gegron	0	0	0	40	27

Dit is ook een nieuwe klachtencategorie sinds 2024. Ondanks de geleidelijke opstart van nieuwe aannemerscontracten en installatie met eigen medewerkers is het aantal technische klachten over digitale watermeters gedaald. Van de 56 ontvangen klachten zijn er tot nog toe 27 als gegron 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 gratis vervangen.

Keuringen

	2021	2022	2023	2024	2025

Ontvankelijk	17	28	15	47	12 (+ 2 te behandelen)
Gegron	14	20	10	22	9

Na administratieve en IT-technische problemen in 2024, is het aantal klachten over keuringen aanzienlijk gedaald. Slechts 9 klachten werden als gegron beschouwd. Het ging in hoofdzaak om te laat uitgevoerde keuringen.

Schade

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	0	0	0	49	116 (+ 2 te behandelen)
Gegron	0	0	0	15	34

Dit is eveneens een nieuwe categorie sinds 2024. We zien een sterke stijging in 2025. Het gaat hier voornamelijk over schade aan voortuin, haag, gevel, oprit ... Klanten dienen eveneens een schadeclaim in bij een gemiste afspraak, als compensatie voor een onderbreking ... Schadedossiers worden opgenomen met de dienst Schadebeheer en/of met de betrokken aannemer.

Laattijdige technische interventie

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	0	0	0	80	106 (+ 2 te behandelen)
Gegron	0	0	0	38	58

Ook dit is een nieuwe categorie sinds 2024. Het gaat hier voornamelijk over laattijdige interventies bij:

- Uitbraak aftakking
- Wegname meter
- Lekverlies aan aftakking in kelder
- Vervangen van stilgevallen meter.

Andere

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	250	163	140	163	58 (+ 8 te behandelen)
Gegron	107	88	71	62	24

In 2025 werd erover gewaakt zoveel mogelijk van deze klachten aan een specifieke subcategorie te koppelen, zodat hier de nodige lessen kunnen uit worden getrokken.

3.10.2.2.4 Klachten waterkwaliteit

Andere

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	55	43	34	56	27 (+ 2 te behandelen)
Gegronnd	22	24	15	26	10

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 ... Door extra aandacht voor preventieve maatregelen (spoelen na werken) is het aantal klachten in 2025 aanzienlijk gedaald.

Kalk (hard water)

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	15	9	40	9	29
Gegronnd	3	1	6	3	0

We zien in deze categorie een stijging van het aantal klachten, hoofdzakelijk te wijten aan klachten uit Hasselt (Runkst) waarbij klanten jeuk na het douchen linken aan harder water. Hiervoor werd geen verklaring gevonden. Uit onderzoek bleek dat het geleverde drinkwater aan alle kwaliteitsnormen voldeed.

Bruin water

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	57	67	91	64	50
Gegronnd	45	44	61	31	22

Het aantal klachten over bruin water daalt opnieuw. Deze klachten zijn 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 (vervanging van leidingen) die deels al zijn uitgevoerd maar voor een groot deel ook nog op de planning staan voor de komende jaren. In afwachting wordt ingezet op een preventief spoelprogramma.

3.10.2.2.4 Andere Klachten

Klachten ongepast gedrag

	2021	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	31	17	18	16	21 (+ 1 te behandelen)
Gegronnd	29	15	17	12	15

Het aantal gegronde klachten over ongepast gedrag van eigen medewerkers of medewerkers van aannemers is relatief laag maar is wel gestegen. Indien het gaat over eigen medewerkers 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. Ook medewerkers van aannemers of leveranciers moeten de deontologische code van De Watergroep volgen. Bij klachten worden ook daar de nodige maatregelen genomen.

3.10.3 Klachtenmanagement

3.10.3.1 Knelpunten

Er zijn geen concrete knelpunten.

3.10.3.2 Realisaties

Na een aanzienlijke stijging van het aantal klachten in 2024 heeft De Watergroep in 2025 een geleidelijke daling gezien van het aantal klachten. De initiële performantieproblemen na de lancering van een **nieuw bedrijfsplatform** begin november 2023 werden geremedieerd via verschillende maatregelen:

- Verhoging van de capaciteit bij de klantendiensten voor een betere telefonische bereikbaarheid en om de administratieve achterstand weg te werken
- Werken aan performantieverbetering samen met de softwarepartners
- Performantiewinsten door verschillende technische releases.

Deze inspanningen worden in 2026 verdergezet, onder meer door de administratie rond verhuizingen verder te digitaliseren, de lancering van een aangepast CRM, verdere procesoptimalisaties ...

Daarnaast liepen verschillende projecten om de **dienstverlening** van De Watergroep te optimaliseren:

- Het nieuwe **communicatieplatform** om sms'en en e-mailberichten uit te sturen bij geplande en ongeplande werken of bij kwaliteitsproblemen werd in 2025 uitgebreid naar storingen met een grotere impact (meer dan 4.500 klanten).

- De uitrol van de **digitale watermeter** ging een nieuwe fase in met de opstart van nieuwe aannemerscontracten in samenwerking met Farys en Pidpa. Doelstelling is om tegen 2030 alle digitale meters uit te rollen waar technisch haalbaar. Tegen eind 2025 had 20% van onze klanten een digitale watermeter. Na de lancering van het **verbruiksplatform** waarmee klanten met een digitale watermeter hun waterverbruik online kunnen monitoren, worden nu ook alarmen uitgestuurd bij registratie van een **verhoogd verbruik**.
- Binnen de klachtendienst werden IT-technische optimalisaties doorgevoerd, zodat de administratieve verwerking van klachten vlotter verloopt. Daarnaast kon het aantal openstaande klachten worden teruggebracht van 957 openstaande klachten bij het indienen van het jaarverslag 2024 naar 115 openstaande klachten bij het indienen van het jaarverslag 2025.

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. De klachtendienst rapporteert ook trimestrieel naar de raad van bestuur.

3.10.4 Beleidsdomein

De Watergroep heeft in 2025 verder 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 vanaf 1 januari 2027 alle operationele activiteiten van beide partners integreert en als uniek aanspreekpunt optreedt voor alle klanten, leveranciers en andere externe partijen. Door deze feitelijke fusie kunnen beide bedrijven synergie- en efficiëntiewinsten nog beter benutten en de uitdagingen bij de uitbouw van een klimaatrobuuste watervoorziening met meer slagkracht aangaan.

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: 17
- Aantal ontvankelijke klachten: 17
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 0
- Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten: 0
- Aantal onopgeloste klachten: 0

3.11.2 Toelichting

3.11.2.1 Algemeen klachtenbeeld

INBO ontving op het einde van de zomer na een oproep op Facebook in de mailbox van de wolvenmeldingen 17 klachten over het beleid rond de wolf in Vlaanderen.

3.11.2.2 Inhoud klachten

Na de oproep op Facebook formuleerden een 17 eigenaars van paarden en pony's diverse klachten over het beleid van de Vlaamse overheid rond wolven. De meeste klachten waren een vage oproep om "iets te doen" aan de wolven die in die periode verschillende pony's doodden. Alle mails werden beantwoord: de mensen die een specifieke vraag hadden geformuleerd, kregen een specifiek antwoord. Anderen die meer algemeen hun ongenoegen uitten, kregen een meer generisch geantwoord. In geen van de gevallen was het INBO bevoegd om iets te ondernemen: het beleid werd aangeklaagd, iets waar wij als wetenschappelijke instelling geen directe invloed op hebben.

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.

3.12 Inverde

Entiteit	Inverde
Klachtencoördinator	Petra Detienne
Contactgegevens klachtencoördinator	petra.detienne@vlaanderen.be

3.12.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 12
- Aantal ontvankelijke klachten: 12
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 8

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing:	8
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	1

- Aantal opgeloste klachten: 11
- Aantal deels opgeloste klachten: 1

3.12.2 Toelichting

3.12.2.1 Algemeen klachtenbeeld

We ontvingen in 2025 wat meer klachten dan in 2024 (7) wat te wijten is aan het inrichten van het examen Natuurmanagement-basis. Zeven van de twaalf klachten betroffen dit examen.

Acht klachten worden beschouwd als niet-correcte beslissingen:

- Zeven hiervan betroffen het examen Natuurmanagement – basis. Er namen 341 kandidaten deel aan het examen, verspreid over twee examenmomenten in het najaar. De kandidaten gingen niet akkoord met hun resultaat, meer bepaald met het niet-geslaagd zijn. Zoals het

examenreglement voorschrijft, beslist de begeleidingscommissie Natuurmanagement over de resultaten. De commissie oordeelde naar aanleiding van de klachten dat er door onduidelijke vraagstelling bij twee vragen een tweede antwoordmogelijkheid als correct beschouwd diende te worden. Hierdoor wijzigde het resultaat van vier van de zeven kandidaten van niet-geslaagd naar geslaagd waardoor zij alsnog het getuigschrift behaalden. Voor de drie andere kandidaten bleef het resultaat ongewijzigd. Deze klachten worden als ongegrond beschouwd.

- Eén klacht betrof een kandidaat die ontevreden was met de organisatie en evaluatie van het examen European Tree Technician. Deze persoon was niet -geslaagd en betreurde dat het eerstvolgende examen als volzet was waardoor hij erg lang moest wachten om een herexamen af te leggen. Er werd besloten om deze kandidaat alsnog toe te laten op het eerstvolgende examen zodat de wachttijd ingekort werd.

Eén klacht betrof een klant die ontevreden was over de termijn waarop het resultaat op een oefening als onderdeel van het examen Natuurmanagement – basis werd meegedeeld. Deze klacht werd als ongegrond beschouwd.

Twee klachten werden gecategoriseerd als onheuse bejegening:

- Eén klacht betrof een kettingzaagexamen ECC4. De klant was niet tevreden met de beschikbare bomen en over de afspraken die met de examinerator werden gemaakt. Met de betrokken personen werd bekeken hoe een dergelijke situatie in de toekomst te vermijden. De klant zelf was vooral teleurgesteld omdat door de werkgever geen herkansing meer gefinancierd werd.
- De andere klacht ging over een klant die ontevreden was omdat een vervolgopleiding over Bomen knotten werd geannuleerd waardoor deze persoon niet over de geschikte vaardigheden beschikte om enkele bomen in de tuin te vellen. Er werd voorgesteld te onderzoeken of deze bomen geschikt zouden zijn als praktijklocatie voor een volgende opleiding Bomen knotten voor gevorderden. Door praktische omstandigheden (al andere praktijklocatie ter beschikking voor een volgende opleiding en deze opleiding wordt slechts twee keer per jaar ingericht) is dit tot op heden nog niet gebeurd. Daarom wordt deze klacht beschouwd als deels opgelost.

Een laatste klacht betrof een klant die ontevreden was over de inhoudelijke kwaliteit van een aangekochte publicatie. Na meer uitleg gekregen te hebben over het gebruik van de publicatie en over de retourmogelijkheden, besloot de klant de publicatie te houden.

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.

3.13 MijnVerbouwpremie

Entiteit	MijnVerbouwPremie (Wonen in Vlaanderen, VEKA en Fluvius)
Klachtencoördinator	Sander Henkens
Contactgegevens klachtencoördinator	sander.henkens@vlaanderen.be

3.13.1 Cijfergegevens

- Totaal aantal klachten: 1077 waarvan 997 op datum van rapportering afgehandeld.
- Aantal ontvankelijke klachten: 633, waarvan 565 afgehandeld op tijdstip van rapportering
- Aantal gegronde/deels gegronde klachten: 137 gegronde, 33 deels gegronde

Onderstaande tabel toont de verdeling van de ontvankelijke klachten per ombudsnorm

Ombudsnorm	# Klachten	# Klachten gegrond	# Klachten deels gegrond	# Klachten ongegronde	# Klachten nog te bepalen/geen oordeel mogelijk/andere
Andere:	127	2	2	21	102
Niet-correcte beslissing:	390	120	23	230	17
Onheuse bejegening:	20	2	1	16	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	15	6	6	3	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	1	1	0	0	0
Te lange behandeltermijn:	12	6	1	5	0

Onderstaande tabel toont de verdeling van ontvankelijke en gegronde klachten per premiecategorie

# ontvankelijke klachten	633
# ontvankelijke per premiecategorie*	
Algemeen/geen categorie	16
Binnenrenovatie	40
Buitenmuur	64
Ramen en deuren	206
Dak	129
Gascondensatieketel	20
Elektriciteit en sanitair	62
Vloer	34
Warmtepomp	97
Warmtepompboiler	19
Zonneboiler	4
# gegronde klachten	137
# deels gegronde klachten	33
# gegronde per premiecategorie *	
Algemeen/geen categorie	3
Binnenrenovatie	7
Buitenmuur	14
Ramen en deuren	56
Dak	20
Gascondensatieketel	3
Elektriciteit en sanitair	6
Vloer	7
Warmtepomp	28
Warmtepompboiler	5
Zonneboiler	2

* Een klacht kan meerdere categorieën omvatten.

3.13.2 Toelichting

Het totale aantal klachten is in 2025 opnieuw gestegen ten opzichte van 2024, namelijk 1077 tegenover 899 in 2024. Zowel 2024 als 2025 zijn jaren waarin de dossierbehandeling in eerste lijn en beroepsbehandeling op kruissnelheid zaten. Louter op basis hiervan zouden 2024 en 2025 vergelijkbaar moeten zijn wat betreft het klachtenaantal. Wat van 2025 echter een uitzonderlijk jaar heeft gemaakt is dat er gedurende de loop van het jaar tweemaal ingrijpende wijzigingen aan de regelgeving werden aangekondigd.

Daarenboven startte 2025 met een vooraf aangekondigde daling van de premiepercentages (feitelijk betreft het een stopzetting van de tijdelijke verhoging van de premiepercentages). Dossiers ingediend eind 2024 werden vervolgens in de loop van 2025 behandeld. Gezien de daling van de premiepercentages, 35% in plaats van 50% voor de laagste inkomenscategorie en 25% in plaats van 35% voor de middelste inkomenscategorie, werden eind 2024 enorm veel aanvragen ingediend om de hogere premiepercentages te bekomen. In een aanzienlijk gedeelte van de aanvragen ging het echter om nog niet voltooide werken. Aangezien binnen Mijn VerbouwPremie geen premie kan toegekend worden voor nog niet voltooide werken, werden de overeenkomstige dossiers geweigerd. Ook al staat de informatie hieromtrent duidelijk beschreven op de website van Mijn VerbouwPremie, toch leidde dit vaak tot (ongegronde) beroepen en klachten.

Het bijzonder grote aantal aanvragen eind 2024 had ook impact op de behandeltermijn van deze dossiers. Gezien de wijzigingen in de regelgeving vanaf 1 juli 2025 kwam de weigering van aanvragen ingediend eind 2024 vaak pas einde juni 2025. Hierdoor had de aanvrager slechts beperkt de tijd om een nieuw dossier in te dienen. In sommige gevallen was de aanvrager dan ook te laat, wat opnieuw tot onvrede en klachten heeft geleid.

Verder zorgde de media-aandacht die gepaard ging met deze regelgevende wijzigingen voor een stijgende aandacht voor de klachten binnen Mijn VerbouwPremie. In bepaalde klachten werd zelfs nadrukkelijk verwezen naar krantenartikelen waarin het grote aantal klachten tegen Mijn VerbouwPremie werd aangehaald. De persaandacht heeft waarschijnlijk sommige aanvragers doen beslissen om zelf ook een klacht in te dienen, ook in gevallen waar de beroepsperiode nog lopende was.

Een vergelijkbare tendens vond plaats wat betreft de media-aandacht omtrent het recht op vergissing. Ook in deze communicatie werd de Mijn VerbouwPremie vaak betrokken, waardoor aanvragers van een eerder geweigerde premie via de klachtenprocedure informeerden of er voor hun specifieke situatie ook sprake kon zijn van het recht op vergissing.

Tot slot merken wij ook een stijging op in het aantal klachten waarbij van het klachtenformulier gebruik wordt gemaakt voor situaties die in wezen geen klacht betreffen. Hoewel een burger voldoende wegen heeft om de dienst Mijn VerbouwPremie te contacteren in verband met opmerkingen of vragen, al dan niet over een specifiek dossier, maakt de burger hiervoor soms onnodig gebruik van de klachtenprocedure.

Ook vanuit de dossierbehandeling zelf werd soms al te snel doorverwezen naar de klachtenprocedure, op momenten dat deze niet van toepassing was, in een poging om de burger bewust te maken van deze mogelijkheid. Dit leidde echter tegelijkertijd tot vermijdbare en overbodige klachten, en was op het vlak van klantvriendelijkheid niet de optimale werkwijze. Deze werkwijze werd gedurende 2025 bijgesteld.

Daling ontvankelijke klachten

Ondanks de stijging van het aantal klachten in 2025, ten opzichte van 2024, is het aantal ontvankelijke klachten wel gedaald. Het ging over 633 ontvankelijke klachten in 2025, vergeleken met 751 ontvankelijke klachten in 2024.

Voor een verklaring van deze stijging in het aantal onontvankelijke klachten in 2025 kan deels verwezen worden naar bovenstaande toelichting over de stijging van het totale aantal klachten. De wenselijkheid van de regelgeving en/of beleidsmatige keuze kan niet beoordeeld worden binnen de klachtenbehandeling, waardoor de klachten van burgers over de wijzigingen op zichzelf niet ontvankelijk zijn. Er wordt een toetsing gedaan of de regelgeving en procedures al dan niet correct werden toegepast, maar geen inhoudelijk oordeel geveld over de beleidskeuzes.

Een groot aantal aanvragers dient nog steeds een klacht in terwijl het dossier of het overeenkomstig beroep nog in behandeling is, of de beroepstermijn nog niet verstreken is. Deze klachten zijn, hoewel deze mogelijks als gegrond beschouwd zouden kunnen worden, procedureel als onontvankelijk te beoordelen. Wanneer de behandeling van een dossier in dergelijke situaties in vraag kan worden gesteld, zal dit dossier echter wel herbekeken worden. Een klacht die als onontvankelijk wordt geregistreerd betekent bijgevolg niet dat het dossier gedurende de klachtenbehandeling niet inhoudelijk opnieuw bekeken werd. De aanvrager wordt vanuit de klachtenprocedure ook geïnformeerd wat betreft de mogelijkheid om in beroep te gaan en de relevante termijnen.

Daling aantal gegronde klachten

Ook het aantal gegronde klachten in 2025 is gedaald ten opzichte van 2024. Het gaat hier om 137 gegronde klachten in 2025 ten opzichte van 161 gegronde klachten in 2024.

Bij de ontvankelijke maar ongegronde klachten blijft de oorzaak dikwijls een kwestie van het verwachtingspatroon van de aanvrager dat niet overeenstemt met het al dan niet toegekende premiebedrag. Het daaropvolgende ongenoegen leidt tot ongegronde beroepen en vervolgens ongegronde klachten. Alle voorwaarden voor Mijn Verbouwpremie worden via de website zo helder mogelijk gecommuniceerd en burgers kunnen steeds terecht bij onze diensten, de energiehuizen en woon- en energieloketten voor de nodige informatieverstrekking. Er worden dus inspanningen gedaan om de burger zeer goed te informeren, maar toch volstaat dit niet voor iedereen. Blijvend inzetten op een goede communicatie en ondersteuning van de burger bij een aanvraag staat centraal in de werking van de Mijn Verbouwpremie om dit soort klachten zo veel mogelijk te vermijden.

Inhoudelijk ging het binnen de ongegronde klachten opnieuw vaak over het niet voldoen aan de ventilatievoorwaarde voor de categorie ramen en deuren. Ook hier werden in 2025 wederom stappen gezet op het vlak van communicatie, met daarbij een focus op de communicatie in de dossierbehandeling zelf. Deze aangescherpte communicatie moet de aanvrager duidelijk maken waarom er niet aan de ventilatievoorwaarde werd voldaan.

Een duidelijke stijging viel dan weer op in het aantal klachten over de uitschakeling van de actieve koelfunctie bij warmtepompen. De toepassing van de regelgeving waarbij de definitieve uitschakeling enkel bewezen kan worden met de technische fiche van het geplaatste toestel werd door veel aanvragers als te rigide en onrechtvaardig beschouwd.

Zoals eerder aangehaald hadden ook heel wat klachten betrekking op het weigeren van werken omwille van eindfacturen die niet beschikbaar waren op het moment van aanvraag en die dateren

van na de aanvraagdatum van de premie. Dit viel voornamelijk voor bij dossiers ingediend eind 2024, naar aanleiding van de daling van de premiepercentages.

Redenen gegronde klachten

Bij de gegronde klachten ging het voornamelijk om situaties waarbij tijdens de dossier- en beroepsbehandeling te snel een oordeel werd geveld. Hier oordeelde de klachtenbehandelaar vervolgens dat bijkomende bewijsstukken dienden opgevraagd te worden, gezien deze bewijsstukken mogelijks een ander licht op de zaak wierpen. Dergelijke situaties kwamen het vaakst voor bij de beoordeling van het vernieuwde buitenschrijnwerk en of dit vernieuwde buitenschrijnwerk voldoet aan de ventilatievoorwaarde. Gezien de complexiteit van dit onderzoek en het feit dat het voor de aanvrager in bepaalde situaties niet steeds duidelijk is op basis van welke documentatie dient aangetoond te worden dat de woning voldoet aan de ventilatievoorwaarde, kan het aangeraden zijn om bijkomende aandacht te besteden aan dit onderzoek vooraleer er een negatieve beslissing wordt genomen. Niet iedere aanvrager zal namelijk het initiatief nemen om tegen een weigering in beroep te gaan of klacht in te dienen.

Dezelfde redenering kan toegepast worden op de categorie warmtepomp. Deze categorie kent, gelijkaardig aan de categorie ramen en deuren, specifieke en technische voorwaarden, waarvoor gerichte documentatie noodzakelijk is. Enerzijds ontstaan misverstanden over de exacte documentatie die gevraagd wordt, anderzijds is een foutieve interpretatie van deze documenten mogelijk.

Daarnaast is het de bedoeling dat iedere burger evenveel kansen krijgt om zijn dossier te vervolledigen. Wanneer in de klachtenbehandeling wordt vastgesteld dat hier tijdens de dossierbehandeling of de beroepsbehandeling een werkafpraak niet correct werd opgevolgd, dan krijgt de aanvrager een nieuwe kans om zijn dossier te vervolledigen.

Andere gegronde klachten zijn situaties waarbij de aanvrager in beroep gaat, het beroep als gegrond beschouwd wordt en deze beroepsbeslissing nieuwe informatie bevat voor de aanvrager. Wanneer de aanvrager op basis van deze nieuwe informatie bijkomende bewijsstukken wenst aan te leveren via de klachtenprocedure, dan wordt dit als een gegronde klacht beschouwd als deze nieuwe bewijsstukken invloed hebben op het premiebedrag.

Behandeltermijn

Opmerkelijk is het lage aantal klachten omwille van de behandeltermijn. Waar dit bij de start van Mijn VerbouwPremie nog een substantieel deel uitmaakte van het aantal gegronde klachten, waren de klachten hierover in 2025 zeldzaam. Dit ondanks het feit dat de behandeltermijn van aanvragen ingediend eind 2024 in sommige gevallen meer dan de uiterste behandeltermijn van 6 maand bedroeg. Door middel van een heldere en proactieve communicatie, zowel via de website als via reactie op vragen van de aanvragers, en het begrip van deze aanvragers voor de uitzonderlijke situatie, bleef het aantal klachten over de behandeltermijn echter beperkt.

3.13.3 Klachtenmanagement

3.13.3.1 Knelpunten

Zie onder realisaties.

3.13.3.2 Realisaties en verbeteringen

In 2025 werd verder ingezet op communicatie. In de klachtenbehandeling zelf wordt de beoordeling van een dossier getoetst aan een correcte en duidelijke communicatie. Het is van belang dat niet alleen het dossierverloop correct is, maar ook de burger begrijpt wat van hem verwacht wordt. Wanneer foutieve of onduidelijke communicatie vanuit de dossierbehandeling tot een verlies aan premie kon leiden, kreeg de aanvrager tijdens de klachtenbehandeling de kans om nog bijkomende bewijsstukken aan te leveren voor het dossier in kwestie.

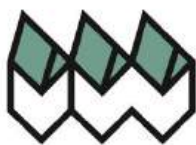
Zoals eerder aangehaald was 2025 een speciaal jaar op het vlak van wijzigingen. De premiepercentages daalden ten eerste op 1 januari 2025 voor de laagste en de middelste inkomenscategorie. Ten tweede wijzigden de premievoorwaarden op 1 juli 2025 voor aanvragen vanaf 1 september 2025. Voordien was het in de meeste situaties mogelijk voor de aanvrager om bij een vergissing in de aanvraag een nieuwe premieaanvraag in te dienen zonder gevolgen voor het vooropgestelde premiebedrag. Om tegemoet te komen aan de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst, waarbij een eenmalige vergissing van een burger geen financiële gevolgen mag hebben wanneer de aanvrager wel degelijk recht had op een premie op moment van premieaanvraag, werden nieuwe werkafspraken uitgewerkt om dergelijke situaties in de beroepsbehandeling op te pikken. Deze nieuwe werkwijze werd proactief ingevoerd waardoor het aantal klachten over dergelijke situaties, ondanks de wijzigende premievoorwaarden, beperkt bleef.

Voor aanvragen vanaf september 2025 is de aanwezigheid van zonnepanelen geen voorwaarde meer wanneer de warmtepomp actief kan koelen. Gezien heel wat aanvragers de definitieve uitschakeling van de actieve koelfunctie niet konden bewijzen wanneer geen zonnepanelen aangemeld waren bij Fluvius op moment van aanvraag, wordt verwacht dat deze wijziging tot minder weigeringen binnen de categorie warmtepomp zal leiden. In 2026 verwachten we dat dit dan ook voor een daling in het aantal klachten zal zorgen.

Daarnaast wordt er voor aanvragen vanaf september 2025 geen glaspremie meer toegekend wanneer de woning niet voldoet aan de ventilatievoorwaarde bij het vervangen van het buitenschrijnwerk. Vaak zorgde deze beperkte glaspremie voor onvrede bij aanvragers omdat hierdoor, omwille van de cumulatiebeperking, in de komende 5 jaar na aanvraagdatum van de eerste premie geen nieuwe premie meer kon bekomen worden. Aanvragers hadden in dergelijke situaties wel steeds de mogelijkheid om via het beroep de premieaanvraag te annuleren om zo later een nieuwe aanvraag in te kunnen dienen wanneer wel aan de ventilatievoorwaarde voldaan is. In sommige gevallen werd zo'n vraag tot annulering echter niet tijdig ingediend. Voor aanvragen vanaf september 2025 is een annulering van een eerdere premieaanvraag in deze situaties niet meer nodig.

Wijzigende regelgeving

Er waren in 2025 een groot aantal klachten tegen de gewijzigde regelgeving en tegen de korte termijn tussen de communicatie en de ingang van deze wijzigingen in de regelgeving. Naar de toekomst toe is het aanbevolen dat dergelijke grote wijzigingen in de regelgeving voldoende ruim op voorhand aangekondigd worden zodat aanvragers die werken gepland hebben, na voltooiing van de werken ook de premie ontvangen die ze bij aanvang van de werken hadden verwacht. Veel burgers verwezen in hun klacht naar het feit dat op het moment dat de offerte ondertekend was, er andere premievoorwaarden van kracht waren. Hoewel het moment van ondertekening van de offerte nergens in de regelgeving staat opgenomen als relevante datum voor de Mijn VerbouwPremie, is het ongenoegen van deze aanvragers wel te verstaan. Een voldoende lange periode tussen de communicatie van wijzigende regelgeving en ingang van deze wijzigingen zou een oplossing bieden voor dergelijke problemen.



Overzicht klachten 2025

In 2025 werden 93 klachten genoteerd (tegenover 89 in 2024).

Dit aantal is erg beperkt in het licht van volgende cijfers betreffende vorig dienstjaar:

- er werden 7.987 aanvragen voor een Vlaamse woonlening geopend
- er werden 12.001 aanvragen voor een huurwaarborglening geopend
- er werden 14.145 aanvragen voor een verzekering gewaarborgd wonen ingediend
- per 31 december 2025 beheerden we een portefeuille van 50.403 hypothecaire leningen opgestart door het VWF, 21.230 hypothecaire leningen overgenomen van de VMSW, 1.439 provinciaal leningen overgenomen van Oost-Vlaanderen en 10.474 huurwaarborgleningen.

Van het totale aantal klachten waren er:

- 81 ongegrond
- 7 gegrond met dien verstande dat het VWF voor 6 wel degelijk heeft gehandeld volgens de informatie die het had
- 2 deels gegrond met dien verstande dat het VWF voor 2 wel degelijk heeft gehandeld volgens de informatie die het had
- 1 onontvankelijk
- 1 afgehandeld zonder verder gevolg
- 1 hangende.

Het voorwerp van de klacht was:

- in 63 gevallen een bijzondere sociale lening
- in 7 gevallen een huurwaarborglening
- in 15 gevallen een verzekering gewaarborgd wonen
- in 8 gevallen algemene dienstverlening

KLACHT	GEVOLG
18 klachten betreffen het niet in aanmerking komen voor een Vlaamse woonlening	Deze klachten waren allen ongegrond, het Vlaams Woningfonds heeft steeds gehandeld in overeenstemming met de reglementering.
17 klachten betroffen het beheer van de lening	Het merendeel van deze klachten was ongegrond. Twee klachten werden veroorzaakt door een technisch probleem bij de NBB, waardoor het VWF niet tijdig kon voldoen aan het verzoek van betrokkene. Van zodra dit wel mogelijk werd handelde het VWF het dossier af. Eén gegronde klacht betrof het ontvangen van een onterechte herinneringsbrief, dit betrof een administratieve

	onnauwkeurigheid in het dossier. Een andere klacht werd deels gegrond verklaard, alhoewel er geen procedurele fout gemaakt werd, de communicatie heeft men echter als onvolkomen ervaren. Eén klacht is nog hangende.
15 klachten betroffen de weigering van verzekering gewaarborgd wonen	14 klachten waren ongegrond gezien loutere toepassing van de reglementering. 1 klacht was gegrond, maar de informatie op basis waarvan de VGW diende toegestaan te worden werd pas bij het beroep voor de eerste maal meegedeeld.
8 klachten betreffende dienstverlening	Bekommernis van betrokkenen werd doorgegeven aan de betrokken dienst. Een klantvriendelijke communicatie staat steeds centraal. Eén klacht werd deels gegrond verklaard door de ombudsdienst.
8 klachten betroffen de niet of late uitbetaling van facturen	7 klachten waren ongegrond. Vaak dient de betrokken klant eerst een keuringsattest of bewijsfoto's van de werken aan te leveren vooraleer de factuur kan worden betaald. Een belangrijke modaliteit van het renovatiebudget is dat dit slechts kan worden betaald naargelang de vordering van de werken. Er wordt steeds zo snel mogelijk overgegaan tot betaling van de facturen. 1 klacht betrof de melding van een technisch probleem bij het opladen van een factuur.
6 klachten betreffende de doorlooptijd van de kredietaanvraag.	De gemiddelde doorlooptijd van een kredietaanvraag is blijft onvermijdelijk langer dan bij een commerciële instelling gezien de administratieve formaliteiten die conform de reglementering dienen te worden vervuld. Er is ook een merkbare daling in het aandeel klachten betreffende de doorlooptijd (20 in 2023 en 12 in 2024) en dit is een belangrijke aanwijzing dat onze inspanningen om deze te verbeteren zijn vruchten afwerpt.
7 klachten betroffen het niet verkrijgen van een huurwaarborglening	5 klachten waren onterecht wegens de loutere toepassing van de reglementering. 1 klacht was gegrond: tijdens het beroep werd nieuwe informatie voorgelegd op basis waarvan de beslissing diende bijgesteld te

	worden, het VWF had echter in eerste instantie correct gehandeld volgens de beschikbare informatie. 1 klacht werd door de toezichthouder als onontvankelijk beoordeeld, gezien het verstrijken van de beroepstermijn.
6 klachten betroffen de toepasselijke rentevoet	5 klachten waren ongegrond wegens loutere toepassing van de reglementering. 1 klacht was gegrond, het betrof een overgenomen krediet van de VMSW waarbij door onze rechtsvoorganger een foute rentevoet was aangerekend gedurende de laatste 5 jaar van het krediet, het VWF heeft dit met terugwerkende kracht rechtgezet.
3 klachten betroffen de schuldsaldoverzekering	Deze klachten waren allen ongegrond. Onze medewerkers proberen de vragen van klanten steeds correct en tijdsefficiënt te behandelen. Er werd een nieuw proces ingezet om het behandelen van de aanvragen van schuldsaldoverzekeringen te optimaliseren.
3 klachten betroffen het niet in aanmerking komen voor een renovatiekrediet (wederopname)	Deze klachten waren allen ongegrond, wegens het loutere toepassen van de reglementering.
2 klachten betroffen de schatting van de woning	De klachten waren ongegrond, deze schattingen worden uitgevoerd door een externe expert en waren correct uitgevoerd.

Hieronder wordt het detail van de klachten vermeld:

KLACHT	GEVOLG
15 klachten via de Vlaamse ombudsdienst	
1) Klacht betreffende rentevoetherziening	Ongegrond: de rentevoetherziening is gebaseerd op de gezinssamenstelling op de referentiedatum die is bepaald op zes maanden voor de herzieningsdatum en op die datum was de dochter gedomicilieerd bij de ouders.
2) Klacht betreffende inhouding belastingteruggave inzake betalingsachterstand	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering

3) Klacht betreffende loonoverdracht inzake betalingsachterstand	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering. De opdracht tot loonbeslag werd inmiddels stopgezet.
4) Klacht betreffende niet in aanmerking komen Vlaamse woonlening	Ongegrond: de arbeidssituatie van betrokkene was onzeker en dit had een negatieve impact op de solvabiliteit. Inmiddels had de klant een krediet bij een andere kredietinstelling en aldus de aanvraag laten annuleren.
5) Klacht betreffende vermelding bij NBB	Gegronnd: Deze klacht werd veroorzaakt door een technisch probleem bij de NBB. Zodra dit probleem opgelost was heeft het VWF het nodige gedaan.
6) Klacht betreffende schuldsaldooverzekering (SSV)	Ongegrond: Klant had aangegeven geen SSV met bemiddeling van VWF te wensen bij overname krediet. We hebben geen melding van aanvraag tot aanpassing ontvangen.
7) Klacht betreffende niet in aanmerking komen Vlaamse woonlening	Ongegrond: De maximum inkomensgrens was volgens het aanslagbiljet overschreden. Het Vlaams Woningfonds heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering.
8) Klacht over verhoogde rentevoet	Ongegrond: het VWF heeft correct gehandeld en tijdig de rentevoet opnieuw verlaagd.
9) Klacht betreffende onheuse bejegening	Deels gegrond verklaard door ombudsdienst.
10) Klacht betreffende looptijd lening	Ongegrond: de regelgeving staat niet toe dat er een langere looptijd (hoger dan 25 jaar) op een lening toegepast wordt dan strikt noodzakelijk voor de solvabiliteit van de klant.
11) Klacht wegens weigering huurwaarborglening	Ongegrond: het VWF paste de regelgeving correct toe, betrokken voldeed niet aan de voorwaarden.
12) Klacht betreffende gedeeltelijke handlegging	De klacht betreffende de gedeeltelijke handlegging is ongegrond; de klacht betreffende het gebrek aan duidelijke communicatie wordt door de ombudsdienst als gegrond verklaard. Deels gegrond
13) Klacht betreffende vervroegde opeising lening	Hangende
14) Klacht betreffende rentevoet BSL	Ongegrond: het VWF handelt conform de regelgeving.
15) Klacht betreffende niet in aanmerking VGW	Ongegrond: het VWF handelt conform de regelgeving, gedurende de referentieperiode mag men geen arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen.
Totaal: 15 klachten 11 ongegrond 1 gegrond 2 deels gegrond 1 hangende	
23 klachten via de toezichthouder	

16) Klacht betreffende betalingsachterstand	VWF handelt conform de regelgeving, afgehandeld zonder verder gevolg.
17) Klacht over niet in aanmerking komen Vlaamse woonlening	Ongegrond: betrokkene voldoet niet aan de eigendomsvoorwaarden.
18) Klacht betreffende uitbetaling renovatiebudget	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving, betrokkenen dienen het keuringsattest van de elektriciteit voor te leggen vooraleer er verdere stortingen kunnen gebeuren.
19) Klacht betreffende niet in aanmerking Vlaamse Woonlening	Ongegrond: het VWF handelt overeenkomstig de wetgeving, betrokkene voldeed niet aan de solvabiliteitsvereisten.
20) Klacht betreffende niet in aanmerking komen voor huurwaarborglening	Ongegrond: VWF heeft de reglementering correct toegepast, er werd niet voldaan aan de toekenningsvoorwaarden.
21) Klacht over weigering toekenning VGW	Gegrond: het VWF heeft volgens de informatie waarover ze beschikte tijdens het eerste onderzoek correct gehandeld. Tijdens het beroep werd bijkomende informatie aangeleverd die de uitkomst beïnvloed heeft, betrokkene kreeg een VGW.
22) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
23) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving.
24) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
25) Klacht betreffende weigering HWL	Onontvankelijk: beroep was niet tijdig ingediend. (ongegrond: voorwaarden niet voldaan).
26) Klacht betreffende weigering HWL	Ongegrond: VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
27) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
28) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
29) Klacht betreffende weigering HWL	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
30) Klacht betreffende weigering HWL	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld als een voorzichtig en redelijk persoon, de schuldbemiddelaar gaf geen toestemming tot het aangaan van een schuld.
31) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.

32) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
33) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
34) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
35) Klacht betreffende niet in aanmerking renovatiekrediet	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
36) Klacht betreffende weigering HWL	Geground: Tijdens het beroep werd bijkomende informatie voorgelegd waardoor wel voldaan was aan de voorwaarden, het VWF heeft echter correct gehandeld op basis van de beschikbare informatie op het moment van de beslissing.
37) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast, er was niet voldaan aan de voorwaarden.
38) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast.
Totaal: 23 klachten 2 geground 1 onontvankelijk 1 afgehandeld zonder verder gevolg 19 ongegrond	
5 klachten via Kabinet Wonen	
39) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: VWF heeft de reglementering correct toegepast. Men kan slechts éénmaal in aanmerking komen voor een VGW voor hetzelfde pand.
40) Klacht betreffende doorlooptijd bij Vlaamse Woonlening voor aankoop via Biddit	Ongegrond: het VWF hanteert een speciale spoedmethode wanneer de aankoop van een woning via Biddit verloopt. Hierdoor kan men wel een woning via Biddit aankopen met een Vlaamse Woonlening.
41) Klacht betreffende niet in aanmerking Vlaamse woonlening	Ongegrond: VWF heeft de reglementering correct toegepast.
42) Klacht betreffende weigering uitstel van betaling	Ongegrond: het VWF heeft correct gehandeld.
43) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: het VWF/de WM heeft correct gehandeld, er werd nooit een kredietaanvraag ingediend door de klant en bijgevolg ook niet geweigerd.
Totaal: 5 klachten 5 ongegrond	
48 klachten bij de interne klachtendienst	

44) Klacht betreffende vermelding gegevenscentrale NBB	Gegrond: het VWF stootte op een probleem met systemen van de NBB waardoor er vertraging werd opgelopen bij de schrapping uit de NBB, het VWF heeft al het nodige en mogelijke gedaan om de schrapping zo spoedig mogelijk te bekomen.
45) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: niet voldoende solvabiliteit, het VWF handelde conform de reglementering.
46) Klacht betreffende indeplaatsstelling VWF voor brandverzekering	Ongegrond: de informatie werd doorgegeven aan een foutief mailadres. De polis van de klant werd nagekeken en de polis afgesloten door het VWF is geannuleerd.
47) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: de klant voldoet niet aan de inkomensvoorwaarden voor een BSL
48) Klacht betreffende betaling facturen	Ongegrond: er werd een storting naar aannemer en op rekening courant uitgevoerd en er werden bijkomende documenten gevraagd aan de klant om de verdere betalingen te kunnen uitvoeren.
49) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: het VWF heeft de reglementering correct toegepast.
50) Klacht betreffende betaling facturen	Ongegrond: het VWF hanteert een speciale spoedmethode wanneer de aankoop van een woning via biddit verloopt. Hierdoor kan men wel een woning via biddit aankopen met een Vlaamse Woonlening
51) Klacht betreffende betaling facturen	Ongegrond: facturen werden inmiddels betaald en het resterende saldo zal worden vrijgegeven bij voorlegging nieuwe betalingsaanvragen.
52) Klacht betreffende vervroegde opeising lening	Ongegrond: de bewoningsverplichting maakt een onlosmakelijk deel uit van het aangaan van een contract voor een sociale lening, aan de klant werd een afbetalingsplan toegestaan.
53) Klacht betreffende schatting van de woning	Ongegrond: de verkoopwaarde die door een onafhankelijk schatterexpert werd vastgesteld was hoger dan de toegelaten maximumverkoopwaarde
54) Klacht betreffende behandelingstermijn SSV	Ongegrond: onze medewerkers proberen steeds zo efficiënt mogelijk aanvragen te behandelen
55) Klacht betreffende niet in aanmerking komen BSL	Ongegrond: klant voldeed niet aan voorwaarden voor een BSL
56) Klacht betreffende behandelingstermijn (vragen) VGW	Ongegrond: onze medewerkers proberen steeds zo efficiënt mogelijk aanvragen te behandelen
57) Klacht betreffende doorlooptijd BSL	Ongegrond: het VWF gaat geen verbintenis aan om een beslissing over het krediet te nemen binnen de termijn van de opschortende voorwaarde.

58) Klacht betreffende klantvriendelijkheid	Ongegrond: Onze medewerkers proberen onze klanten steeds zo goed mogelijk te helpen
59) Klacht betreffende doorlooptijd SSV	Ongegrond: onze medewerkers proberen steeds zo efficiënt mogelijk aanvragen te behandelen
60) Klacht betreffende schatting van de woning	Ongegrond: de verkoopwaarde die door een onafhankelijk schatterexpert werd vastgesteld was hoger dan de toegelaten maximumverkoopwaarde
61) Klacht betreffende weigering pandwissel	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering.
62) Klacht betreffende weigering BSL	Ongegrond: onze medewerker heeft vele toegevingen gedaan met betrekking tot het verzetten van deadlines. Er kwam echter niet tijdig een reactie. De klant kreeg ondertussen een kredietaanbod.
63) Klacht betreffende uitbetaling renovatiekrediet	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering. Klant had niet de nodige bewijzen aangeleverd van de vordering van de werken.
64) Klacht betreffende weigering BSL voor renovatie	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering.
65) Klacht betreffende afbetalingsmoeilijkheden	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering. De mogelijke voorgestelde oplossingen worden niet geaccepteerd door klant.
66) Klacht betreffende weigering BSL	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering. De kredietaanvraag is onontvankelijk.
67) Klacht betreffende doorlooptijd BSL	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering. De betrokkenen hadden de vertraging kunnen vermijden door correct te communiceren over hun schuldenlast.
68) Klacht betreffende onheuse bejegening	Ongegrond: Het VWF probeert steeds klantvriendelijk te zijn, maar dient duidelijk de gevolgen en de risico's van een betalingsachterstand te communiceren.
69) Klacht betreffende openstaande betalingen	Ongegrond: de achterstand was op het moment van de klacht wel degelijk aanwezig.
70) Klacht betreffende weigering BSL	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering.
71) Klacht betreffende technisch probleem mijn woningfonds	Geground: betrokkene klaagt over foutmelding bij het opladen van factuur op het digitaal platform. De factuur is inmiddels correct opgeladen en betaald.
72) Klacht betreffende aflossingstabel BSL	Ongegrond: het VWF heeft de aflossingstabel correct bezorgt.
73) Klacht betreffende herinneringsbrief brandverzekering	Geground: de brandverzekering was reeds in orde en de herinneringsbrief was overbodig. Dit betrof een automatische herinneringsbrief

	als gevolg van een administratieve onnauwkeurigheid in het dossier.
74) Klacht betreffende weigering VGW	Ongegrond: het VWF heeft het nodige gedaan om betrokkene te waarschuwen voor de incorrecte indiening en er kwam geen tijdige reactie.
75) Klacht betreffende afspraak BSL	Ongegrond: betrokkene wenst niet telefonisch gecontacteerd te worden. Er werd een afspraak via mail gemaakt. Onze medewerkers trachten steeds voor een aangepaste manier dienstverlening te zorgen.
76) Klacht aanrekening kosten brandverzekering	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving, overeenkomstig de modaliteiten van de BSL is men steeds verplicht om over een brandverzekering te beschikken.
77) Klacht betreffende rentevoet	Gegrond: er werd een fout gemaakt door de VMSW, het VWF heeft het nodige gedaan om deze recht te zetten.
78) Klacht betreffende klantvriendelijkheid	Ongegrond: de medewerkers van het VWF zetten alles in het werk om onze klanten vriendelijk en behulpzaam te woord te staan.
79) Klacht betreffende rentevoetverhoging	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving en de contractuele voorwaarden.
80) Klacht betreffende doorlooptijd	Ongegrond: het VWF verbindt zich er niet toe binnen de termijn van de ontbindende voorwaarde uitspraak te doen over het krediet. Betrokkene kreeg binnen een redelijke termijn een antwoord.
81) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL en doorlooptijd	Ongegrond: het VWF verbindt zich er niet toe binnen een gelimiteerde termijn uitspraak te doen over een krediet. Betrokkene had zijn solvabiliteit in het gedrang gebracht en werkte onvoldoende mee aan het proces.
82) Klacht betreffende betaling renovatiekrediet	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld conform de reglementering en de kredietovereenkomst.
83) Klacht betreffende pandwisseling/klantvriendelijkheid	Ongegrond: de medewerkers van het VWF zetten alles in het werk om onze klanten vriendelijk en behulpzaam te woord te staan. We bezorgden de klant alle nodige informatie over de pandwisseling.
84) Klacht betreffende rentevoet	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld conform de reglementering.
85) Klacht betreffende betaling renovatiekrediet	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld conform de reglementering en de kredietovereenkomst.
86) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld conform de reglementering, gehuwde partners dienen beiden te voldoen aan de voorwaarden van de BSL.
87) Klacht betreffende niet in aanmerking BSL	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld conform de reglementering.

88) Klacht betreffende dienstverlening	Ongegrond: de medewerkers van het VWF zetten alles in het werk om onze klanten vriendelijk en behulpzaam te woord te staan. Verder wordt voor de afspraak gecommuniceerd dat de afspraak in het Nederlands zal plaatsvinden en een tolk verplicht is indien men het Nederlands niet machtig is.
89) Klacht betreffende pandwissel	Ongegrond: de klacht is ontvangen slechts één dag na het in orde brengen van het dossier door betrokkene, het VWF verbindt zich er niet toe binnen de termijn van de ontbindende voorwaarde uitspraak te doen over een pandwissel, de procedure hiervoor neemt minimaal 1 week in beslag. Betrokkene kreeg binnen een zeer korte termijn een antwoord.
90) Klacht betreffende doorlooptijd	Ongegrond: het VWF verbindt zich er niet toe binnen de termijn van de ontbindende voorwaarde uitspraak te doen over het krediet. Betrokkene kreeg binnen een redelijke termijn een antwoord.
91) Klacht betreffende klantvriendelijkheid	Ongegrond: de medewerkers van het VWF zetten alles in het werk om onze klanten vriendelijk en behulpzaam te woord te staan.
92) Klacht betreffende niet in aanmerking renovatiekrediet	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de reglementering
Totaal: 48 klachten 4 gegrond 44 ongegrond	
1 klacht via 1700	
93) Klacht betreffende niet in aanmerking VGW	Ongegrond: het VWF heeft gehandeld overeenkomstig de regelgeving. Betrokkene had geen contract en geen bevestiging van afsluiten verzekering ontvangen.
Totaal: 1 klacht 1 ongegrond	

Jaaranalyse klachten 2025

fluvius

fluvius.

Inhoud

Inleiding.....	3

Klachtenbeheer bij Fluvius.....	4

Wat is een klacht?	4

Een klacht registreren.....	4

Wie behandelt klachten?.....	5

Een klacht behandelen	6

Klachtenbeeld 2025	7

Overzicht	8

Aansluitingen	11

Marktoperaties	16

Werken in de straat.....	22

Defecten en storingen.....	26

Premies	31

Lokale productie	34

Leveranciersrol Fluvius	36

Tarieven	38

Klachten attitude	39

Positieve reacties en suggesties	40

Klant centraal als strategische pijler & waarde van Fluvius	41

In dialoog met de klant	42

Enkele klantgerichte acties	43

Focuspunten en aanbevelingen voor 2026	49

Belangrijkste inzichten uit 2025	49

Aandachtspunten voor 2026	49

Inleiding

Het jaar 2025 was voor Fluvius een jaar waarin de energietransitie extra uitdagingen stelde aan onze netten en aan onze relatie met onze diverse klantgroepen. Het klachtenbeeld van dit jaar toont een duidelijke stijging van het aantal meldingen, maar achter die cijfers schuilt een verhaal van verandering, groei en ambitie. Klachten zijn geen louter negatieve signalen: ze zijn een spiegel van de verwachtingen van onze klanten en een kans om onze processen en dienstverlening verder te verbeteren.

De analyse van 2025 laat zien dat de grootste uitdagingen zich situeren waar de energietransitie het meest tastbaar wordt: de versnelde uitrol van digitale meters, de forse toename van investeringswerken in de straat en de piek in aanvragen voor retroactieve investeringspremies. Tegelijkertijd zien we dat onze inspanningen om continu en op een steeds betere manier klantgericht te werken, hun vruchten afwerpen: de algemene tevredenheid steeg naar 80%, met opvallende verbeteringen in domeinen zoals storingsbeheer en premieafhandeling.

Als distributienetbeheerder staan we centraal in een markt die draait om data, flexibiliteit en duurzaamheid. Die rol brengt technische uitdagingen én maatschappelijke verantwoordelijkheid mee: klanten mogen rekenen op transparantie, betrouwbaarheid en begeleiding tijdens de energietransitie. Klant centraal is daarom meer dan een slogan: het is onze strategische pijler die stuurt hoe we processen herdenken, en hoe we communiceren en handelen bij elk contactmoment.

In 2025 hebben we deze pijler verder geconcretiseerd met klantgerichte acties: van proactieve communicatie

bij werken en onderbrekingen, tot het continu verbeteren van digitale tools zoals *Mijn Fluvius* en de netwerkchecker. We introduceerden duidelijke klantbeloftes en werkten aan een vernieuwd klachtenproces waarin empathie, transparantie en snelheid centraal staan. Deze initiatieven tonen dat we niet alleen reageren op klachten, maar ze gebruiken als hefboom voor structurele verbeteringen.

De cijfers die volgen, geven een genuanceerd beeld: een stijging van het totale aantal klachten, maar ook een hogere tevredenheid en een daling in bepaalde probleemcategorieën. Welke processen bleken het meest kwetsbaar? Waar zien we ondanks de complexiteit toch een positieve trend? En hoe vertalen we deze inzichten naar onze aanpak voor 2026? Deze analyse geeft antwoorden en nodigt uit om verder te kijken dan de cijfers, naar de vraag hoe Fluvius zijn rol als betrouwbare partner in de energietransitie blijft waarmaken.



Klachtenbeheer bij Fluvius

Wat is een klacht?

Bij Fluvius zien we een klacht als een signaal van ontevredenheid van een externe partij over onze diensten, producten of organisatie. Elke melding beschouwen we als een kans om onze producten, dienstverlening en processen verder te verbeteren.

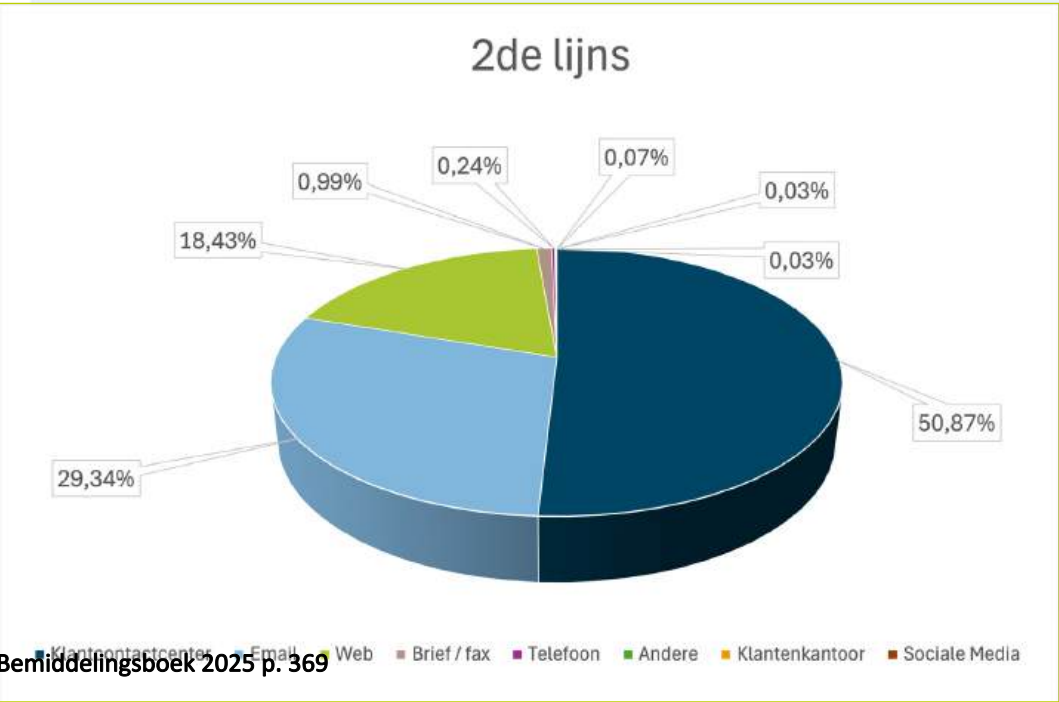
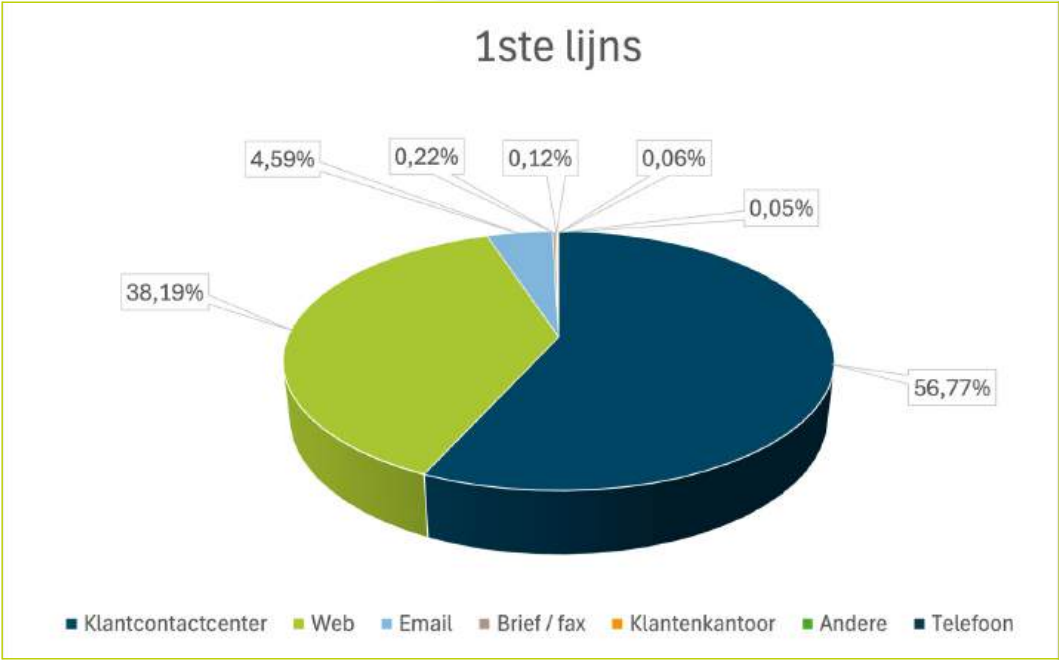
Een klacht registreren

Onze klanten kunnen via verschillende kanalen een klacht indienen. Meer dan de helft van de eerste meldingen komt binnen via ons telefonisch klantcontactcenter. De klachtentool op onze website neemt de tweede plaats in, gevolgd door e-mail.

Elke klacht wordt toegewezen aan de verantwoordelijke dienst op basis van het onderwerp. We onderscheiden twee types: eerstelijnsklachten (de initiële melding van de klant) en tweedelijnsklachten (een escalatie naar aanleiding van een eerder gemelde klacht). Het verschil tussen beide wordt verder toegelicht in de rubriek 'Wie behandelt klachten'.

Hiernaast een overzicht van de ontvangen klachten per kanaal voor 2025.

Het merendeel van de geëscaleerde klachten kwam binnen via ons klantcontactcenter, goed voor 50,87% van alle meldingen. E-mail was het tweede belangrijkste kanaal met 29,34%. Deze klachten werden voornamelijk doorgestuurd door de Federale Ombudsdienst, de Vlaamse Ombudsdienst, de Vlaamse Nutsregulator en consumentenorganisatie Testaankoop voor verdere analyse en opvolging.



Wie behandelt klachten?

Klachtenbehandelaars

Binnen elke operationele dienst van Fluvius zijn medewerkers verantwoordelijk voor de behandeling van klachten als onderdeel van hun functie. Op die manier zorgen we ervoor dat meerdere medewerkers rechtstreeks contact hebben met klanten, inzicht krijgen in wat goed en minder goed loopt, en verbeteringen kunnen voorstellen om onze dienstverlening te optimaliseren. De klachten die zij behandelen, noemen we bij Fluvius **'eerstelijnsklachten'**.



Team Klachtenbeheer

Fluvius beschikt over een gespecialiseerd klachtenteam met de volgende verantwoordelijkheden:

- Klachten toewijzen aan de juiste operationele diensten en de voortgang opvolgen.
- De kwaliteit van de klachtenbehandeling bewaken.
- Klachten analyseren en verbeteringen aan producten en processen adviseren.
- Als expertisecentrum fungeren voor de behandeling van complexe dossiers.
- De behandeling van geëscaleerde klachten, klachten over het gedrag van medewerkers, en klachten die via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst en de Vlaamse Nutsregulator worden ingediend.

De klachten die door dit team worden behandeld, noemen we bij Fluvius **'tweedelijnsklachten'**.

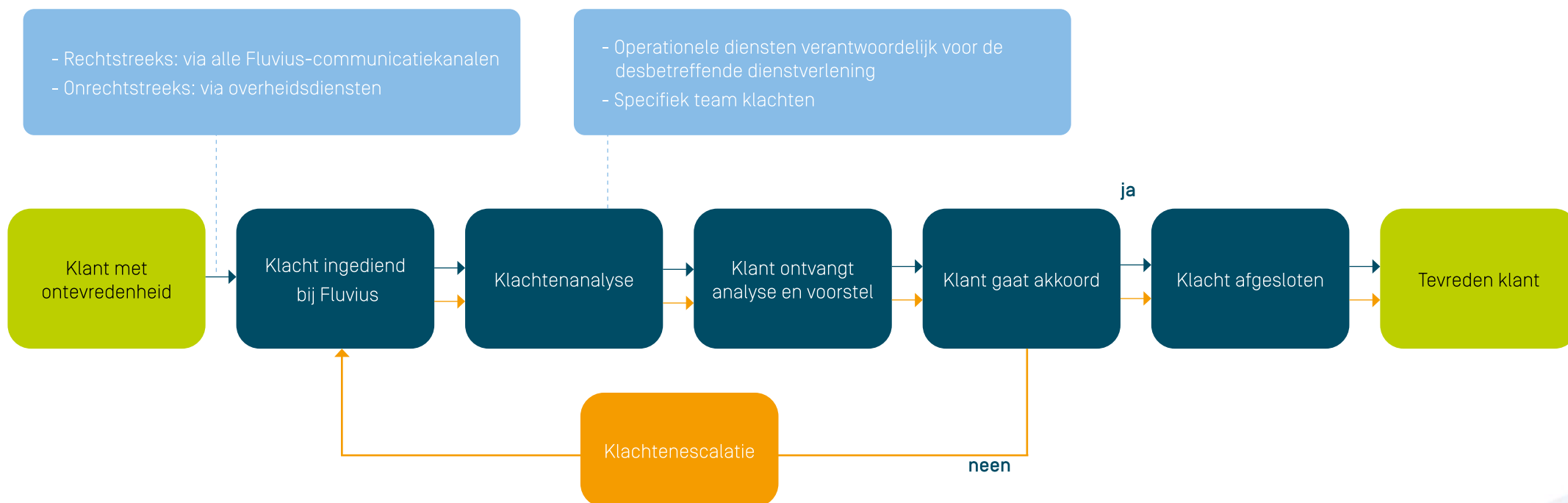


Een klacht behandelen

Elke klacht die we ontvangen, wordt grondig onderzocht. Na deze analyse informeert Fluvius de klant over de bevindingen en de voorgestelde oplossing.

Indien de klant niet akkoord gaat met het antwoord of wanneer er langer dan 14 dagen geen reactie volgt, kan hij zich wenden tot het team Klachtenbeheer. Dit team opereert onafhankelijk van de operationele diensten en vervult de rol van neutrale bemiddelaar.

Het volledige proces samengevat



Klachtenbeeld 2025

Bij Fluvius beschouwen we elke klacht als een kans om te luisteren en te verbeteren. Wanneer een externe partij aangeeft ontevreden te zijn over onze diensten, producten of organisatie, nemen we dat ernstig. Zo kunnen we onze processen, producten en dienstverlening verder afstemmen op de verwachtingen van onze klanten.

Naast klachten verzamelen we ook inzichten via andere kanalen: interacties met klanten (web, telefoon, e-mail, persoonlijk contact) en via gerichte bevestigingen en marktonderzoeken. Deze informatie helpt ons om beter te begrijpen wat klanten verwachten en hoe tevreden ze zijn. Alle verzamelde gegevens vormen de basis voor de optimalisatie van onze producten en dienstverlening.



<< naar inhoud

Klachten

Klanten kunnen hun klachten via verschillende kanalen indienen. In dit rapport worden zowel klachten die rechtstreeks bij ons binnenkomen (eerstelijnsklachten) besproken, als klachten die na een eerdere melding worden geëscaleerd (tweedelijnsklachten).

Klanttevredenheid

We volgen de klanttevredenheid op twee manieren. Enerzijds voeren we het hele jaar door een uitgebreide tevredenheidsenquête uit via een onafhankelijk marktonderzoeksbureau. Voor zeven van onze diensten meten we vier indicatoren: algemene tevredenheid (CSAT), bereidheid tot aanbevelen (NPS), de ervaren inspanning van de klant (CES) en de inspanning die Fluvius volgens de klant heeft geleverd (CoES). Deze enquête verloopt via 'Computer Assisted Web Interviewing' (CAWI).

Daarnaast zetten we 'one-click-surveys' in: korte bevestigingen die 24 uur na een klantinteractie worden verstuurd en met één vraag peilen naar tevredenheid. Zo kunnen we snel problemen detecteren, tijdig ingrijpen en escalaties vermijden.

Voor het klachtenoverzicht gebruiken we de algemene tevredenheidsscore (CSAT).

Klantvragen gecapteerd via het klantcontactcenter

Klanten nemen om uiteenlopende redenen contact op met ons klantcontactcenter. In dit rapport geven we inzicht in het aantal informatievragen dat we hebben afgehandeld. De cijfers tonen het aantal dossiers per specifiek product of dienst en schetsen zo de omvang van deze contacten. Deze vragen correct beantwoorden draagt bij aan klanttevredenheid, verhoogt de efficiëntie en helpt klachten te voorkomen. Bovendien biedt het waardevolle informatie over waar onze klantcommunicatie nog kan verbeteren.

Deze vragen bereiken ons via diverse kanalen, zoals telefonisch, via het contactformulier op onze website of via directe berichten via platforms zoals Messenger en WhatsApp. Reacties die klanten geven op berichten van Fluvius op onze social media monitoren we en behandelen we proactief.

Overzicht

Klachten

In 2025 ontvingen we in totaal 37.831 eerstelijnsklachten en 2.935 tweedelijnsklachten. Na de daling in 2024 zien we opnieuw een toename: het aantal eerstelijnsklachten steeg met 13% [+4.360 klachten] en het aantal tweedelijnsklachten met 3% [+76 klachten]. Samen komt dit neer op 40.766 klachten of een gemiddelde stijging van 12% ten opzichte van 2024.



Detail aantal klachten per product of dienst 2024 versus 2025

Product/Dienst	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Aansluitingen	13.006	15.432	19%	602	731	21%
Marktoperaties	10.755	11.280	5%	1.581	1.552	-2%
Werken in de Straat	4.981	5.880	18%	87	134	54%
Storingen/Defecten	1.999	2.150	8%	139	104	-25%
Premies	532	1.267	138%	56	34	-39%
Lokale Productie	1.097	649	-41%	93	84	-10%
Leveranciersrol Fluvius	457	463	1%	158	155	-2%
Overige [*]	287	299	4%	129	118	-9%
Kwaliteit	234	231	-1%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tarieven	123	180	46%	14	23	64%
Totaal	33.471	37.831	13%	2.859	2.935	3%

(*Overige: betreft een opsomming van diverse thematieken zoals klantcontactcenter, energieadvies, ...)

Ten opzichte van 2024 zien we vooral een duidelijke toename van klachten binnen de activiteiten 'Premies', 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat'. Deze stijging hangt nauw samen met de vervanging van analoge door digitale meters tijdens het laatste jaar waarin klanten recht hadden op de retroactieve investeringspremie, en de forse toename van investeringswerken voor de energie- en klimaattransitie.

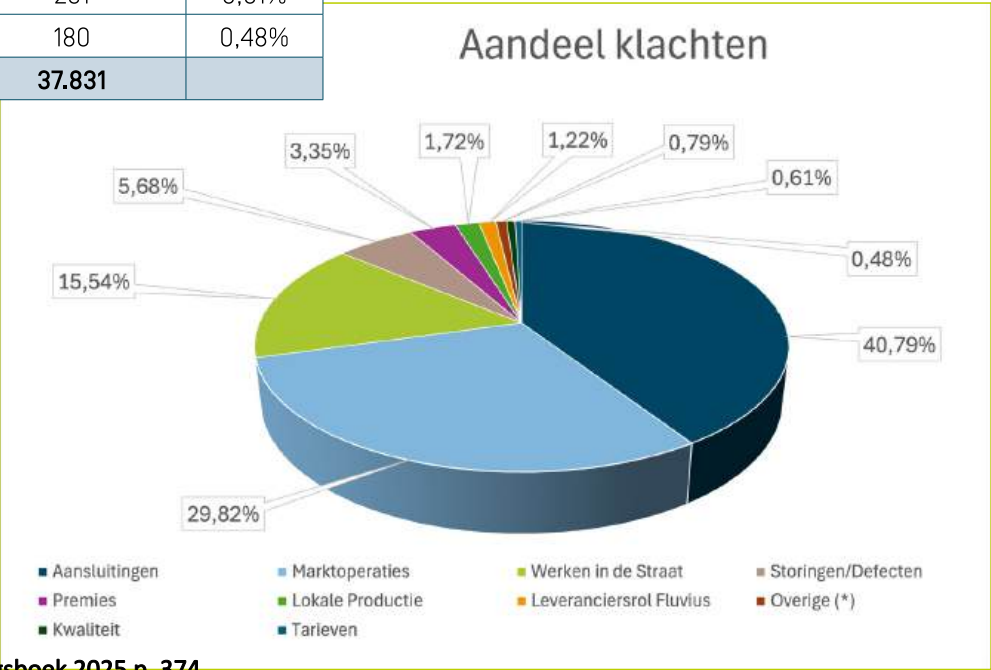
Ondanks deze algemene groei van het aantal klachten, merken we daarentegen binnen de activiteit 'Lokale Productie' een daling.

Het aantal geëscaleerde klachten en klachten die via overheidsinstanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsdienst en de Vlaamse Nutsregulator werden ontvangen, is licht gestegen met 3%. Deze toename doet zich vooral voor bij 'Aansluitingen' en 'Werken in de straat', waarbij niet-nagekomen afspraken, gebrekkige communicatie en de kwaliteit van uitgevoerde werken de belangrijkste oorzaken zijn.

Aandeel van elk product of dienst in het totaal aantal klachten

Dit jaar zijn drie categorieën samen goed voor 86% van alle ontvangen klachten. Het gaat om 'Aansluitingen', 'Marktoperaties' en 'Werken in de straat', die respectievelijk 40,79%, 29,82% en 15,54% van het totaal vertegenwoordigen. Voor deze diensten vinden de meeste klantcontacten plaats, waardoor de kans op klachten hier aanzienlijk groter is dan bij andere producten of activiteiten. In het hoofdstuk 'Klachtenbeeld 2025' lichten we naast het aantal klachten ook de operationele aantallen toe.

Product/Dienst	Aantal klachten	Aandeel %
Aansluitingen	15.432	40,79%
Marktoperaties	11.280	29,82%
Werken in de Straat	5.880	15,54%
Storingen/Defecten	2.150	5,68%
Premies	1.267	3,35%
Lokale Productie	649	1,72%
Leveranciersrol Fluvius	463	1,22%
Overige (*)	299	0,79%
Kwaliteit	231	0,61%
Tarieven	180	0,48%
Totaal	37.831	



Tevredenheidsresultaten

Elk jaar bevragen we meer dan 20.000 klanten – een representatief staal – verdeeld over zeven kernprocessen. Deze processen sluiten aan bij onze belangrijkste producten en diensten, die in deze jaaranalyse verder worden toegelicht.

In 2025 zien we een lichte stijging in de algemene tevredenheid ten opzichte van 2024: de score nam toe met 0,64%, van 79,36% naar 80%. Het proces ‘Aansluitingen’ laat een verbetering zien van 3,37% meer tevreden klanten, ondanks het hogere aantal klachten binnen deze activiteit.

Ook de tevredenheid over de verwerking van premies en de afhandeling van storingen en spanningsproblemen is gestegen, met respectievelijk 7,31% en 2,88%. Binnen de activiteit ‘Prepaid’ daarentegen merken we een daling van 4,94%.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Aansluitingen	81,63	84,77	3,37%
Meteropname	91,96	89,76	-2,20%
Werken in de straat	76,38	75,79	-0,59%
Storingsbeheer	74,94	77,82	2,88%
Lokale productie	74,25	73,16	-1,09%
Premies	84,34	91,65	7,31%
Prepaid	72,01	67,07	-4,94%
Totaal	79,36	80,00	0,64%

Klantvragen via klantcontactcenter

In 2025 registreerde het klantcontactcenter 1.727.934 klantcontacten. Dit is een stijging van 2,6% met 42.997 klantcontacten ten opzichte van 2024. De stijging zien we vooral binnen de thema’s Aansluitingen, Werken in de straat, Lokale productie en Premies. In de volgende hoofdstukken gaan we hier dieper op in.



Aansluitingen

Onze activiteiten

Fluvius speelt een centrale rol in het beheer en de ontwikkeling van nutsvoorzieningen in Vlaanderen. De activiteiten omvatten aansluitingen en meterwerken voor de energievormen elektriciteit, aardgas, riolering en warmte.

Via het digitale platform *Mijn Fluvius* kunnen klanten eenvoudig aanvragen indienen en de opvolging van hun dossiers beheren. Dat zorgt voor transparantie en efficiëntie. Naast nieuwe aansluitingen voert Fluvius ook aanpassingen uit aan bestaande meetopstellingen in woningen en appartementen, bijvoorbeeld bij renovaties of wijzigingen in energieverbruik.

Een belangrijk speerpunt is de verdere digitalisering van het net, waaronder de vervanging van analoge meters door digitale meters. Deze transitie is cruciaal om de klimaatdoelstellingen van de Europese Unie te realiseren, omdat digitale meters bijdragen tot een beter energiebeheer, meer flexibiliteit en een duurzamere toekomst.

In 2025 voerde Fluvius in totaal 196.268 werken uit aan meters en aansluitingen op vraag van klanten. Dit betekent een daling van 6% ten opzichte van 2024. Daarnaast werden 953.139 analoge meters vervangen door digitale meters op initiatief van Fluvius. Wanneer we kijken naar het aantal ontvangen klachten – en daarbij de klachten over de versnelde uitrol van de digitale meter buiten beschouwing laten – blijkt dat 4,3% van deze uitgevoerde werken aanleiding gaf tot een eerstelijnsklacht.

Energievorm	Uitgevoerde werken
Elektriciteit	139.251
Gas	54.129
Riolering	2.729
Warmte	159
Totaal	196.268

Klachten

Net als vorig jaar is het aantal klachten over werken aan meters en aansluitingen opnieuw toegenomen. We zien een stijging van 19%, wat neerkomt op 2.426 eerstelijnsklachten, en een toename van 21% of 129 klachten in de tweedelijnsklachten. Deze groei is voornamelijk toe te schrijven aan de thematiek rond de digitale meter, waar het aantal klachten met 32% is gestegen (een toename van 1.698 klachten) en 'werken aan de meter', waar het aantal klachten met 47% is gestegen (een toename van 1.229 klachten). Wanneer we het aantal ontvangen klachten vergelijken met het aantal uitgevoerde werken, zien we dat 4,3% van de reguliere werken en 0,7% van de werken met betrekking tot de versnelde uitrol van de digitale meter leiden tot een klacht.

Hoewel deze stijging een uitdaging vormt, weerspiegelt ze ook de ambitie van Fluvius om de digitalisering versneld door te voeren en zo bij te dragen aan de Europese klimaatdoelstellingen.

Dit grootschalige project is een belangrijke stap naar een duurzamer en efficiënter energienet.

De meest voorkomende klachten hebben betrekking op niet nagekomen afspraken en op de kwaliteit van de uitgevoerde werken. Ook doorlooptijden en afgesproken oplevertermijnen respecteren, blijft een belangrijk aandachtspunt.

Van alle eerstelijnsklachten evolueerde 4,7% naar een tweedelijnsklacht. In absolute aantallen gaat het hierbij vooral om klachten over de ombouw van analoge naar digitale meters. Klanten geven daarbij vaak aan dat afspraken niet werden nageleefd en vragen in sommige gevallen om een compensatie.

Elke ontvangen klacht wordt zorgvuldig besproken met de betrokken medewerkers of aannemers. Dit stelt ons in staat om uit deze feedback te leren en gerichte verbeteracties door te voeren, zodat we gelijkaardige klachten in de toekomst kunnen vermijden. Deze aanpak onderstreept onze inzet voor continue kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Digitale meter	5.372	7.070	32%	185	295	59%
Werken aan de meter	2.639	3.868	47%	146	174	19%
Werken aan de aansluiting	4.022	3.666	-9%	140	144	3%
Offerte/Facturen	973	828	-15%	131	118	-10%
Totaal	13.006	15.432	19%	602	731	21%

De digitale meter

De uitrol van de digitale meter voor elektriciteit en gas is onverminderd verdergezet. In de loop van 2025 hebben onze ploegen in totaal (afgerond) 1 miljoen meters bijgeplaatst. Hiermee komt het uitrolpercentage elektriciteit en gas op 81%.

In totaal staan er nu afgerond 5 miljoen digitale energiemeters opgesteld in Vlaanderen, waarvan 3 miljoen elektriciteitsmeters en 2 miljoen gasmeters.

De omschakeling van analoge naar digitale meters gebeurt via twee trajecten.

❶ Reguliere processen:

Klanten die bouwen of verbouwen en een nieuwe aansluiting aanvragen, zonnepanelen installeren of overstappen naar de sociale leverancier, krijgen standaard een digitale meter. Ook bij defecte analoge meters of wanneer het technisch noodzakelijk is – bijvoorbeeld bij netsanering of de omschakeling naar een 400V-net – plaatsen we een digitale meter.

❷ Versnelde geografische uitrol:

Sinds 2020 werkten drie aannemers aan een systematische vervanging van analoge meters door digitale exemplaren, gemeente per gemeente.

Begin 2021 vernietigde het Grondwettelijk Hof het principe van de 'terugdraaiende teller', waardoor het Energiedecreet moest worden aangepast. Voor prosumenten met zonnepanelen die minder dan 15 jaar oud zijn en vóór 1 januari 2021 werden geplaatst, verleende de Vlaamse minister van Energie uitstel voor de installatie van een digitale meter tot eind 2024. Deze overgangperiode liep af, waardoor alle betrokken klanten in de loop van 2025 verplicht een digitale meter moesten krijgen. Uitzondering hierop zijn de klanten met een analoge exclusief-nachtmeter. Deze klanten kunnen 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 die is in dienst genomen vóór 1 oktober 2021 en nog geen 15 jaar in dienst is.

Het jaar werd afgesloten met een uitrolpercentage van 92% bij alle prosumenten.

Specifiek voor de stijging in het thema digitale meter zien we volgende 2 onderscheidende oorzaken ten opzichte van 2024 die direct verband houden met de specifieke doelgroep van de prosumenten:

- We stellen vast dat in deze doelgroep klanten aanwezig zijn die zich afkerig ten opzichte van de digitale meter opstellen (door het verlies van de zogenaamde terugdraaiende teller). We ontvingen hierover 1.475 klachten (+27%).
- Daarnaast zien we ook een sterke toename in "Afspraak maken niet flexibel", voornamelijk gerelateerd aan het feit dat er geen verder uitstel meer werd toegestaan om de digitale meter te plaatsen. We ontvingen hierover 1.587 klachten (+206%).

Niet-communiquerende meters

Het aantal digitale meters blijft toenemen, net als het aantal klanten dat actief gebruik wil maken van marktprocessen zoals verbruiksinzage, prepayment, energiedelen, maandelijks facturatie en dynamische tarieven. Toch stellen we vast dat een klein percentage van die meters niet correct communiceert. In 2025 registreerden we 542 meldingen van niet-communiquerende meters.

De oorzaken zijn divers: sommige elektriciteitsmeters stoppen plots met communiceren, de koppeling met de gasmeter ontbreekt, of de meter heeft nooit verbinding kunnen maken. Daarnaast spelen factoren zoals zeer goed geïsoleerde woningen en een instabiele 4G-verbinding een rol.

Ons doel is om alle digitale meters betrouwbaar te laten communiceren. We proberen deze problemen eerst op afstand op te lossen. Indien dat niet lukt, plaatsen we een antenne bij de klant om de verbinding te garanderen. Tot op heden hebben we kosteloos 5.901 antennes geïnstalleerd, waarvan 3.732 in 2025.

Digitale ombouw finaliseren

Begin 2026 start Fluvius met de plaatsing van de laatste 20% digitale energiemeters in Vlaanderen. Bij die groep klanten zijn vaak extra vernieuwingswerken nodig aan de meteropstelling of de aansluiting. Daarom plannen we -waar nodig- voorbereidende bezoeken om na te gaan welke aanpassingen nodig zijn.

De metervernieuwingen zullen gebeuren door eigen technici en reguliere aannemers van de regio's. Bovendien werden drie nieuwe aannemersbedrijven gecontracteerd.

Alle technici zullen beschikken over de nodige kwalificaties om dit soort werken uit te voeren.

De aanpak verloopt in zes opeenvolgende stappen. In de eerste fase, de voorbereiding van het bezoek, stuurt de aannemer een brief naar de klant. Dan vindt een verplicht voorbezoek plaats, waarbij de aannemer beoordeelt wat er moet gebeuren. Daarover brengt hij verslag uit aan Fluvius. In de derde fase valideert Fluvius dit verslag en het voorstel voor uitvoering. Daarna volgt de voorbereiding van de uitvoering, waarbij de aannemer afspraken vastlegt en zorgt voor de nodige vergunningen en materialen. In de vijfde fase wordt de uitvoering gerealiseerd: de aannemer voert de technische werken uit en registreert ze.

Tot slot zorgt Fluvius in de nazorgfase voor het beheer van de data, het materiaalverbruik en de meetstaat.





Juridische procedure bij weigering digitale meter

Volgens het Energiedecreet is elke inwoner van Vlaanderen verplicht om een digitale meter voor elektriciteit en aardgas te laten installeren. Wanneer een klant de plaatsing van die meters weigert, wordt een juridische procedure opgestart. In dat geval kunnen bijkomende kosten voor de klant ontstaan. De klant behoudt echter op elk moment de mogelijkheid om de procedure stop te zetten door de digitale meters te laten plaatsen. Eventueel gemaakte kosten blijven dan wel verschuldigd.

Het proces verloopt in verschillende stappen.

❶ Laatste kans voor afspraak

Na meerdere pogingen om toegang tot de woning of het gebouw te krijgen – bijvoorbeeld door geen reactie, gemiste afspraken of geweigerde toegang – ontvangt de klant een aangetekende brief met het verzoek om een afspraak te maken. Bij uitblijvende reactie binnen 15 werkdagen wordt het dossier overgedragen aan de juridische dienst.

❷ Ingebrekestelling door juridische dienst

Er wordt eerst opnieuw geprobeerd om telefonisch tot een bemiddelde oplossing te komen. Indien er geen reactie volgt, verstuurt de juridische dienst een ingebrekestelling. Dit brengt een kost van €293,17 met zich mee. Zonder reactie wordt het dossier doorgestuurd naar een advocaat voor een gerechtelijke procedure.

❸ Ingebrekestelling door advocaat

De advocaat stuurt een nieuwe ingebrekestelling, waarbij een extra kost van €316,55 wordt toegevoegd aan de eerdere €293,17. De klant krijgt 5 werkdagen om te reageren.

❹ Gerechtelijke procedure

Bij blijvende weigering volgt een dagvaarding. Indien de rechter in het voordeel van Fluvius beslist, zijn alle gerechtelijke kosten voor rekening van de klant. In het uiterste geval wordt de digitale meter geplaatst met de hulp van een deurwaarder en slotenmaker.

Tevredenheidsresultaten

In tegenstelling tot een stijging van het aantal klachten binnen de activiteit Aansluitingen zien we in de tevredenheidsresultaten in plaats van een daling, net een stijging van 3,37% ten opzichte van 2024.

Deze resultaten hebben betrekking op de reguliere werken en dus niet op de versnelde uitrol van de digitale meters. De tevredenheid over de ombouw van analoge naar digitale meters wordt bevraagd via One-Click survey. Hierbij noteren we een tevredenheid van 87%. De resultaten van de bevraging over de ombouw zijn niet opgenomen in het totaalresultaat van de activiteit Aansluitingen.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Aansluitingen	81,63%	84,77%	3,37%

Uit de analyse komen enkele sterke punten naar voren. Klanten zijn over het algemeen tevreden over de verschillende kanalen die beschikbaar zijn om aanvragen in te dienen. Ook de wachttijd voor het ontvangen van een offerte wordt positief beoordeeld, evenals de kwaliteit van de offerte zelf, waarbij duidelijkheid, leesbaarheid en informatie over de volgende stappen worden gewaardeerd. Daarnaast wordt de wachttijd voor de uitvoering van de werken als relatief goed ervaren, net zoals alle aspecten over afspraken maken en de communicatie hierover.

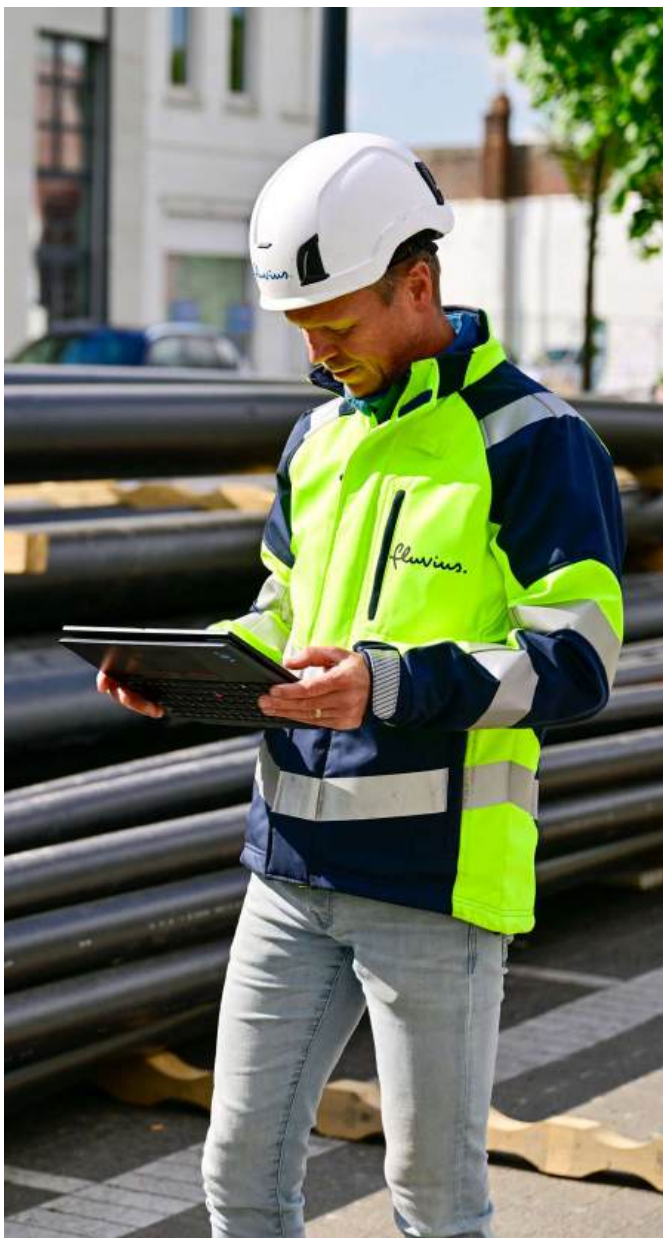
Naast deze positieve punten zijn er ook aandachtspunten die ruimte bieden voor verbetering. Zo ervaren klanten de online aanvraagprocedure als complex, onder meer door het aantal stappen dat ze moeten doorlopen. Ook de informatie over voorbereidende werken kan duidelijker en vollediger worden aangeboden.

Tot slot tonen de belangrijkste CSAT-drivers aan dat klanten veel belang hechten aan herstel in de oorspronkelijke staat na de werken, en aan vriendelijke medewerkers. Deze elementen blijven cruciaal voor een positieve klantbeleving.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde in totaal 493.846 klantcontacten over aansluitingswerken, een stijging van 5% ten opzichte van 2024, ofwel 21.460 extra klantcontacten. Het merendeel van deze dossiers ging over vragen over lopende dossiers, gevolgd door aanvragen voor nieuwe aansluitingen of meterwerken.





Marktoperaties

Onze activiteiten

Fluvius vervult een sleutelrol als neutrale databeheerder binnen de Vlaamse energiemarkt. Het netbedrijf zorgt ervoor dat energiedata op een betrouwbare, veilige en efficiënte manier wordt verzameld, beheerd en gedeeld met alle relevante partijen. Dit omvat onder meer:

- **Data verzamelen en beheren:** Fluvius registreert gegevens van energiemeters en andere bronnen om een accuraat beeld te krijgen van verbruik en productie.
- **Informatie beschikbaar stellen:** de verzamelde data wordt gedeeld met klanten, energieleveranciers, lokale besturen, overheden en regulatoren, zodat zij weloverwogen beslissingen kunnen nemen en het energiegebruik kunnen optimaliseren.
- **De energietransitie ondersteunen:** door het beheer van energiedata draagt Fluvius bij aan de integratie van hernieuwbare energiebronnen en de ontwikkeling van slimme netwerken.
- **Commerciële flexibiliteit faciliteren:** Fluvius speelt een rol in de flexmarkt door data te beheren die nodig is voor de activering en vergoeding van flexibiliteit in het elektriciteitsnet.

Fluvius ziet in de komende jaren grote veranderingen en andere verwachtingen in de energiemarkt. Zowel de netbeheerders, producenten, klassieke leveranciers, overheden als ontwikkelaars van nieuwe energiediensten én de actieve klanten vragen nieuwe mogelijkheden om

met energiedata uit de digitale meter aan de slag te gaan. Op korte termijn zal de hoeveelheid data hierdoor enorm toenemen. Data zullen ook steeds sneller en eenvoudiger beschikbaar moeten zijn. En de energiemarkt van de toekomst zal stabiel en robuust moeten blijven, ook met de vele extra data-interacties.

Data verzamelen en beheren

In het Centraal Marktsysteem (CMS) worden dagelijks miljoenen transacties verwerkt. Sinds de lancering van het platform in 2022 doen zich in uitzonderlijke gevallen situaties voor waarbij toegangspunten 'vastlopen'. Hoewel de gegevens correct vanuit de digitale meter naar het platform worden gestuurd, kunnen ze niet verder worden uitgewisseld tussen de betrokken partijen, zoals energieleveranciers.

Wanneer een toegangspunt geblokkeerd is, stopt de informatie-uitwisseling tijdelijk tussen Fluvius en de leverancier van de klant. Deze gegevens zijn echter essentieel voor de leverancier om onder andere correcte afrekeningsfacturen op te stellen, voorschotten aan te passen, energiedelen mogelijk te maken en injectievergoedingen te berekenen.

Eind 2025 telden we nog slechts 564 toegangspunten die langer dan zes maanden geblokkeerd waren. Fluvius heeft in 2025 extra maatregelen genomen door ze manueel te verwerken of door een nieuwe EAN te creëren voor klanten die al langdurig geblokkeerd waren én voor wie een oplossing via de systemen quasi onmogelijk geworden was.

De creatie van een nieuwe EAN gebeurde steeds na een eerste grondige analyse en in overleg met de betrokken leverancier. We informeerden de klanten hierover en begeleidten hen hierin.

Op korte termijn ontwikkelen we een (minder drastisch) alternatief voor de creatie van een nieuwe EAN, namelijk “RESET HeadPoint”, dat ervoor kan zorgen dat het EAN behouden kan blijven. Op langere termijn werken we aan een update van het CMS [Centraal Marktsysteem] bij Atrias.

Opvolging van geblokkeerd toegangspunt

Klanten kunnen op onze website nagaan of het betrokken toegangspunt nog effectief geblokkeerd is of niet. Dat kan hier: <https://www.fluvius.be/nl/factuur-en-tarieven/vertraging-energiefactuur>

Als het toegangspunt nog geblokkeerd is, zal de verwerking van marktprocessen en/of doorsturen van meetdata na het deblokken van het toegangspunt met terugwerkende kracht in orde gebracht worden.

Vergoeding voor geblokkeerd toegangspunt

Sinds 12 juli 2025 is Fluvius wettelijk verplicht om een vergoeding te betalen aan klanten van wie het toegangspunt nog steeds geblokkeerd is én waarbij dit leidt tot een laattijdige slot- of afrekeningsfactuur door de energieleverancier.

- **Hoe werkt het?**

De vergoeding wordt aangevraagd via de energieleverancier. Klanten hoeven zelf geen actie te ondernemen. De vergoeding bedraagt €1,50 per dag, en gaat 180 dagen na ontvangst van de aanvraag bij Fluvius in.

- **Wat gebeurt er achter de schermen?**

De aanvragen komen terecht bij onze operationele diensten die een oplossing uitwerken, zodat zowel de verwerking als de communicatie naar klanten vlot verloopt.

- **Uitbetaling?**

Die verloopt via het MijnFluvius-portaal waarbij de klant zijn financiële gegevens doorgeeft voor de uitbetaling.

In 2025 ontvingen we ongeveer 5.500 aanvragen.

- 55% van de toegangspunten was inmiddels gedeblokkeerd, waarbij 40% van deze klanten recht had op een vergoeding.
- 45% van de toegangspunten bleef nog geblokkeerd, waarvan 40% al recht heeft op een vergoeding en 60% nog niet, omdat de voorziene verwerkingstermijn van 180 dagen nog niet is bereikt.

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 *

54140000000000000000

Zoeken

Meterstanden registreren

Fluvius is verantwoordelijk voor de registratie van alle meterstanden. Eind 2025 waren er 6.092.684 actieve toegangspunten, waarvan 3.711.307 voor elektriciteit en 2.381.377 voor gas.

Bij digitale meters worden de verbruiksgegevens automatisch doorgestuurd. Voor analoge meters – of wanneer er storingen zijn in de communicatie met digitale meters – komt een meteropnemer langs of sturen we een meterkaart naar de klant. Deze meteropnames gebeuren periodiek.

Daarnaast kunnen tussentijdse meteropnames plaatsvinden in specifieke situaties, zoals bij:

- wijziging van energieleverancier;
- verhuis van de klant;
- opname op aanvraag;
- plaatsing van lokale productie;
- bijzondere gevallen zoals problematische verhuizing of klanten die door hun leverancier worden gedropt.

Alle opgenomen of uitgelezen meterstanden worden via het Centraal Marktsysteem (CMS) doorgestuurd naar de betrokken energieleveranciers. Op basis van deze gegevens kunnen zij tussentijdse, maandelijks of jaarlijkse verbruiksfacturen opstellen.

Wanneer klanten hun verbruik betwisten of vragen hebben over de werking van hun meter, kunnen ze terecht bij Fluvius.

In 2025 voerden we nog voor 430.287 EAN's een manuele opname uit, terwijl bij 4.387.975 toegangspunten maar liefst 9.034.233 meterstanden automatisch werden uitgelezen via digitale meters.

Energiedelen

Energiedelen biedt de mogelijkheid om zelf opgewekte energie te delen met anderen via het elektriciteitsnet in Vlaanderen. Overtollige energie die je bijvoorbeeld met zonnepanelen produceert, wordt terug geïnjecteerd in het net en kan vervolgens worden gebruikt door anderen, zoals burens, familieleden, bedrijven of binnen een energiegemeenschap. Je kunt ervoor kiezen om die energie te delen of te verkopen.

Eind 2025 noteerden wij 4.716 energiegemeenschappen, een lichte stijging van 11%, ofwel 472 extra energiegemeenschappen.





Klachten

Na een daling van het aantal ontvangen eerstelijnsklachten in 2024 zien we dit jaar opnieuw een lichte stijging van 5%, wat neerkomt op 525 klachten. Voor tweedelijnsklachten blijft de dalende trend behouden met een afname van 2%.

De stijging van het aantal klachten situeert zich voornamelijk bij klanten die het aangerekende verbruik betwisten of vermoeden dat hun meter niet correct registreert. Vaak zien zij niet onmiddellijk het verband tussen hun werkelijke verbruik en hun verbruiksgedrag. Zo zijn ze zich niet altijd bewust van de impact van onder andere warmtepompen, elektrische verwarming, elektrische voertuigen en/of zwembaden op hun verbruik en de uiteindelijke eindfactuur.

Na de installatie van een digitale meter bij prosumënten moeten zij een contract afsluiten met een commerciële energieleverancier voor de energie die zij op het net injecteren. Bij ontvangst van hun eerste verbruiksfactuur merken we echter dat klanten vaak onvoldoende beseffen dat het tarief voor geïnjecteerde energie lager ligt dan het tarief voor afgenomen energie. Het is daarom noodzakelijk om klanten helder inzicht te bieden in hun factuur, hun contractvoorwaarden en de toegepaste energietarieven.

Wanneer klanten de werking van hun meter in vraag stellen, bezorgen wij een overzicht van historische verbruiken om hen een beter inzicht te geven in hun verbruiksgedrag of de impact van wijzigingen aan 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 duidelijk inzicht biedt, kunnen we de meter ijkten. Als blijkt dat de meter effectief een fout vertoont, dragen wij de kosten van de ijking.

Dankzij de digitale meter kunnen klanten via 'Mijn Fluvius' hun energieverbruik opvolgen en de P1-poort activeren om ze 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 bij ontvangst van hun eindafrekening. De klachten hierover gaan voornamelijk over de activatie van de P1-poort.

Binnen de overige thema's zien we een dalende trend, in het bijzonder bij klachten over geblokkeerde toegangspunten. Eind 2025 hebben we het aantal langdurig geblokkeerde toegangspunten kunnen terugbrengen tot 564, waarbij de blokkade langer dan zes maanden aanhield. De inspanningen van vorig jaar hebben dus een positieve impact. Ook in het komende jaar blijven we inzetten op maximale vermindering van dit aantal. We stellen klanten gerust dat, zodra het toegangspunt is gedeblokkeerd, de verwerking van marktprocessen en/of het doorsturen van meetdata met terugwerkende kracht in orde wordt gebracht. Klachten worden pas afgesloten wanneer het toegangspunt effectief is gedeblokkeerd.

Daarnaast merken we dat klanten met klachten binnen het thema 'Marktoperaties' niet altijd tevreden zijn met de geboden oplossing of analyse. We blijven daarom aanbevelen om in zowel mondelinge als schriftelijke communicatie duidelijke en begrijpelijke informatie te verstrekken. Dit helpt klanten inzicht te krijgen in hun persoonlijk verbruiksgedrag en het werkelijke verbruik. Dit type klachten komt het vaakst voor bij klachten die via de Federale Ombudsman Energie worden ontvangen.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Betwisting werking meter	5.062	6.349	25%	575	658	14%
Betwisting verbruiken	2.639	2.908	10%	639	613	-4%
Geblokkeerde toegangspunten	1.901	1.072	-44%	126	73	-42%
Overige	574	394	-31%	139	119	-14%
Leverancierswissel	261	214	-18%	68	56	-18%
Poortbeheer	48	126	163%	4	11	175%
Meteropname	132	94	-19%	8	5	-37%
Doorgeven Meterstanden	81	88	9%	7	7	0%
Communicatie	34	27	-21%	6	8	33%
Energiedelen	23	8	-65%	9	2	-78%
Totaal	10.755	11.280	5%	1.581	1.552	-2%

Tevredenheidsresultaten

De tevredenheidsbevraging heeft betrekking op de meteropname en het doorgeven van de meterstanden door onze klanten en behandelt dus slechts een deel van het domein.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Meteropname	91,96%	89,76%	-2,20%

De tevredenheidsbevraging over de opname en doorgifte van meterstanden behaalde in 2025 een score van 89,76%, wat een daling van 2,20% betekent ten opzichte van 2024, toen de score 91,96% bedroeg. Ondanks deze lichte terugval blijft de algemene tevredenheid hoog. Klanten geven aan dat zij over het algemeen zeer tevreden zijn over de manier waarop de doorgifte en opname van meterstanden verloopt. Deze tevredenheid geldt voor alle beschikbare kanalen. Wel zien we over de afgelopen jaren een lichte stijging van het aantal negatieve ervaringen. Dit blijft echter beperkt.

De sterke punten liggen bij de hoge tevredenheid over alle kanalen, namelijk de meteropnemer, de online doorgifte en de telefonische doorgifte. Klanten waarderen in het bijzonder de vriendelijkheid van de medewerker bij een fysieke opname, de gebruiksvriendelijkheid en duidelijke instructies bij online doorgifte, en de gebruiksvriendelijkheid van het systeem bij telefonische doorgifte.

Een belangrijk verbeterpunt blijft de flexibiliteit van het afspraakmoment. Dit aspect wordt door klanten als minder positief ervaren en verdient extra aandacht in de komende periode.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2025 blijft het aantal klantcontacten via het klantcontactcenter vrij stabiel, met in totaal 363.988 dossiers. Dit betekent een lichte daling van 1.159 contacten ten opzichte van 2024.



Werken in de straat

Onze activiteiten

De energietransitie brengt ingrijpende veranderingen teweeg in tal van maatschappelijke domeinen. Hoe kunnen we het aandeel hernieuwbare energie maximaal verhogen? Op welke manier zullen we onze gebouwen in de toekomst verwarmen? Welke evoluties staan ons te wachten op het vlak van mobiliteit? Hoe zullen productieprocessen in bedrijven zich aanpassen? En hoe kunnen digitale toepassingen en een gespreid elektriciteitsverbruik bijdragen tot beheersbare investeringen in kabels en cabines? Dit zijn slechts enkele van de vele vraagstukken die op tafel liggen en die op lange termijn van groot belang zijn voor onze samenleving.

Bij elk van deze uitdagingen speelt het distributienet voor elektriciteit en aardgas een sleutelrol. Vaak wordt onderschat hoe cruciaal deze netten zijn: ze vormen de 'levensaders' die het mogelijk maken om comfortabel te wonen, werken en ondernemen. Hun belang zal alleen maar toenemen op weg naar een klimaatneutrale toekomst. Daarom bouwt Fluvius volop aan de netwerken voor morgen. Dat doen we op verschillende vlakken.

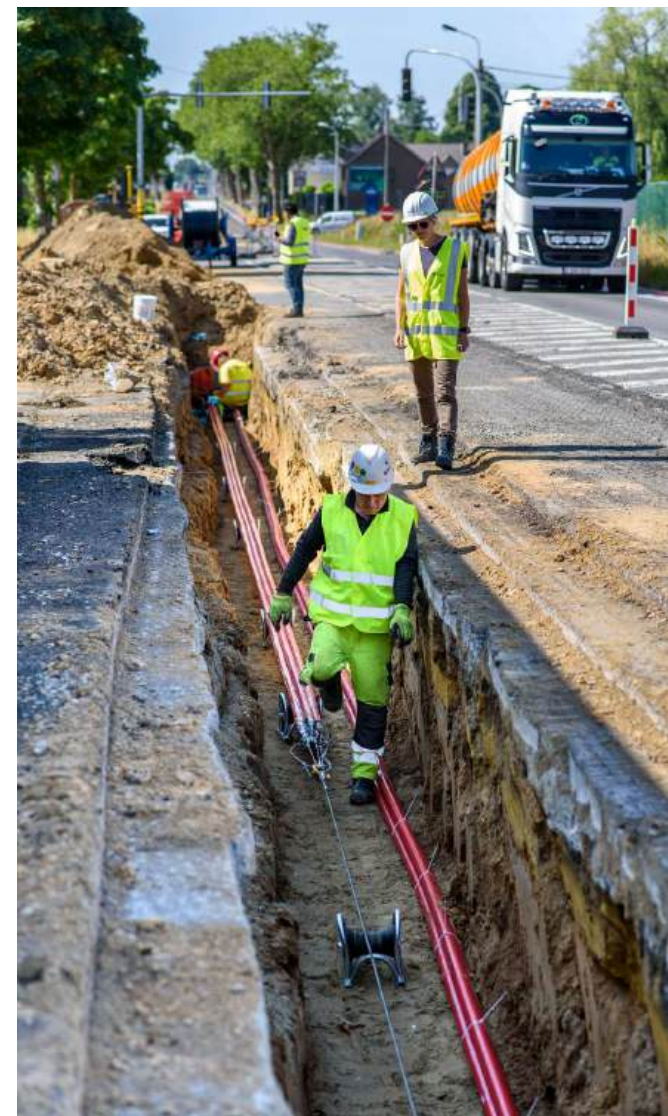
- We versterken en vernieuwen de elektriciteitsnetten, zodat ze klaar zijn voor de stijgende vraag naar elektriciteit en de toenemende instroom van groene energie.
- We digitaliseren de elektriciteitsnetten, want efficiënt omgaan met energie moet voor iedereen mogelijk zijn. Daarvoor is de digitale meter een onmisbaar hulpmiddel.

- Nieuwe technieken op vlak van elektriciteit en riolering ondersteunen de energietransitie en de klimaatadaptatie. We houden een vinger aan de pols en introduceren relevante technieken.
- We werken intensief samen met overheden, bedrijven en burgers. Want samen realiseer je meer.

Om deze evolutie te ondersteunen, stelt Fluvius om de twee jaar een investeringsplan op. Het Investeringsplan 2026-2035 biedt een gedetailleerd overzicht van de geplande investeringen in de Vlaamse distributienetten voor elektriciteit en gas gedurende de komende tien jaar. Dit plan wordt opgesteld namens de Vlaamse distributienetbeheerders, in overleg met overheden en sectorfederaties, en op basis van technische analyses en simulaties. Het document vormt de blauwdruk voor hoe we onze netten klaarstomen voor een wereld in volle verandering.

Bij de uitvoering van deze investeringsplannen hanteren we strikte kwaliteitsnormen en werken we nauw samen met alle betrokken partijen. We stemmen onze activiteiten af met andere nutsbedrijven om de hinder voor klanten tot een minimum te beperken. Omwonenden worden steeds tijdig geïnformeerd over geplande werken en mogelijke ongemakken, zoals tijdelijke onderbrekingen of beperkte toegankelijkheid van opritten. Zo kunnen zij zich goed voorbereiden.

Daarnaast organiseren we de werken in verschillende fasen om de impact zo klein mogelijk te houden. In de eerste fase graaft de aannemer een sleuf en legt kabels of buizen, waarbij woningen, winkels en bedrijven bereikbaar blijven via bijvoorbeeld loopbruggen.





In de tweede fase worden de nieuwe leidingen gekoppeld aan het bestaande net. Na uitgebreide veiligheidscontroles wordt het net in gebruik genomen en de sleuf gesloten.

In de derde fase sluiten we alle woningen en bedrijven aan op de nieuwe leidingen. Hiervoor zijn werkputten nodig, vaak per woning. Pas na voltooiing van alle aansluitingen wordt het voetpad definitief hersteld. Na afloop van de werken worden alle putten en sleuven gedicht en volgt zo snel mogelijk de definitieve herstelling van het wegdek of voetpad.

Fluvius zet verder in op de optimalisatie van onze werfcommunicatie om de omwonenden niet alleen proactief te informeren, maar ook meer duiding te geven over de mogelijke hinder en de reden waarom we aanpassingen doorvoeren op onze netten. Hierover meer in het hoofdstuk 'Enkele klantgerichte acties'.

In 2025 hebben we in totaal 126.284 putten en maar liefst 2.503.874 meter sleuven gegraven. Het aantal gegraven putten bleef stabiel ten opzichte van vorig jaar. Daarentegen zien we opnieuw een aanzienlijke toename in het volume sleuven: een stijging van 620.911 meter, wat neerkomt op een groei van 33% ten opzichte van 2024.

Deze werken brengen onvermijdelijk hinder met zich mee voor onze klanten. De gegraven sleuven en putten zijn voornamelijk gerelateerd aan drie soorten activiteiten: aansluitingswerken, onderhoudswerken bij defecten of storingen, en investeringsprojecten.

De stijging van het aantal klachten is een logisch gevolg van de sterkte uitbreiding van onze activiteiten van onze activiteiten in de afgelopen jaren. Door het aantal uitgevoerde werken, nam ook het aantal gerealiseerde sleuven fors toe. Waar in 2022 nog 1.063.304 meter aan sleuven is genoteerd, is dit cijfer na drie jaar opgeschaald naar 2.503.840 meter. Deze indrukwekkende toename illustreert de schaalvergroting van onze operationele activiteiten.

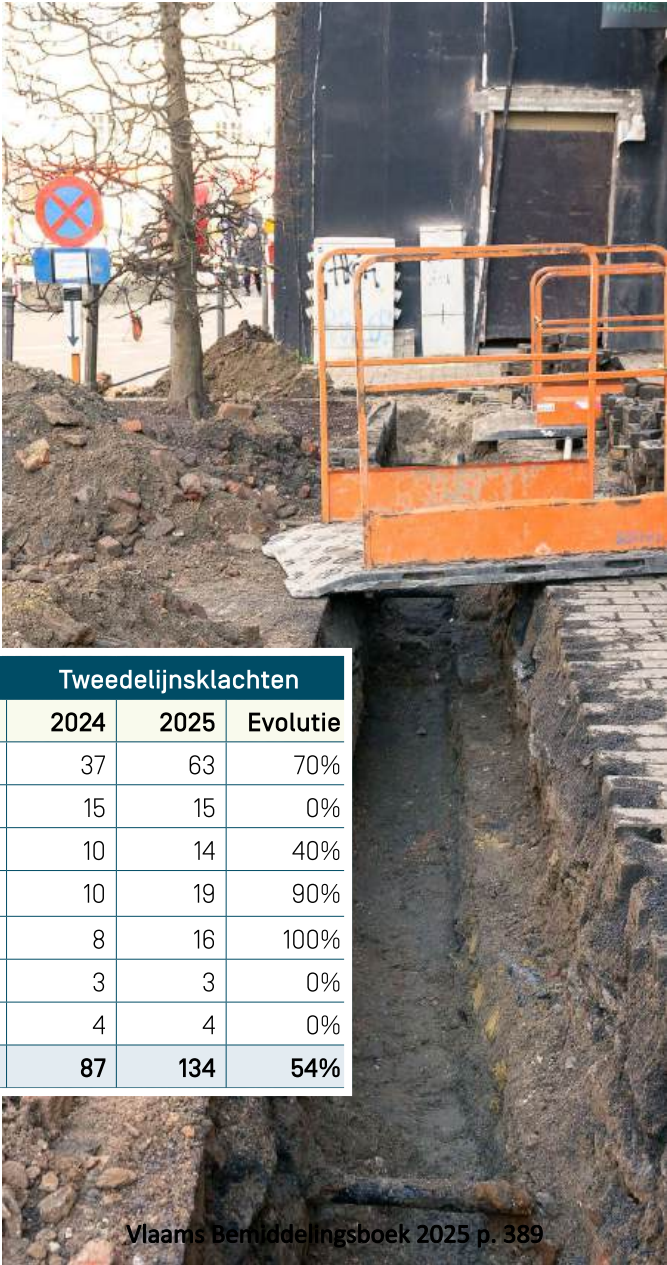
In absolute cijfers steeg het aantal ontvangen klachten van 3.474 in 2022 naar 5.880 in 2025. Hoewel dit op het eerste gezicht een toename lijkt, toont de verhouding tussen het aantal klachten en het sterk gestegen aantal uitgevoerde meters aan dat deze evolutie in relatieve termen positief is. De klachtenstijging blijkt duidelijk beperkt in vergelijking met de enorme groei van onze activiteiten. Dat wijst op een beheersbare en kwalitatieve uitvoering, ondanks de sterk verhoogde werkdruk.

Gemaakte putten in kader van	Elektriciteit	Gas	Riolering	Warmte	Totaal
Aansluitingswerken	37.982	20.240	2.729	21	60.972
Overkoppeling van oud naar nieuw net	36.880	7.643			44.523
Defecten/Onderhoud	13.175	3.716	3.785	113	20.789
Totaal	88.037	31.599	6.514	134	126.284

Klachten

Zoals eerder vermeld, heeft de stijging in het aantal gegraven putten en sleuven ook geleid tot een toename van klachten over werken in de straat. Hoewel we eveneens een lichte groei zien in het aantal geëscaleerde tweedelijsklachten, blijven deze in absolute aantallen beperkt. De meeste klachten hebben betrekking op de kwaliteit van de uitgevoerde werken, de nazorg op de werf, en de communicatie over de duur van de werken of het gebrek aan informatie.

In verhouding tot het grote aantal uitgevoerde werken blijft het aantal klachten relatief laag. Toch blijft het cruciaal om transparant te communiceren over de verwachte hinder en om te zorgen voor een kwalitatieve uitvoering met voldoende aandacht voor een correcte nazorg.



Thematiek	Eerstelijsklachten			Tweedelijsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Kwaliteit	2.589	3.034	17%	37	63	70%
Termijnen	1121	947	-16%	15	15	0%
Communicatie	393	558	42%	10	14	40%
Overige	246	495	101%	10	19	90%
Fluvius niet betrokken	336	386	15%	8	16	100%
Veiligheid	175	249	42%	3	3	0%
Afspraken	121	211	74%	4	4	0%
Totaal	4.981	5.880	18%	87	134	54%

Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het proces Werken in de straat vertoont een lichte daling met 0,59% ten opzichte van 2024.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Werken in de straat	76,38%	75,79%	-0,59%

De algemene klanttevredenheid bleef in 2025 op hetzelfde niveau als in 2024. Toch is ongeveer een kwart van de klanten ontevreden. De belangrijkste oorzaken van deze ontevredenheid zijn gebrekkige communicatie en een te lange of uitlopende duur van de werken.

Er zijn enkele duidelijke verbeterpunten. Zo was één op de zes klanten vooraf niet op de hoogte van de geplande werken. Daarnaast wordt de informatie over wie te contacteren bij vragen, relatief vaak als onvoldoende beoordeeld. Bijna een kwart van de klanten is ontevreden over de uitvoering van de werken. Vooral de netheid van de werf en het niet herstellen van de situatie in de oorspronkelijke staat blijken struikelblokken.

Er zijn echter ook positieve aspecten. De informatie die wordt verstrekt via brieven, kaarten en werfborden wordt doorgaans goed beoordeeld. Bovendien waarderen klanten de vriendelijkheid van de medewerkers die de werken uitvoeren en hun bereidheid om informatie te geven.

Tot slot tonen de belangrijkste CSAT-drivers aan dat netheid van de werken en het herstel van de oorspronkelijke staat, cruciaal blijven voor een positieve klantbeleving.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2025 registreerden we 9.444 klantcontacten met vragen over werken op het openbaar domein, een stijging van 4,5% ten opzichte van 2024. Ondanks deze toename blijft het aantal vragen over dit thema relatief laag, gezien het grote volume aan werken dat we uitvoeren. We blijven ons echter inzetten om klanten proactief te informeren over geplande werken en hun verwachte duur. Daarnaast kunnen klanten via onze website [Werken van Fluvius](#) eenvoudig alle geplande investerings- en onderhoudswerken raadplegen.



Vlaams Bemiddelingsboek 2025 p. 390

Defecten en storingen

Onze activiteiten

Bij een storing in het net, hetzij in de straat of aan de meter van de klant, kunnen klanten ons bereiken via de defectenlijn. Onze interventieteams komen vervolgens onmiddellijk in actie en gaan ter plaatse, bij de klant of op het openbaar domein, om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Daarbij staan de veiligheid van onze klanten en het herstel van de gas- en elektriciteitsvoorziening altijd centraal.

Onze medewerkers van het klantcontactcenter begeleiden klanten stap voor stap bij de melding van een defect of storing. Ze gaan eerst na of het probleem zich in de eigen installatie van de klant bevindt. Indien een techniekter ter plaatse komt en het probleem ligt bij de binneninstallatie, worden interventiekosten aangerekend. Daarom wordt tijdens de interactie met de klant hieraan extra aandacht besteed.

Een storing oplossen kan betekenen dat de energietoevoer tijdelijk wordt onderbroken of dat er eerst een voorlopige herstelling plaatsvindt. Het probleem wordt dan later definitief opgelost.

In 2025 voerden onze interventieteams 120.330 interventies uit, een daling van 11.979 interventies of 9% ten opzichte van 2024. Dit komt neer op gemiddeld 2.314 interventies per week. Voor 1,8% van deze dossiers, ofwel 2.150 gevallen, werd een eerstelijnsklacht ingediend.

De daling is het resultaat van een actie waarbij de operatoren van het klantcontactcenter tijdens telefonische meldingen een verbeterde bevraging uitvoeren. Het doel is het defect nauwkeuriger analyseren, zodat onnodige interventies worden vermeden en klanten niet geconfronteerd worden met een nutteloze verplaatsing die door onze techniekter in rekening zou worden gebracht.

Aantal interventies	
Elektriciteit	79.984
Gas	33.100
Riolering	7.016
Warmte	230
Totaal	120.330
Aantal interventies per week	2.314





Klachten

In 2025 registreerden we een stijging van het aantal klachten met 8% ten opzichte van 2024. Deze klachten hadden voornamelijk betrekking op stroomonderbrekingen en spanningsproblemen bij klanten. Opvallend is de toename van klachten over het al dan niet recht hebben op een forfaitaire vergoeding bij langdurige onderbrekingen van meer dan vier uur. Dankzij een correcte opvolging door onze klachtenbehandelaars in de eerstelijnsfase is het aantal geëscaleerde klachten echter gedaald met 25%.

Stroomonderbrekingen

Wanneer Fluvius onderhoudswerken aan het net uitvoert, kan het noodzakelijk zijn om de stroom tijdelijk te onderbreken bij aangesloten klanten. Die klanten worden vooraf geïnformeerd via een kaartje via Bpost of via een huis-aan-huisbedeling. Dat noemen we een geplande onderbreking.

Bij een onverwachte stroomuitval is proactieve communicatie helaas niet mogelijk. Onze interventieteams zetten alles op alles om de duurtijd van een dergelijke onderbreking tot een minimum te beperken. Indien de onderbreking toch langer duurt dan vier uur, kan de klant een forfaitaire vergoeding aanvragen. Dit is een ongeplande stroomonderbreking.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Stroomonderbrekingen en spanningsproblemen	1.389	1.420	2%	95	64	-33%
Probleem straatlamp	266	242	-9%	16	13	-19%
Klacht na forfaitaire vergoeding	18	191	961%	6	10	67%
Probleem afvoering riolering	221	151	-32%	6	5	-17%
Probleem met gastoevoer	83	120	45%	6	7	17%
Probleem met kabeltelevisie	22	26	18%	10	5	-50%
Totaal	1.999	2.150	8%	139	104	-25%

In 2025 ontvingen we 12.060 verzoeken voor een forfaitaire vergoeding wegens stroomonderbrekingen langer dan vier uur. Hiervan werden 9.215 aanvragen als gegrond beoordeeld. Dit betekent een daling van 1.187 aanvragen, ofwel 9%, ten opzichte van 2024. In totaal werd hiervoor € 691.096,74 uitgekeerd, een daling van € 116.898,36 of 14% ten opzichte van het voorgaande jaar.

De klachten die we ontvangen over stroomonderbrekingen hebben voornamelijk betrekking op:

- niet op de hoogte zijn van de onderbreking. In 2026 optimaliseren we onze proactieve communicatie naar klanten. Meer hierover in het hoofdstuk 'Klantgerichte acties'.
- de duurtijd van de onderbreking, die langer of korter blijkt te zijn dan voorzien.
- het niet in aanmerking komen voor een forfaitaire vergoeding, omdat de onderbreking minder dan vier uur duurde.

Op onze website <https://www.fluvius.be/nl/storingen-en-werken/stroomonderbrekingen> kunnen klanten alle stroomonderbrekingen raadplegen door hun postcode in te voeren. Daarbij geven we het geschatte begin- en eindtijdstip en het aantal getroffen klanten weer. Dit overzicht wordt elke tien minuten bijgewerkt.

Stroomonderbrekingen

Waar is er op dit moment een stroomonderbreking?

Geef je postcode of gemeente in het zoekveld in om je locatie op de kaart op te zoeken, of klik op een icoon voor meer informatie.

☒ Geplande werken in uitvoering

☒ Ongeplande onderbreking

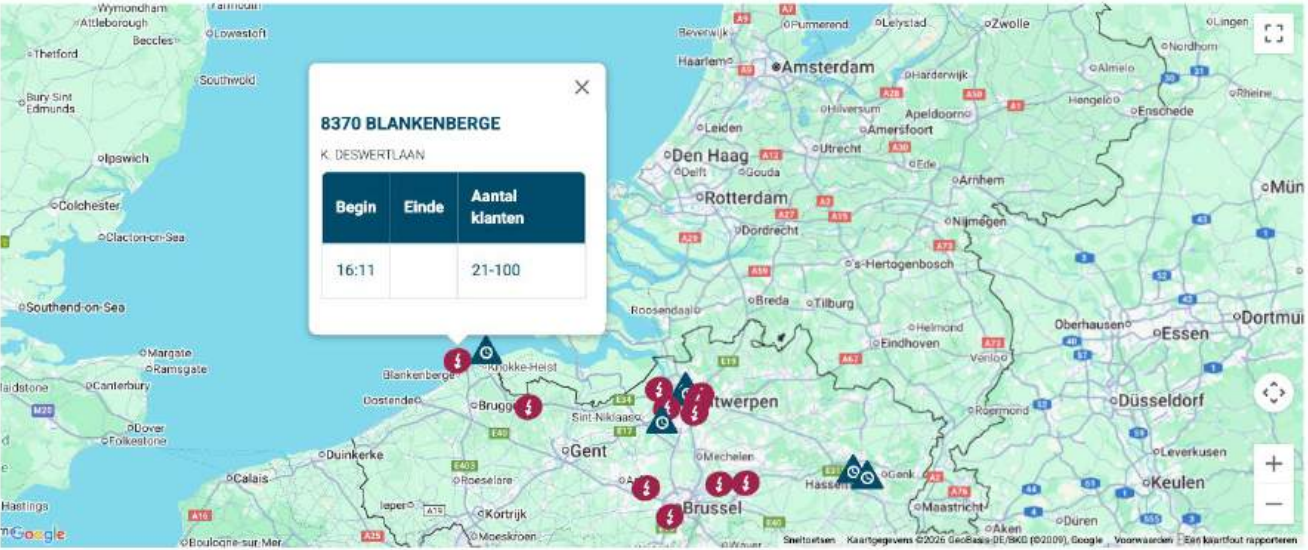
☐ Voltooidde werken

☐ Opgeloste onderbreking

8370 BLANKENBERGE

K. DESWERTLAAN

Begin	Einde	Aantal klanten
16:11		21-100



Spanningsproblemen

Naast stroomonderbrekingen ervaren klanten soms ook problemen met de spanning in hun woning. Klanten met zonnepanelen merken daarbij vaak dat hun omvormer uitvalt. In veel gevallen is er geen technisch defect, maar schakelt de omvormer uit omdat de spanning tijdelijk te hoog is. Dit fenomeen doet zich vooral voor in de lente en zomer, wanneer er een piek is in zonne-energieproductie en het elektriciteitsnet die niet volledig kan verwerken. Om de veiligheid van het net en de binneninstallatie te waarborgen, schakelen omvormers in dergelijke situaties automatisch uit. Zodra de spanning daalt, herstarten ze vanzelf. De omvormer is hiervoor ontworpen en loopt geen risico op schade.

Klanten melden dergelijke problemen via onze defectenlijn. Binnen tien werkdagen na de melding nemen wij contact op om de situatie te beoordelen. Indien het probleem onmiddellijk kan worden opgelost, doen we dat. Wanneer bijkomend onderzoek of metingen nodig zijn, starten we die op. Uiterlijk één maand na ons bezoek ontvangt de klant een toelichting over de oplossing en de termijn waarbinnen die zal worden uitgevoerd.

Als het probleem kan worden verholpen met een kleine operationele ingreep aan het net, voeren we die uit binnen dertig dagen na het eerste bezoek, zonder tweede huisbezoek. Indien het net onvoldoende zwaar is, zijn structurele werken of een uitbreiding noodzakelijk. Dat kan op twee manieren.

- Structurele werken aan het net: hiervoor is een termijn van circa 18 werkweken (ongeveer vier maanden) nodig.
- Plaatsing van een nieuwe distributiecabine: ons streefdoel is dit binnen één tot twee jaar te realiseren. Dit vergt tijd, onder meer om een geschikte locatie te vinden en de nodige vergunningen te krijgen.

Als wij het probleem niet binnen dertig dagen na melding kunnen oplossen, heeft de klant recht op een forfaitaire compensatie. In 2025 bedroeg deze compensatie € 5 per kVA omvormervermogen. Klanten die recht hebben op groenestroomcertificaten ontvangen bovendien een bijkomende vergoeding, berekend op basis van een verlies van 34 kWh per kVA en de waarde van de certificaten.

Totdat een definitieve oplossing is gevonden, hebben deze klanten recht op een jaarlijkse forfaitaire compensatie, die automatisch wordt toegekend volgens de geldende richtlijnen.

Meldingen van spanningsklachten worden behandeld binnen de reguliere processen van storingsbeheer en vormen geen standaard klachtendossier. Eventuele klachten over de spanningsklacht zelf of over het verloop van de oplossing worden wél opgenomen in het klachtenbeeld.

In 2025 werden 2.188 dossiers voor spanningsklachten aangemaakt, een daling van 613 dossiers ten opzichte van 2024. In dat jaar voerden we 2.794 betalingen uit, voor een totaalbedrag van € 143.683,59. Dit betekent een daling van 964 betalingen en € 53.294,09.



Vlaams Bemiddelingsboek 2025 p. 394

Netwerkchecker

Op onze website informeren we klanten over mogelijke uitval van omvormers op basis van data afkomstig van digitale meters. Klanten die vermoeden dat hun omvormer uitvalt door een zwakte in het lokale net, kunnen gebruikmaken van de netwerkchecker via mijn.fluvius.be.

Deze online tool werd in 2025 aanzienlijk verbeterd, op basis van een uitgebreide klantbevraging en een grondige analyse van meetgegevens uit digitale meters.

Dankzij deze optimalisatie krijgen klanten nu niet alleen een indicatie van een hoog of laag risico, maar ook van een gemiddeld risico op uitval van omvormers. De netwerkchecker ondersteunt deze informatie met duidelijke grafieken en relevante data. Indien er effectief sprake is van een spanningsprobleem, ontvangt de klant bovendien onmiddellijk een indicatie van de verwachte oplossingstermijn.



Tevredenheidsresultaten

Voor het tweede jaar op rij zien we een positieve evolutie in de klanttevredenheid.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Storingsbeheer	74,94%	77,82%	2,88%

Er zijn enkele opmerkelijke veranderingen zichtbaar. Klanten zijn in toenemende mate tevreden over de communicatie met betrekking tot spanningsproblemen bij decentrale productie. Tegelijkertijd is er een scherpe daling vastgesteld in het percentage storingen dat tijdens één bezoek volledig wordt opgelost.

De belangrijkste factoren die de klanttevredenheid beïnvloeden, zijn de duidelijkheid van de verstrekte informatie en de netheid waarmee de werken worden uitgevoerd. Deze elementen blijken cruciaal voor een positieve ervaring.

Daarnaast zijn er nog enkele aandachtspunten. Terugkerende problemen met omvormers hebben een negatieve impact op de algemene klanttevredenheid. Bovendien bestaat er vaak onduidelijkheid over het recht op en de hoogte van eventuele vergoedingen, wat leidt tot extra frustratie bij klanten.

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. Van dakrenovatie, dak, buitenmuur, buitenschrijnwerk, vloer, funderingen en de binnenruimte, tot technische installaties en toestellen voor hernieuwbare energie zoals warmtepompen, warmtepompboilers, of zonneboilers. De aanvragen van energiepremies voor de EPC-labelpremie moeten sinds 1 januari 2025 ook via het Mijn VerbouwLoket van de Vlaamse overheid aangevraagd worden, en dus niet meer bij Fluvius zelf.

De premies voor sturing elektrische warmte, doe-het-zelf-dakisolatie, relighting, asbestverwijdering in combinatie met PV of de retroactieve investeringspremie kunnen nog altijd bij Fluvius aangevraagd worden via het portaal *Mijn Fluvius*.

In 2025 zien we een verdere daling in het aantal premie-aanvragen die bij Fluvius zelf ingediend zijn voor de klassieke energiebesparende investeringen. De oorzaak van de daling ligt vooral bij de overheveling van de EPC-labelpremie naar het Mijn VerbouwLoket vanaf 1 januari 2025.

Daarentegen is er echter een zeer sterke stijging van het aantal aanvragen voor retroactieve investeringspremies (RAI-premies). Dat komt doordat deze premies voor einde 2025 aangevraagd moesten worden én dat tegelijkertijd in 2025 een sterke versnelling van plaatsing van digitale meters bij prosumenten heeft plaatsgevonden.

Premies voor woongebouwen konden enkel nog aangevraagd worden voor facturen die voor einde 2024 opgemaakt werden (uitdovend).

In totaal ontvingen we 190.524 aanvragen voor energiebesparingspremies en RAI-premies samen. Een globale stijging van 162.275 aanvragen ten opzichte van 2024, of 574 %.

- 2.430 premie-aanvragen voor woongebouwen
- 845 premie-aanvragen voor niet-woongebouwen
- 187.249 premies voor retroactieve investeringssteun ter compensatie van de terugdraaiende teller die wegvalt 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).

In 2026 kunnen bij Fluvius nog altijd aanvragen worden ingediend voor verschillende premies en maatregelen. Voor de premie 'Sturing elektrische warmte' is de toekenning wel stopgezet, maar aanvragen blijven mogelijk voor facturen die vóór eind 2024 zijn opgemaakt, tot twee jaar na de factuurdatum. Dit betekent dat aanvragen nog kunnen worden ingediend tot eind 2026.

Overzicht van de aangevraagde RAI-premies per maand			
jan/25	2.320	jul/25	11.780
feb/25	6.144	aug/25	13.502
mrt/25	11.126	sep/25	32.691
apr/25	14.481	okt/25	25.449
mei/25	13.496	nov/25	18.561
jun/25	12.010	dec/25	25.689
Totaal		187.249	

Ook voor de premie ‘Doe-het-zelf-dakisolatie’ geldt dat die is stopgezet, maar aanvragen blijven mogelijk voor facturen die zijn opgemaakt tot en met 30 juni 2024 tot twee jaar na de factuurdatum. Hierdoor kunnen aanvragen nog worden ingediend tot en met 30 juni 2026.

De premie ‘Relighting’ zal naar verwachting in de loop van 2026 worden stopgezet. Normaal gezien blijven aanvragen ook daarna mogelijk tot twee jaar na de factuurdatum, zoals vermeld in het Energiebesluit. Dit betekent dat deze premie nog enkele jaren uitdovend beschikbaar zal zijn.

Voor de premie ‘Asbest+PV’ is recent een verlenging van vier jaar doorgevoerd, waardoor deze maatregel nog geruime tijd beschikbaar blijft.

Ten slotte geldt voor retroactieve investeringspremies dat ze vóór eind 2025 moesten zijn aangevraagd. Nieuwe aanvragen zijn niet meer mogelijk.

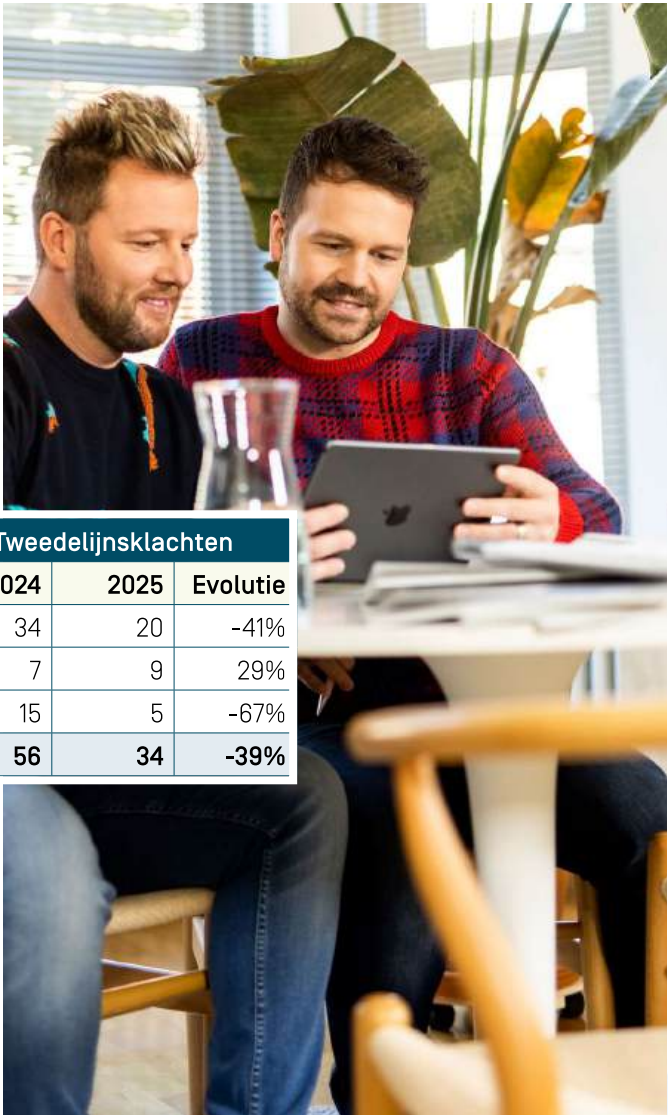
Op onze website krijgt de klant een volledig overzicht van de premies, de voorwaarden en de link naar Mijn VerbouwPremie.

Klachten

Zoals eerder aangegeven, was er een aanzienlijke toename in het aantal aanvragen voor de retroactieve investeringspremie. Deze stijging weerspiegelt zich ook in het klachtenbeeld: in 2025 registreerden we opnieuw een sterke toename van klachten, namelijk +138%, wat overeenkomt met 735 extra klachten. Deze groei was vooral merkbaar in het najaar van 2025.

Wanneer we het aantal ontvangen klachten vergelijken met het aantal ontvangen premie-aanvragen betekent dit dat 0.7% van de aanvragen leiden tot een eerstelijnsklacht.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Aanvraag premie	446	1.016	128%	34	20	-41%
Overige	49	174	255%	7	9	29%
Uitbetaling premie	37	77	108%	15	5	-67%
Totaal	532	1.267	138%	56	34	-39%



Tevredenheidsresultaten

De algemene tevredenheid over het proces premies is dit jaar gestegen met 7,31% naar een klanttevredenheid van 91,65%.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Premies	84,34%	91,65%	7,31%

In 2025 zien we opmerkelijke veranderingen in de klantbeleving rond premies. Opvallend is dat de premie nauwelijks doorslaggevend blijkt bij de beslissing tot investering. De tevredenheid over de Fluvius-website als informatiekanaal is verder toegenomen en blijft op een hoog niveau. Daarnaast is er een sterke stijging van het aantal klanten dat de premie direct aanvaardt. Ook de termijn voor goedkeuring is spectaculair verkort, wat leidt tot een duidelijke toename in tevredenheid. De afhandeling van premie-aanvragen is in alle opzichten significant verbeterd.

Belangrijke drijfveren voor de CSAT-score zijn de begrijpelijkheid van de voorwaarden en de duidelijkheid van het premiebedrag. Wel moet worden opgemerkt dat het beeld vertekend is door het hoge aantal evaluaties van de retroactieve investeringspremie.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2025 steeg het aantal klantcontacten over premies tot 57.147, een toename met maar liefst 45% ten opzichte van 2024. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de einddatum om aanvragen voor de retroactieve investeringspremie in te dienen na plaatsing van een digitale meter. De toename was dan ook vooral merkbaar in het najaar van 2025.



Lokale productie

In 2025 ontvingen we 63.302 meldingen. Dit is opnieuw een daling met 39% of 40.351 installaties ten opzichte van 2024. Voor slechts 1% van deze meldingen werd een klacht geregistreerd. Dit is verhoudingsgewijs een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

Om het netwerk 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.

Ongeveer 29% 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.

We hebben hiervoor 18.455 aanrekeningen doorgevoerd. Dit is een stijging van 58% of 6.764 dossiers.

In tegenstelling tot een daling in meldingen van installaties voor decentrale productie, zien we een verdubbeling van gemelde batterijen, tot 43.099 batterijen. Aangezien in 2025 de klanten met zonnepanelen werden gecontacteerd voor de plaatsing van een digitale meter, is dit wellicht de reden waarom klanten batterijen installeren om hun opgewekte energie te stockeren.

Plug & Play toestellen

Sinds 17 april 2025 is het in België toegestaan om stekkerzonnepanelen en stekker-thuisbatterijen aan te sluiten op het elektriciteitsnet. Deze toestellen bieden een eenvoudige en betaalbare manier om te investeren in hernieuwbare energie, ook voor mensen met een beperkt budget, huurders en gezinnen zonder eigen dak of tuin.

Plug-and-play toestellen, zoals stekkerzonnepanelen en stekkerbatterijen, worden eenvoudig in een stopcontact geplaatst om stroom op te wekken of op te slaan. Hoewel ze gebruiksvriendelijk zijn, gelden er enkele regels om een veilig en optimaal gebruik te garanderen.

Stekkerzonnepanelen aanmelden in *Mijn Fluvius* is niet verplicht, maar wordt sterk aanbevolen. Een melding zorgt ervoor dat de terugleveringsvergoeding sneller kan worden toegekend. Wie geen melding doet, riskeert een langere wachttijd totdat wij registreren dat er energie-overschotten worden geïnjecteerd. Voor toestellen met een vermogen van 800 watt of meer geldt wél een verplichting: ze moeten binnen 30 dagen na installatie worden aangemeld in *Mijn Fluvius*.

In 2025 werden al 876 plug & play zonnepanelen en 2.672 plug & play batterijen gemeld.

Klachten

Net als in 2024 is ook dit jaar het aantal ontvangen klachten verder afgenomen, met een daling van 41%. Deze vermindering is voornamelijk toe te schrijven aan het lagere aantal gemelde installaties en de voortdurende optimalisaties die we doorvoeren om het meldingsproces duidelijker en gebruiksvriendelijker te maken.

De klachten die we nog ontvangen, hebben vooral betrekking op de doorlooptijden van de verwerking van meldingen, de volgens klanten onterecht aangerekende administratieve vergoeding en de complexiteit van de meldingsprocedure.

Op basis van de verhouding tussen het aantal ontvangen klachten en het aantal geregistreerde installaties of batterijen, blijkt dat slechts 0,6% resulteert in een eerstelijnsklacht.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Melding/Wijziging lokale productie	761	414	-46%	70	71	1%
Certificaten lokale productie en uitbetaling	222	138	-38%	20	6	-70%
Overige	65	70	8%	2	7	250%
Melding/Wijziging thuisbatterij	49	27	-45%	1	0	-100%
Totaal	1.097	649	-41%	93	84	-10%

Tevredenheidsresultaten

In 2025 constateren we een lichte daling van 1,09% in de klanttevredenheid.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Lokale productie	74,25%	73,16%	-1,09%

De klanttevredenheidscijfers tonen een gemengd beeld. De algemene klanttevredenheid blijft constant, maar op een relatief laag niveau. De Customer Effort Score is eveneens laag, aangezien veel klanten aangeven dat zij veel of enige moeite moeten doen om hun doel te bereiken. Hoewel de Company Effort Score over een langere periode is verbeterd, blijft die nog altijd aanzienlijk negatief.

Er zijn ook positieve ontwikkelingen. Klanten melden steeds vaker hun lokale productie rechtstreeks bij Fluvius en de Fluvius-website wordt meer gebruikt als informatiebron. Toch zijn er ook duidelijke aandachtspunten. Voor drie op de tien klanten is het doel van de aanmelding onduidelijk, en de aanmeldingspagina op de website blijkt niet voor iedereen eenvoudig te vinden. Daarnaast is de waardering voor alle aspecten van het aanmeldingsproces relatief laag.

Belangrijke drijfveren voor de Customer Satisfaction Score [CSAT] zijn de vindbaarheid van de webpagina en het gebruiksgemak van de aanmeldingsmodule. Verder blijkt uit klantfeedback dat lange doorlooptijden en omslachtige procedures vaak als kritiekpunt worden genoemd.

Klantvragen via het klantcontactcenter

Het klantcontactcenter registreerde in totaal 99.821 klantcontacten, een stijging van 15.493 contacten of 18% ten opzichte van 2024. Klanten nemen voornamelijk contact op om informatie te krijgen over de installatie van decentrale productie en de aanmeldingsprocedure.

Wanneer klanten begeleiding wensen bij de aanmelding van hun installatie, kunnen onze medewerkers hen ondersteunen via co-browsing. Hierbij nemen we tijdelijk het inlogscherf van de klant in *Mijn Fluvius* over. Op deze manier bieden we persoonlijke begeleiding en streven we naar een correcte registratie van de installatie vanaf de eerste poging (first time right). Deze ondersteuning kunnen we ook bieden voor alle acties binnen de omgeving van *Mijn fluvius*.



Leveranciersrol Fluvius

Naast haar kerntaak als netbeheerder vervult Fluvius in specifieke omstandigheden ook de rol van energieleverancier. Binnen deze context onderscheiden we drie belangrijke functies: sociale leverancier, uitzonderingsleverancier en warmteleverancier.

Sociale leverancier

Wanneer een residentiële klant betalingsachterstand heeft bij een commerciële leverancier, kan die het contract beëindigen en de levering stopzetten. In dat geval neemt Fluvius automatisch de levering van elektriciteit en/of aardgas over, zonder dat de klant een nieuw contract hoeft te ondertekenen. Voor elektriciteit wordt onmiddellijk het Prepaid-systeem geactiveerd, waarbij de klant vooraf betaalt voor verbruik. Hiervoor is een digitale meter vereist, die Fluvius kosteloos plaatst. Voor aardgas ontvangt de klant maandelijks een tussentijdse factuur. Als ook daar een betalingsachterstand ontstaat, wordt Prepaid eveneens toegepast voor aardgas.

Eind 2025 beheerde Fluvius 143.372 toegangspunten, goed voor 85.296 unieke klanten of gezinnen. De prepayment-functionaliteit was actief op 122.043 digitale meters, waarvan 73.430 elektriciteitsmeters en 48.613 gasmeters.

Uitzonderingsleverancier

Fluvius treedt op als uitzonderingsleverancier in specifieke situaties, zoals bij een verhuizing waarbij de vertrekkende en/of de nieuwe klant hun energieleverancier niet informeren, wanneer een leverancier de levering aan een niet-residentiële klant stopzet wegens wanbetaling, of wanneer een niet-residentiële klant na afloop van het contract geen nieuwe overeenkomst afsluit. In die gevallen levert Fluvius tijdelijk energie tot de klant een nieuw contract heeft afgesloten bij een commerciële leverancier. Nadien ontvangt de klant een eindafrekening voor het verbruik tijdens deze periode. Eind 2025 telde deze portefeuille 7.398 toegangspunten.

Warmteleverancier

In het kader van de energietransitie en maatschappelijke behoeften neemt Fluvius ook de rol van warmteleverancier op zich. Dit houdt in dat Fluvius warmte aankoopt, levert en factureert aan eindklanten, en daarnaast instaat voor in- en buitendienstnames en verhuisdossiers.

Fluvius levert deze dienst aan 2.406 unieke klanten die zijn aangesloten op warmtenetten. Dit betekent een lichte stijging van 106 klanten ten opzichte van het voorgaande jaar.

Klachten

Zowel bij de eerstelijns- als de tweedelijnsklachten blijft het aantal ontvangen klachten dit jaar stabiel in vergelijking met 2024. Wanneer we het aantal ontvangen klachten vergelijken met het aantal toegangspunten in onze portefeuille als leverancier, stellen we vast dat 0,3% een klacht vertegenwoordigt.

Het gebruik van Prepaid heeft hierbij een duidelijk positieve invloed, aangezien het leidt tot aanzienlijk minder klachten, en in sommige gevallen zelfs tot geen klachten. Prepaid blijft een bijzonder handige tool waarmee klanten eenvoudig hun saldo kunnen controleren en zelf opladingen kunnen uitvoeren.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Factuur	269	246	-9%	104	92	-12%
Contract	115	111	-3%	21	26	24%
Overige	55	68	24%	12	3	-75%
Schorsing	16	34	113%	21	34	62%
Prepaid	2	4	100%	0	0	0%
Totaal	457	463	1%	158	155	-2%

Tevredenheidsresultaten

Tijdens onze jaarlijkse tevredenheidsbevraging peilen we bij klanten naar hun ervaringen met Prepaid. Daarbij ligt de nadruk op de eerste kennismaking en activatie van Prepaid, én op het verdere gebruik ervan.

Na een stabiele tevredenheid in 2024 is de klanttevredenheid in 2025 opnieuw gedaald, met 4,94%, tot 67,07%.

CSAT Jaarresultaat			
	2024	2025	Δ2024/2025
Prepaid	72,01%	67,07%	-4,94%

In 2025 zien we enkele opmerkelijke veranderingen in de klantbeleving rond activatie en prepaid. Klanten zijn vaker tevreden over de informatie die zij na activatie ontvangen. Daarentegen is de ervaring met activatie via de Fluvius Prepaid-app slechter geworden. We merken op dat klanten teleurgesteld zijn dat zij op Prepaid zijn aangewezen, terwijl het proces zelf wel verbeterd is.

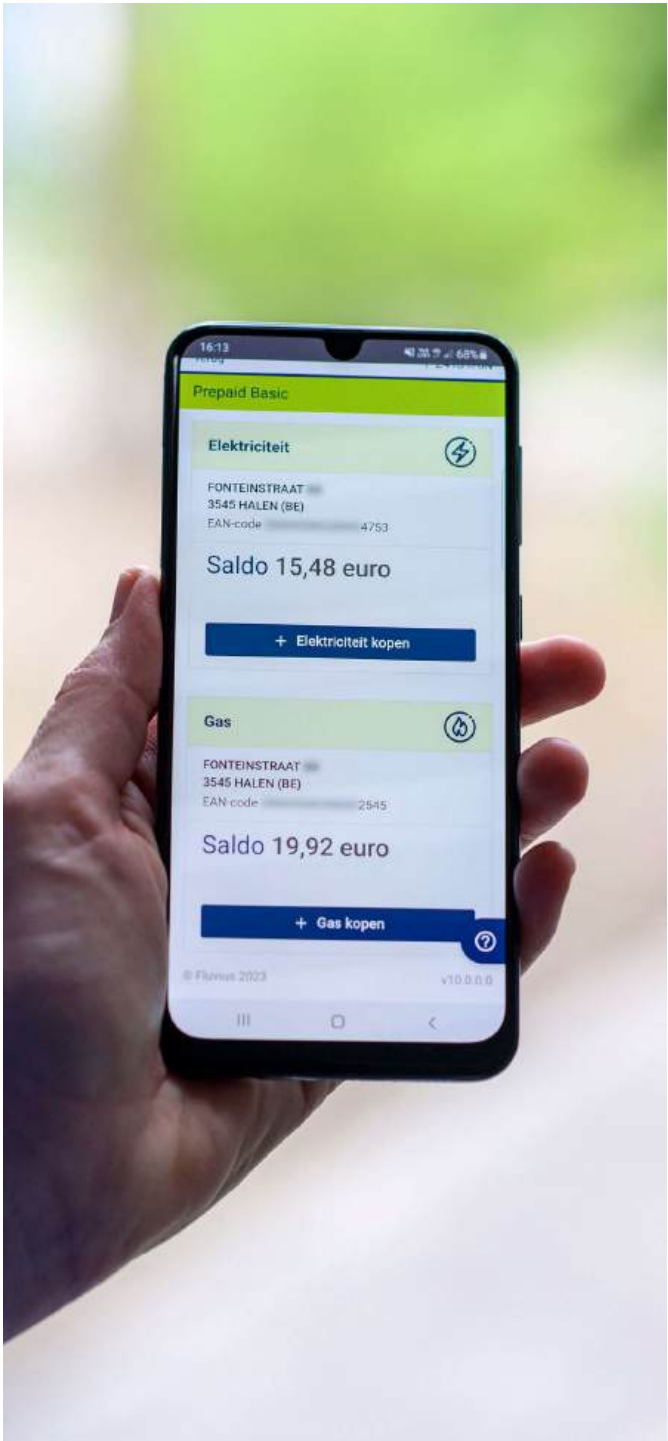
Er blijven echter relatief zwakke punten bestaan, zoals de mate waarin klanten vóór de activatie worden geïnformeerd en de duidelijkheid over de werking van Prepaid vóór activatie. Daartegenover staan sterke punten, waaronder de informatie die klanten na activatie ontvangen en het feit dat er minder problemen optreden bij de uitvoering van de eerste betaling.

Belangrijke drijfveren voor de CSAT-score zijn de tevredenheid over de informatie bij activatie en de duidelijkheid van de instructies van Prepaid.

Klantvragen via het klantcontactcenter

In 2025 registreerde het klantcontactcenter 183.159 dossiers met betrekking tot onze rol als leverancier. Dit is opnieuw een daling van 48.800 dossiers, ofwel 21%, ten opzichte van 2024.

Dankzij de Prepaid-functionaliteit via *Mijn Fluvius* en de Prepaid-app kunnen klanten hun saldo raadplegen en zelf opladingen uitvoeren. Bij vragen of problemen kan een operator via schermovername ondersteuning bieden, zodat de klant correct en efficiënt wordt begeleid.



Tarieven

Op de energiefactuur die klanten ontvangen van hun leverancier, worden ook de kosten voor gebruik en onderhoud van de energienetten vermeld. Deze kosten, bekend als netkosten, vormen een vast onderdeel van de totale factuur en dekken het beheer van zowel elektriciteits- als aardgasnetten.

Het transmissienettarief en het vervoertarief vormen de vergoeding voor de beheerders van het hoogspanningsnet voor elektriciteit (Elia) en het hogedruknet voor aardgas (Fluxys). Het nettarief is de vergoeding voor Fluvius, waarmee wij de lokale distributienetten aanleggen, onderhouden en beheren.

In 2025 ontvingen we 304 klachten over de aangerekende netkosten of distributienettarieven, wat neerkomt op bijna de helft meer dan in 2024. Bijna 50% van deze klachten had betrekking op het capaciteitstarief. Door de toename van digitale meters zijn klanten niet altijd voldoende bewust van de impact van hun piekvermogen op de energiefactuur. Het blijft daarom essentieel om klanten duidelijk te informeren over hoe hun verbruiksgedrag invloed heeft op de berekening en aanrekening van de netkosten.

Thematiek	Eerstelijnsklachten			Tweedelijnsklachten		
	2024	2025	Evolutie	2024	2025	Evolutie
Distributienettarieven	123	304	147%	14	23	64%



Klachten attitude

In 2025 ontvingen we 158 expliciete klachten over de houding van medewerkers, zowel van eigen personeel als van aannemers. Dit betekent een daling van 36 klachten, ofwel 19%, ten opzichte van 2024. Elke klacht wordt zorgvuldig besproken met de betrokken dienst of aannemer, zodat we medewerkers kunnen coachen en bijsturen waar nodig.

Wanneer we deze cijfers vergelijken met het totale aantal activiteiten en klantcontacten, blijft het aantal klachten bijzonder laag.



Positieve reacties en suggesties

Naast klachten ontvangen wij ook regelmatig positieve reacties op onze dienstverlening, waarbij klanten onze medewerkers expliciet willen bedanken. Via onze website kunnen klanten hun waardering uiten, en deze complimenten worden altijd gedeeld met de betrokken collega's.

Daarnaast hechten wij veel belang aan constructieve feedback van klanten om onze processen en klantenservice verder te optimaliseren. Via hetzelfde kanaal kunnen klanten ons suggesties bezorgen. Deze feedback wordt systematisch besproken met de verantwoordelijke procesbeheerder, geanalyseerd en – waar mogelijk – geïntegreerd in onze verbetertrajecten.

In 2025 ontvingen wij via dit kanaal 290 complimenten en 148 suggesties. Hieronder een selectie van enkele complimenten, die ons telkens opnieuw motiveren en inspireren.

Deel jouw ervaring met Fluvius

Complimenten - suggestie

Wil je ons een compliment geven of heb je suggesties voor onze Fluvius medewerkers?

➤ Deel je compliment of suggestie met ons



“

Op 23 december was er een grote fluctuatie in voltage, lichten vielen uit, oven werkte even niet, omvormer zonnepanelen even buiten strijd. Op 24 december in de voormiddag heb ik hiervoor Fluvius gebeld. Snelle en prima begeleiding en twee uur daarna fijne techniek die ons geholpen heeft. Diezelfde avond kerst kunnen vieren met de hele familie, licht, oven en frituurtoestel inclusief. Bedankt voor de professionele ondersteuning.



”

“

Vandaag hielp jullie collega mij. Zij heeft mij ongelooflijk goed, professioneel en vriendelijk verder geholpen. Ze stelde de juiste vragen in ons toch complexe dossier en ging zich bevragen om zeker de goede info aan mij te kunnen geven. TOP service.



”

“

In de stressvolle situatie rond de onterechte overname van mijn energiecontract door leverancier X, was jouw aanpak een verademing. Dankzij jouw grondige opzoekwerk kwam snel aan het licht dat de fout bij een verwisseling met de buurman lag. Je luisterde, zocht het uit en gaf me de juiste informatie.



”

“

Heel tevreden van de plaatsing van de digitale meter, proper afgewerkt, vriendelijke mensen, goede uitleg.



”

“

Ik wil heel graag een heel mooi compliment geven aan jullie medewerker die mij super goed geholpen heeft bij het invullen van een premie-aanvraag voor zonnepanelen! Super vriendelijke en behulpzame man. Hartelijk dank hiervoor.



”

Klant centraal als strategische pijler & waarde van Fluvius

Van bij de start van Fluvius kozen we resoluut voor de klant. 'Klant centraal' is niet alleen een strategische pijler, maar ook één van onze kernwaarden.

Dat betekent dat we samen voor tevreden klanten gaan, elke dag opnieuw. We kiezen er bewust voor om ons écht te verplaatsen in de leefwereld van onze klanten. Wat hebben onze klanten nodig? Hoe kunnen we onze dienstverlening nog klantvriendelijker maken? Vanuit die blik van de klant, vertalen we onze klantbeloftes naar concreet gedrag, zodat klanten weten dat we hen begrijpen en voor hen klaarstaan. We streven naar een minimale klanttevredenheid van 80%. In 2025 bereikten we deze doelstelling. Een mooi resultaat, maar vooral een goede stimulans om onze werking nog elke dag te verbeteren.

Hoe bereikten we deze score? Door er samen voor te zorgen dat:

- nieuwe initiatieven, producten en diensten ontwikkeld worden mét en vóór de klant. We toetsen ideeën eerst af bij de klant vóór we ze uitwerken.
- bestaande producten en processen klantgericht zijn ingericht én voortdurend gemonitord worden. Zo kunnen we snel bijsturen op basis van noden en verwachtingen van klanten.
- elke Fluvius-medewerker klantgericht handelt in zijn of haar rol. Iedereen kan hierin het verschil maken en iedereen stelt dus klant centraal gedrag.

In 2026 wensen we vooral in te zetten op het klant centraal gedrag. Hoe wij ons als Fluvius-medewerkers elke dag gedragen, bepaalt hoe klanten Fluvius ervaren- en dus ook hoe tevreden ze zijn.

Daarom hebben we 4 klantbeloftes bepaald, een concreet klant centraal gedrag dat we elke dag kunnen toepassen. Zo maken we duidelijk dat we onze klanten elke dag centraal zetten.

Deze gedragingen vormen het fundament van onze klantgerichte cultuur en helpen ons om elke interactie met de klant positief en waardevol te maken.



**klant
centraal**

Onze klanten zijn geen EAN-nummers, maar mensen. Daarom:

- ... luisteren we naar de klant.**
Wees toegankelijk en snel bereikbaar.
- ... kijken we door de ogen van de klant.**
Wees empathisch en bied zo hulp waar nodig.
- ... denken we steeds proactief.**
Wees verantwoordelijk en handel oplossingsgericht.
- ... praten we mensentaal met de klant.**
Wees ook duidelijk over wat men kan verwachten.

In dialoog met de klant

Marktonderzoek vormt een essentieel instrument om rechtstreeks feedback van onze klanten te verzamelen. Het stelt ons in staat hun kenmerken, verwachtingen, behoeften en tevredenheid beter te begrijpen.

Via eenmalige of doorlopende bevestigingen krijgen we inzichten over:

- de tevredenheid met een Fluvius-product of -dienst,
- hun mening over specifieke onderwerpen,
- hun verwachtingen rond producten of diensten,
- of om nieuwe ideeën, producten of diensten te testen.

Om deze feedback te verzamelen, voeren we verschillende vormen van klantonderzoek uit:

❶ Continue klanttevredenheidsbevestiging

Gericht op klanten die recent een product of dienst van Fluvius hebben gebruikt. De ontvangen feedback wordt geanalyseerd en gedeeld met de betrokken operationele diensten om verbeteringen door te voeren.

❷ Kwantitatieve bevestiging

Bij een grotere, representatieve groep klanten, om cijfermatige gegevens te verzamelen en trends te monitoren.

❸ Kwalitatieve bevestiging

Bij een kleinere groep klanten, met als doel diepgaande inzichten te krijgen. Hierbij wordt de volledige klantreis in kaart gebracht, inclusief positieve ervaringen en eventuele knelpunten tijdens elke interactie.

❹ Testpubliek

Nieuwe applicaties worden eerst getest door klanten voordat ze breed beschikbaar worden gesteld.

We hebben een Klant centraal-community opgericht als toegankelijk forum voor kwalitatieve bevestigingen en testpubliek.



Enkele klantgerichte acties

Mol en Haas

Om de energietransitie vlot te laten verlopen, zijn de distributienetten voor elektriciteit van essentieel belang. Het zijn de levensaders die comfortabel leven, werken én ondernemen mogelijk maken.

Fluvius bouwt volop aan deze netwerken voor morgen. Dat doen we op verschillende vlakken.

- We versterken en vernieuwen de elektriciteitsnetten, zodat ze klaar zijn voor de stijgende vraag naar elektriciteit en de toenemende instroom van groene energie.
- We digitaliseren de elektriciteitsnetten, want efficiënt omgaan met energie moet voor iedereen mogelijk zijn. Daarvoor is de digitale meter een onmisbaar hulpmiddel.
- Nieuwe technieken op vlak van elektriciteit en riolering ondersteunen de energietransitie en de klimaatadaptatie. We houden een vinger aan de pols en introduceren relevante technieken.
- We werken intensief samen met overheden, bedrijven en burgers. Want samen realiseer je meer. Om dit alles waar te maken, is Fluvius op zoek naar extra medewerkers.

Vanaf 17 november startte Fluvius met een nieuwe nationale mediacampagne over de energietransitie. In dit verhaal staan twee opvallende figuren centraal: Mol en Haas.

De energietransitie raakt ons allemaal: hoe we wonen, werken, ons verplaatsen. En hoe we omgaan met energie, vandaag én morgen.

Mol en Haas brengen dat verhaal eenvoudig tot leven. Ze tonen waarom de werken in de straat nodig zijn, hoe de digitale meter helpt om bewuster om te gaan met energie, en waarom Fluvius een betrouwbare bondgenoot is in deze grote verandering.

Ook in 2026 zullen Mol en Haas opduiken in de media om onze klanten verder te informeren en sensibiliseren over de noodzaak van onze infrastructuurwerken in het kader van de energietransitie.



Vlaams Bemiddelingsboek 2025 p. 408

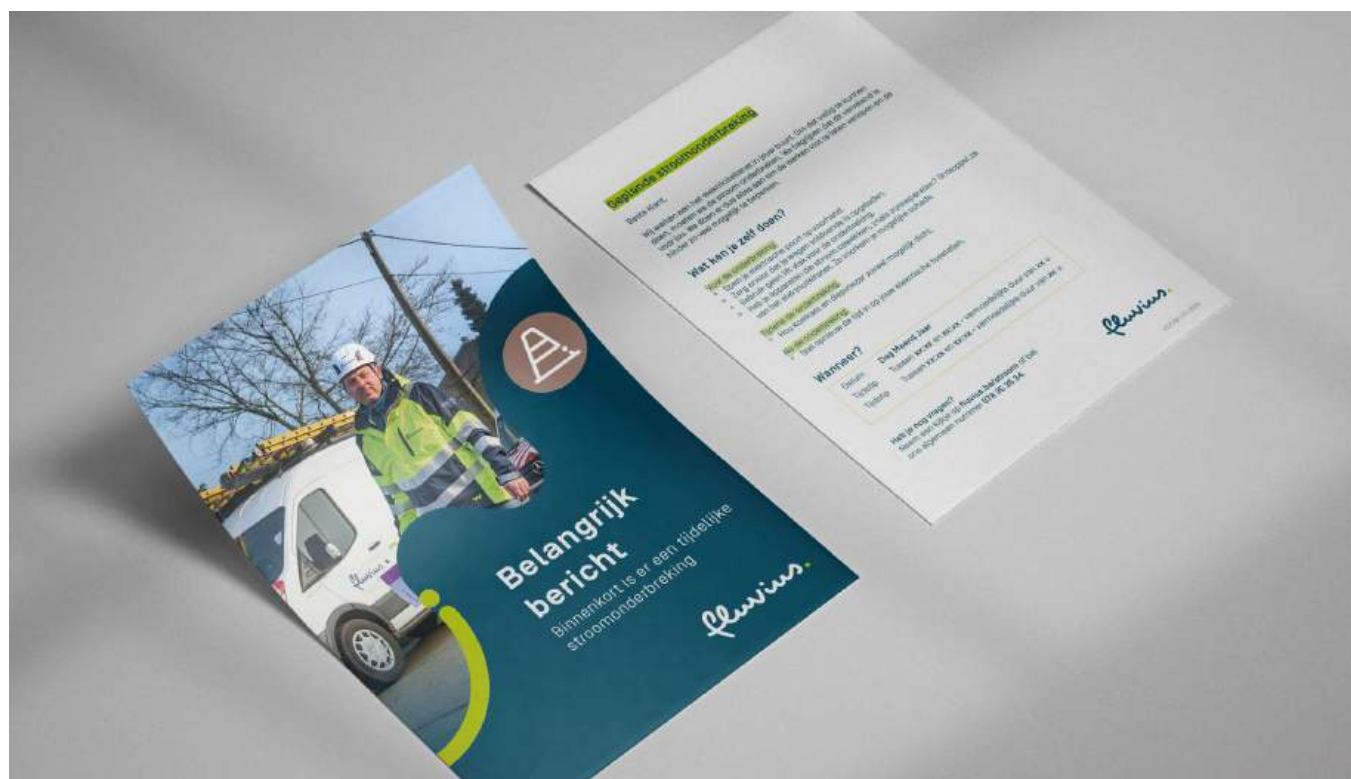
Proactief communiceren bij werven en onderbrekingen

Door klanten goed en tijdig te informeren, creëren we meer begrip voor de hinder die we soms veroorzaken. Daarom gaven we ons klassieke verwittigingskaartje voor 'geplande stroomonderbrekingen' een flinke upgrade. We bouwden het om tot een verwittigingsbrief die centraal wordt gegenereerd én gepost in een opvallende enveloppe. En daarmee ontlasten we zowel onze eigen technici als die van onze aannemers.

Wanneer we werken aan het elektriciteitsnet uitvoeren, komen daar soms geplande onderbrekingen bij kijken. We verwittigen de getroffen klanten minstens vijf werkdagen op voorhand. Tot op heden gebeurde dat via een standaard verwittigingskaart die we zelf bussen.

Gemiddeld moeten we per onderbreking 20 tot 30 gezinnen verwittigen, dus elk jaar bussen we zo'n 250.000 kaartjes.

In 2026 zetten we verder in op nog klantgerichtere communicatie, bijvoorbeeld door de klanten waarvan we digitale contactgegevens hebben ook een sms of een e-mail te sturen. Als een klant rechtstreeks hinder ondervindt van de stroomonderbreking, laat de wetgeving ons toe om die digitale info te gebruiken.



Aansluitingen door de ogen van de klant

In het najaar van 2024 organiseerde Embuild in samenwerking met de Vlaamse Nutsregulator (VNR) een bevraging over de dienstverlening van Fluvius bij aansluitingsaanvragen. De respondenten gaven heel wat positieve feedback maar legden de vinger ook op een aantal verbeterpunten. Wij zetten op korte termijn in op volgende actiepunten, met als gezamenlijk doel om de wachttijd op antwoorden te verbeteren:

- De bereikbaarheid van de back-offices verhogen en uniformiseren.
- Klanten proactief contacteren om de wachttijd bij offertes te verminderen.
- Betere afstemming met de aanvrager over gewenste en haalbare aansluitingstermijnen.
- Proactieve communicatie bij uitvoering, zowel in aanloop naar de werken als duidelijke info bij het beëindigen ervan.

Daarnaast zijn we gestart met een fundamenteel transformatieprogramma om de operationele processen te herdenken vanuit de verwachtingen van onze klanten in een snel veranderende context. Dat vertalen we dan naar toekomstgerichte digitale tools en services. Een nieuw dossierbeheer voor aansluitingsaanvragen boven 100kVA is alvast een eerste stap in het voorjaar van 2026.

In de eerste helft van 2026 gaan we in gesprek met klanten met als doel onze toekomstige processen vanuit de klant te laten starten.

Retroactieve investeringspremie

In 2025 zijn we gestart met de eindspurt voor de uitrol van digitale meters bij eigenaars van zonnepanelen. Tijdens de zomermaanden zaten we hiervoor op schema, maar we waren er ons van bewust dat het najaar van 2025 intens zou worden door de Retroactieve Investeringspremie (RAI) die eind 2025 afliep. Wie daar nog recht op had, moest de premie tijdig aanvragen én uiteraard ook tijdig een digitale meter laten plaatsen.

Over de premie communiceerden we al vaak, onder meer via onze uitnodigingsbrieven. Maar om zeker te zijn dat klanten weten dat ze hun premie tijdig moesten aanvragen, stuurden we in september 2025 een extra e-mail of brief naar de betrokken klanten om een afspraak te maken voor de plaatsing van de meters. Hierbij riepen we hen op om die zo snel mogelijk te plannen en de premie onmiddellijk na de plaatsing aan te vragen.

Zowel prosumenten die de maanden ervoor al een digitale meter kregen, als klanten waar die in de komende maanden nog moest worden geplaatst, kregen een bericht.

In deze groep prosumenten zitten ook heel wat 'saneringsdossiers'. Dat zijn klanten waar we -naast de metervervanging- ook nog andere vernieuwingswerken moeten uitvoeren, bijvoorbeeld aan de meteropstelling of de aansluitkabel. Die saneringsdossiers kenden we niet altijd op voorhand en ze kosten heel wat meer tijd dan een eenvoudige metervervanging. We hebben alles ingezet om overal tijdig een digitale meter te plaatsen. Maar voor de klanten bij wie we de ombouw dit jaar niet meer konden realiseren, besliste minister van Energie Depraetere in oktober dat we een uitzondering moesten maken.

Dankzij de aanpassing van het energiebesluit konden klanten waar zo'n saneringswerken nodig zijn, toch nog in 2025 een premie aanvragen voordat er een digitale meter is geplaatst. Fluvius bezorgde alle betrokken klanten op 1 december een persoonlijk bericht met alle details over hoe ze die aanvraag moesten aanpakken. De saneringswerken en de plaatsing van de digitale meter zullen wel moeten gebeuren voor eind maart 2026.



Leveringsadres: ,
EAN-code Elektriciteit:
Kenmerk: DMK/RAI

De digitale meter komt eraan - mis je premie niet

Beste,

Heb je zonnepanelen, maar nog geen digitale meter? Dan word je voor het einde van september gecontacteerd om een afspraak te maken voor de plaatsing van je digitale meter. Plan je afspraak tijdig om geen voordelen te missen!

Je hebt mogelijk recht op een mooie premie

Heb je zonnepanelen die tussen 2014 en eind 2020 in dienst zijn genomen én vóór 1 oktober 2021 zijn aangemeld bij Fluvius? Dan kom je wellicht in aanmerking voor een [retroactieve investeringspremie](#).

Je kan de premie **alleen nog aanvragen tot 31 december 2025**, en **maximaal zes maanden na de installatie** van je digitale meter. Wacht dus niet te lang met je afspraak vast te leggen. Bepaal hoeveel je premie bedraagt? Bereken het via onderstaande knop.

Heb je al een afspraak ingepland? Of kwamen we eerder al langs? Vergeet dan niet om jouw premie op tijd aan te vragen.

[Vraag je premie aan](#)

Sensibilisering via social media

Fluvius maakt actief gebruik van sociale mediakanalen om klanten niet alleen te informeren, maar vooral ook te sensibiliseren over diverse thema's. Via deze kanalen bereiken we een breed publiek en creëren we bewustzijn over onderwerpen zoals bijvoorbeeld energiebesparing, duurzaamheid en preventie van fraude en oplichting. Bovendien bieden sociale media ons de mogelijkheid om rechtstreeks in dialoog te gaan met klanten en hun reacties op onze boodschappen op te volgen. Zo versterken we zowel onze communicatie als onze betrokkenheid.

Hieronder een overzicht van enkele campagnes:

❶ Informeren en oproep voor aanvraag retroactieve investeringspremie:



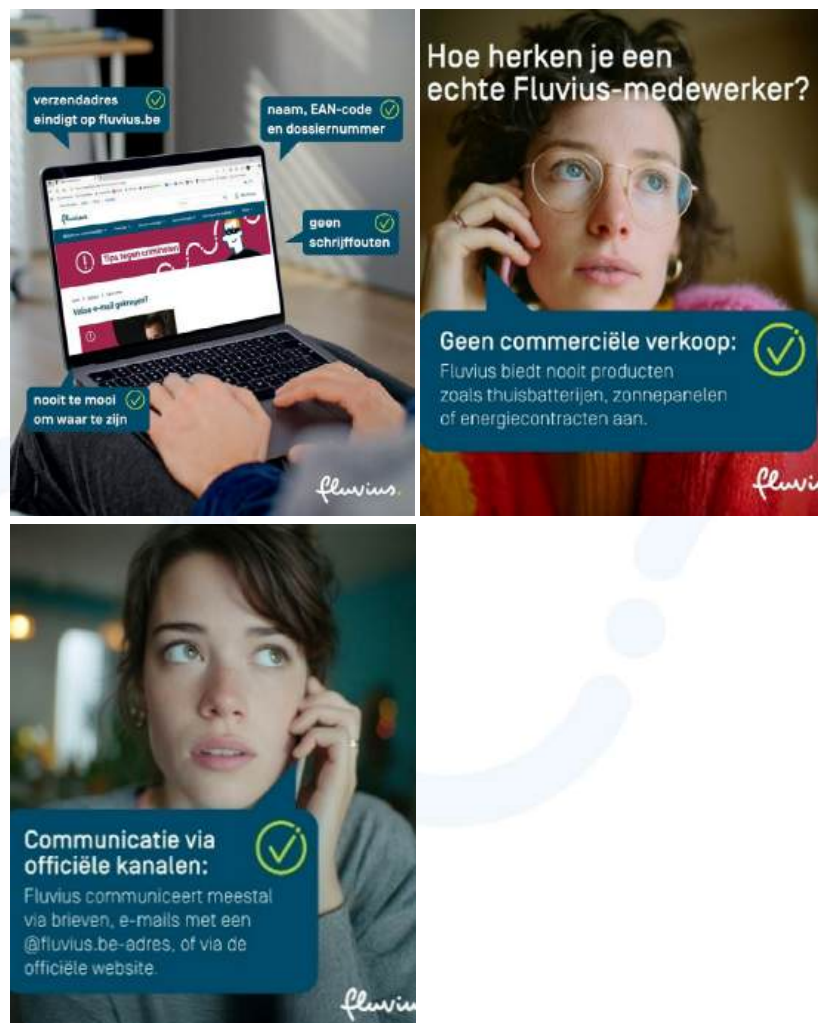
❷ Praktische tips om energie te besparen



3 Informatie en tips over lokale productie en energiedelen



4 Preventie fraude en oplichting



Update website en Mijn fluvius

In 2025 werkten verschillende teams bij Fluvius intensief samen om *Mijn Fluvius* verder uit te breiden met nieuwe en verbeterde functionaliteiten. Dit klantenportaal is dé ideale tool waarmee klanten zichzelf kunnen helpen bij tal van diensten, zoals verbruiksgegevens raadplegen, diensten aanvragen en nog veel meer. Op die manier ontlasten we niet alleen onze interne diensten, maar spelen we ook optimaal in op de hedendaagse verwachtingen van klanten.

Mijn Fluvius wordt steeds vaker gebruikt: samen zorgen onze klanten voor ongeveer één miljoen pageviews per maand. Toch blijven we streven naar verbetering. Om nog beter tegemoet te komen aan klantverwachtingen – en zo de klant centraal te zetten – hebben we ingezet op een intuïtievere en gebruiksvriendelijkere ervaring.

Daarnaast hebben we het portaal verrijkt met extra diensten en functionaliteiten, waaronder:

❶ Netwerkchecker

De tool die het risico op een uitvallende omvormer inschat, kreeg in het voorjaar een nieuwe versie. Dankzij het gebruik van data uit digitale meters kunnen we dat risico nu nog nauwkeuriger bepalen.

❷ Online factuuroverzicht voor sociale energieleveranciers

Klanten die energie ontvangen via Fluvius als sociale energieleverancier kunnen hun facturen voortaan online raadplegen in een overzichtelijke interface. Vanaf begin 2026 zal het ook mogelijk zijn om betalingen via het

portaal uit te voeren. Bovendien kunnen derde partijen, zoals OCMW's en schuldbemiddelaars, mits toestemming, klantgegevens raadplegen om mensen beter te ondersteunen bij financiële problemen.

❸ API voor grote bedrijven

Voor ondernemingen met meerdere EAN-nummers is er een aparte interface (API) ontwikkeld. Hiermee kunnen zij meetgegevens rechtstreeks in hun eigen systemen inlezen, waardoor grote hoeveelheden data efficiënt verwerkt en opgevolgd kunnen worden, zonder tussenstap via *Mijn Fluvius*.

❹ Verhoogde beveiliging

We blijven onze systemen continu scannen op kwetsbaarheden om de beveiliging verder te versterken. Zo garanderen we dat alle klantentransacties veilig en betrouwbaar verlopen.

In 2026 plannen we ook de webpagina's over tarieven aan te passen en beter af te stemmen op de vragen en behoeften van onze klanten.



Focuspunten en aanbevelingen voor 2026

Belangrijkste inzichten uit 2025

De analyse van het klachtenbeeld 2025 toont aan dat stijging van het aantal klachten grotendeels samenhangt met het stijgende volume van een aantal werkprocessen. Zo voerde Fluvius meer dan 196.000 meter- en aansluitingswerken uit, terwijl er ook bijna 1 miljoen digitale meters werden geplaatst. Een enorme versnelling, die het stijgende aantal klachten verklaart.

Wanneer we die cijfers in perspectief plaatsen, zien we echter dat slechts 4,3% van de reguliere werken en 0,7% van de werken voor de ombouw digitale meter heeft geleid tot een klacht. Een gelijkaardig beeld zien we bij de retroactieve investeringspremie: door de uitzonderlijk hoge piek van 187.249 aanvragen (574% meer dan in 2024) steeg het aantal premieklachten met 138%. Toch blijft dit op procesniveau beperkt, want amper 0,7% van alle aanvragen resulteerde in een klacht. De stijging in absolute aantallen is dus vooral het gevolg van de enorme volumes, eerder dan van een kwaliteitsdaling in de verwerking.

Daarnaast zien we dat het totale aantal eerstelijnsklachten met 13% steeg tot 37.831, vooral in domeinen die onder druk staan door de energietransitie, met name Aansluitingen, Marktoperaties en Werken in de straat. Toch tonen de algemene tevredenheidscijfers een positief verhaal met een stijging naar 80%, met uitschieters in de domeinen Premies (91,65%) en Aansluitingen (84,77%).

De rode draad is helder: klanten ervaren vooral moeilijkheden bij voorspelbaarheid, afspraken, duiding en kwaliteit van uitvoering. Tegelijk bewijzen de resultaten dat snelle verwerking, duidelijke communicatie en klantgerichtheid effectief leiden tot minder klachten en meer tevreden klanten. Deze inzichten laten ons toe om de juiste prioriteiten voor het komende jaar te stellen.



Aandachtspunten voor 2026

We kijken hierna tot slot naar de belangrijkste aandachtspunten en aanbevelingen voor het komende jaar. Op basis van de analyse van de klachten in het voorbije jaar, identificeren we de thema's waar extra focus nodig is om onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze aanbevelingen vormen een leidraad voor gerichte acties, met als doel de klanttevredenheid te verhogen, terugkerende problemen te verminderen en onze interne processen te versterken. Door deze inzichten om te zetten in concrete stappen, bouwen we samen aan een efficiëntere en klantgerichtere organisatie.

Klant centraal gedrag bij alle medewerkers

Uit onze klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de houding en het gedrag van medewerkers, en de kwaliteit van onze communicatie, de belangrijkste factoren zijn voor een positieve klantbeleving. Deze klantgerichte aanpak verder uitvouwen, is dan ook een strategische prioriteit. Dit draagt niet alleen bij aan een hogere tevredenheid, maar heeft ook een directe impact op een daling van het aantal klachten.

Een bijkomende uitdaging is ervoor zorgen dat ook alle aannemers die in naam van Fluvius werken, deze klantgerichte principes beheersen en consequent toepassen.

Het team Customer Experience ondersteunt interne teams bij de vertaling van het gewenste klantgerichte gedrag naar hun dagelijkse werking. Via interactieve workshops analyseren zij hoe teamleden beter kunnen:

- luisteren naar de klant door toegankelijk en bereikbaar te zijn.
- kijken door de ogen van de klant door empathisch te handelen en hulp te bieden.
- proactief denken door oplossingsgericht te werken en verantwoordelijkheid op te nemen.
- mensentaal spreken door duidelijk uit te leggen wat de klant kan verwachten en welke stappen volgen in de klantenreis.

Daarnaast voorziet de Fluvius Academy, ons interne opleidingscentrum, ook dit jaar een opleiding over klantgericht handelen. Die richt zich in eerste instantie tot alle medewerkers met dagelijkse klantcontacten.



Klantgerichte klachtenbehandeling

In het vorige verslag gaven we aan dat we het klachtenproces wilden verbeteren tot een gebruiksvriendelijk en klantgericht systeem, met effectieve communicatie tussen beide partijen. Het afgelopen jaar hebben we verder geëxperimenteerd en getest hoe we onze klachtenbehandeling efficiënter én klantgerichter kunnen maken.

Dankzij die inzichten weten we nu duidelijk hoe we klachten in de toekomst zullen behandelen. We zetten concrete stappen om onze acht klantgerichte principes daadwerkelijk in de praktijk te brengen.

We hebben acht principes vastgesteld die we altijd willen toepassen bij de behandeling van klachten:

- ❶ We bellen de klant.
- ❷ We wijzen de klant één vaste contactpersoon toe.
- ❸ We vangen eerst de emotie op en lossen daarna het probleem op.
- ❹ We doen concrete beloftes en komen deze na.
- ❺ We begeleiden de klant van analyse tot oplossing.
- ❻ De klant bepaalt zelf wanneer de klacht is opgelost.
- ❼ De klant blijft altijd op de hoogte van de status van de klacht.
- ❽ We blijven meedenken met de klant, ook na de oplossing.

Deze principes toepassen vormt een concrete vertaling van onze klantbeloftes binnen het klachtenbeheerproces. In 2026 ligt de focus op de implementatie van een klantgerichte aanpak in alle diensten en afdelingen die klachten behandelen.

Naast de uitwerking van een vernieuwd klachtenproces, zijn we gestart met een nieuw project voor de ontwikkeling van een klachtentool. We willen deze tool integreren, zodat we beschikken over een duidelijke 360°-view van alle klantinteracties – inclusief vragen, klachten en schadedossiers.

Voor beide vernieuwingen mikken we op een implementatie tegen midden 2026.

Naast het klachtenbeheerproces zijn we in 2025 gestart met een analyse om de acht klantgerichte principes breder te integreren in andere processen. Dit gebeurt nu onder meer binnen het team Burgerlijke Aansprakelijkheid, dat schadedossiers behandelt.

De 8 van klacht



Optimalisatie processen

Naast stimulering van klantgericht gedrag en sensibilisering via onze sociale mediakanalen, is het essentieel om onze bedrijfsprocessen opnieuw te bekijken vanuit het perspectief van de klant, met inachtneming van onze vier klantbeloftes. Dit is de basis van onze klant centrale werking. Door de klant als volwaardige stakeholder in onze processen op te nemen, verhogen we niet alleen de klanttevredenheid, maar verminderen we ook het aantal klachten. Bovendien draagt deze aanpak bij aan een grotere efficiëntie in onze interne werking.

We sluiten af met enkele voorbeelden die dankzij de dagdagelijkse inzet op kwalitatief klachtenbeheer op onze radar staan.

Betwisting verbruiken – interventiekost controle meter

Jaarlijks zien we in het klachtenbeeld dat klanten vaak bezwaar maken tegen hun verbruik of zelfs tegen de werking van hun meter. Daarom blijven we benadrukken hoe belangrijk het is om samen met de klant het verbruik grondig door te nemen, zodat zij een duidelijk inzicht krijgen in hun verbruiksgedrag. We merken echter dat in de eerstelijns klachtenbehandeling onvoldoende dialoog plaatsvindt om de verbruikshistoriek te bekijken en het verbruikspatroon in kaart te brengen.

Het gevolg is dat klanten zich niet kunnen vinden in het antwoord dat zij krijgen en vervolgens de werking van de meter in twijfel trekken. Wanneer wij een controle van de meter uitvoeren, plannen we een bezoek met de klant om



de meter ter plaatse na te kijken. Dit gebeurt kosteloos voor de klant, maar wordt vaak te snel voorgesteld – zowel intern als door de klant – als oplossing. Uit onze ervaring blijkt dat bij het merendeel van deze ijkingen de meter correct functioneert.

Naast duidelijke informatie en overleg met de klant over het verbruik, stellen we voor om een interventiekost aan te rekenen wanneer blijkt dat de meter correct werkt. Als de meter effectief foutief registreert, wordt die kost uiteraard niet aangerekend. Op deze manier volgen we de geldende richtlijnen, zoals opgenomen in het Technisch Reglement..

Art. 3.1.26

Als de controle uitwijst dat een significante fout veroorzaakt wordt door een fout, een defect of een onnauwkeurigheid in de meetinrichting of een onderdeel ervan, waarvoor de elektriciteitsdistributienetbeheerder verantwoordelijk is, zorgt de elektriciteitsdistributienetbeheerder ervoor dat de fout wordt verholpen of de meter wordt vervangen binnen tien werkdagen, behoudens uitzonderlijke omstandigheden, gemotiveerd door de elektriciteitsdistributienetbeheerder.

Art. 3.1.27

De elektriciteitsdistributienetbeheerder draagt de kosten verbonden aan de acties, vermeld in Art. 3.1.26, als een significante fout kon worden vastgesteld. In het andere geval worden ze gedragen door de aanvrager.

Duidelijkheid studiekost

Voor nieuwe aansluitingen of wijzigingen aan een bestaande aansluiting waarbij het gevraagde vermogen hoger is dan 25 kVA of wijzigingen in appartementen, voert Fluvius een detailstudie uit. De studiekost is een eenmalig tarief dat de kosten van deze detailstudie dekt en wordt altijd aangerekend, ook wanneer de offerte uiteindelijk niet wordt aanvaard. Het bedrag van deze studiekost is afhankelijk van het aangevraagde aansluitingsvermogen of het totaal vermogen bij een appartementsgebouw.

Binnen het proces Aansluitingen stellen we vast dat klanten hierover niet altijd correct geïnformeerd worden. Zo ontbreekt bij het bijplaatsen van een meter of vermogensverhogingen van individuele verbruiksplaatsen in een appartement via *Mijn Fluvius*, een duidelijke vermelding van de studiekost.

Dit leidt ertoe dat klanten onverwacht een factuur ontvangen voor een detailstudie waarvan zij niet op de hoogte waren. Wanneer die studiekost niet vermeld werd, crediteren we deze kosten. Maar het is essentieel dat deze informatie al duidelijk en transparant wordt gecommuniceerd bij opstelling van de offerte.

Proactieve acties integreren

We ontvangen nog te vaak klachten van klanten die voortkomen uit niet correct verlopen processtappen. Bijvoorbeeld oplopende doorlooptijden bij de verwerking van premies, gewijzigde termijnen voor werken, of afspraken die niet kunnen doorgaan of verplaatst worden.

Onze huidige aanpak kan meer proactief. Wanneer dergelijke situaties zich voordoen, moet een extra stap worden ingebouwd in de processen om klanten tijdig en duidelijk te informeren.

Door deze communicatie proactief te voorzien, vermijden we dat klanten extra vragen moeten stellen en dus contact moeten opnemen met ons klantcontactcenter met vragen over de status van hun dossier of zelfs om een klacht in te dienen. Dit heeft een positieve impact op klanttevredenheid, vermindert het aantal klantcontacten en klachten, en versterkt het vertrouwen van klanten in onze dienstverlening.



Evaluatie Klachtenmanagement 2025

Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Klachten externe klanten	3
2.1	Evolutie	3
2.2	Oorzaakanalyse	6
2.2.1	Technisch probleem	7
2.2.2	Facturatie	8
2.2.3	Operaties	9
3	Klachten interne klanten	9
4	Kwaliteitsmeldingen.....	9
5	Communicatiekanalen voor klachten / meldingen waterkwaliteit	11
6	Doorlooptijden klachten	11
7	Externe rapportering.....	12
7.1	VMM	12
7.2	WaterRegulator.....	12
7.2.1	Verhouding 2 ^e t.o.v. 1 ^e lijnsklachten	12
7.2.2	% klachten behandeld binnen wettelijke termijn	13
7.2.3	Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten	13
7.2.4	Doorlooptijden	13
8	Verbeterpunten / beheermaatregelen	14
8.1	Nieuwe verbeterpunten.....	14
8.2	Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten	14
9	Besluit.....	15
9.1	Klachten	15
9.2	Meldingen drinkwaterkwaliteit.....	15
10	Gouden regels voor excellent klachtenmanagement	16

1 Inleiding

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een ticket 'klantencontact', een ticket 'melding waterkwaliteit' en een ticket 'klacht'. De volgende definities worden gehanteerd om het onderscheid te maken:

- **Melding:** als de klant voor de eerste maal een probleem meldt dan wordt dit als een melding beschouwd. Een opmerking van de klant, geuit met een zekere vorm van ongenoegen, wordt eveneens genoteerd als een 'melding'. Het betreft dan een eerste contactname van de klant met Pidpa waarbij de klant ontevreden is over een (al dan niet) geleverde prestatie of dienst van Pidpa. Er wordt een ticket 'klantencontact' aangemaakt. Indien er een interventie ter plaatse nodig is dan wordt er eveneens een order in SAP aangemaakt door de medewerker die de melding ontvangt. Het ordernr. wordt dan genoteerd in het ticket.
- **Melding kwaliteitsprobleem:** een kwaliteitsprobleem (vb. bruin water, smaak, geur, deeltjes, diertjes, lucht, ...) wordt geregistreerd als ticket 'melding waterkwaliteit', zelfs als er geen ongenoegen is.
- **Klacht:** is een probleem na de eerste contactname (= melding) niet (voldoende) opgelost en contacteert de klant Pidpa hierover opnieuw binnen een periode van één jaar, dan wordt deze tweede contactname als ticket 'klacht' geregistreerd. Elke manifeste uiting (expliciete wens) van een klant om een 'klacht' te formuleren wordt eveneens als een ticket 'klacht' genoteerd.

Voorbeelden:

Een eerste melding van ...zijn **meldingen**.

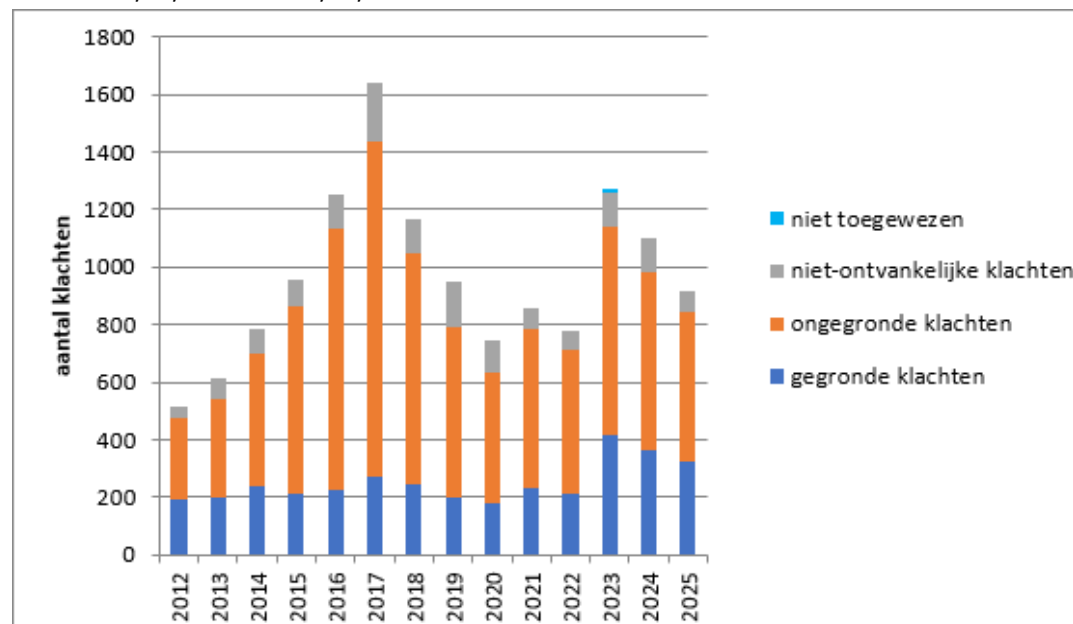
- een defect aan het wegdek na werken door Pidpa of onderaannemer
- verkeerde spelling van een naam
- facturen niet ontvangen, onvolledige afdruk van facturen
- betwisting factuur / verbruik
- stilstaande watermeter, bevroren watermeter
- technische problemen (zonder water, lek in huis, lek buiten huis, druk, ...)
- schade veroorzaakt aan derden
- controle meerloopstuk
- laattijdige melding van een verhuis
-

Een 2^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 31/12/2025



- # niet-ontvankelijke klachten is gedaald t.o.v. 2024 (-47)
- # ontvankelijk gegronde klachten is gedaald t.o.v. 2024 (-37)
- # ontvankelijk ongegronde klachten is gedaald t.o.v. 2024 (-101)

	Niet-ontvankelijk aantal (%)	Ontvankelijk gegrond aantal (%)	Ontvankelijk ongeground aantal (%)	Totaal
Drinkwater	70 (8.0%)	303 (34.7%)	501 (57.3%)	874
Openbaar saneringsnetwerk	4 (8.9%)	24 (53.3%)	17 (37.8%)	45
Totaal	74 (8.0%)	327 (35.6%)	518 (56.4%)	919

De evolutie van het aantal klachten in 2025 t.o.v. de vorige jaren is in de onderstaande tabel samengevat.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Drinkwater						
# ontv. gegronde klachten	131	193	165	356	332	303
# ontv. ongegronde klachten	441	528	488	711	606	501
# niet-ontvankelijke klachten	106	71	70	120	113	70
# niet-gedefinieerde klachten	1	0	0	7	0	0
Top 5 (categorisatie in C4C)	- 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)	- Facturatie - Technisch probleem - Services (vnl. digitale meter) - Operaties (vnl. waterkwaliteit) - Betalingsverwerking
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	94.4	94.7	89.5	78.9	84.4	86.4
Openbaar saneringsnetwerk						
# ontv. gegronde klachten	46	39	48	62	32	24
# ontv. ongegronde klachten	16	22	9	9	13	17
# niet-ontvankelijke klachten	2	5	0	4	8	4
AWVR-termijnen gerespecteerd (%)	85.9	92.4	94.7	94.7	98.1	95.6

Het % gegronde en % ongegronde klachten per categorie (2025) is weergegeven in onderstaande tabel.

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels					
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk	gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal	
Algemeen	11	14	7	32	44%	56%
Betalingsverwerking	2	8	37	47	17%	83%
CCC	2	6	34	42	14%	86%
Debiteuren	2	1	21	24	4%	96%
Facturatie	12	13	262	287	5%	95%
Klantgerichtheid		12	10	22	55%	45%
Operaties	9	54	27	90	60%	40%
Services	6	36	35	77	47%	53%
Technische problemen	30	182	85	297	61%	39%
Milieu		1		1	100%	0%
Eindtotaal	74	327	518	919		

Er wordt dus veel tijd gependend aan ongegronde klachten over o.a., debiteuren (vnl. afbetalingsplan), facturatie (vnl. verbruiks-/eind-/correctiefactuur) en CCC (vnl. overnames).

Het aantal klachten is hieronder meer in detail weergegeven (de top 5 is in het rood gemarkeerd).

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels			
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Algemeen				
Contact over case	4	3	3	10
Privacy			1	1
Varia	3	11	2	16
Niet voor Pidpa	3			3
Vraag voor collega	1		1	2
Totaal Algemeen	11	14	7	32
Betalingsverwerking				
Betalingen	1	6	34	41
Domiciliëring		1	3	4
Incasso		1		1
Rekeningoverzicht	1			1
Totaal Betalingsverwerking	2	8	37	47
CCC				
Overname - aanvraag	2		22	24
Overname - invoer		3	4	7
Overname - rechtzetting			4	4
Regularisatie - invoer		1		1
Wijziging klantgegevens		2	4	6
Totaal CCC	2	6	34	42
Debiteuren				
Afbetalingsplan	1		9	10
Afsluitopdracht			2	2
Heraansluiting - na afsluitopdracht		1	3	4
Heraansluiting - na debietbegrenzing			2	2
Uitstel van betaling	1		4	5
Debietbegrenzing			1	1
Totaal Debiteuren	2	1	21	24
Facturatie				
Compensatie		1	5	6
Duplicaat			1	1
Hoog verbruik/min. schikking lek			12	12
IBA in eigen beheer			2	2
Meterstand		1	66	67
Private waterwinning			1	1
SD-factuur		3	5	8
Sociaal tarief			7	7
Tarief	3	4	15	22
Tussentijdse factuur		1	22	23
Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur	9	2	124	135
Verzending		1	1	2
IBA in beheer van Pidpa			1	1
Totaal Facturatie	12	13	262	287
Klantgerichtheid				
Communicatie		5	3	8
Medewerker		6	5	11
Website		1		1
MijnPidpa			2	2
Totaal Klantgerichtheid		12	10	22
Operaties				
Drinkwateraansluiting nieuw	1	3	5	9
Drinkwateraansluiting uitname		3		3
Drinkwateraansluiting wijziging		2	2	4
Onderhoud		3		3
RIO Afkoppelingsprojecten		4	5	9
RIO IBA/TZI		1	1	2
RIO Nieuwe aansluiting		2	1	3
RIO Verkavelingen			1	1
Schadegeval	4	4	3	11
Waterkwaliteit	4	32	9	45
Totaal Operaties	9	54	27	90
Services				
Digitale meter	5	22	17	44
Keuringen drinkwater		2	5	7
Keuringen RIO		4		4
Tekortkomingen binneninstallati	1			1
Watermeter		8	10	18
Werkopdracht			3	3
Totaal Services	6	36	35	77
Technische problemen				
Druk	6	63	17	86
Hoofdkraan/watermeter	1	6	5	12
Lek	3	9	10	22
Riolering	4	17	9	30
Varia	10	26	8	44
Verzakking op straat	2	4		6
Watermeter		2	3	5
Zonder water	4	55	33	92
Totaal Technische problemen	30	182	85	297
Milieu				
Omgevingshinder		1		1
Totaal Milieu		1		1
Eindtotaal	74	327	518	919

500 van de 919 klachten (= 54%) werden aangemaakt omdat de klant zijn probleem na de 1^e melding niet (volledig) opgelost was. In 46% van de gevallen wenst de klant onmiddellijk een klacht te formuleren.

2.2 Oorzaakanalyse

De oorzaak van een klacht wordt steeds genoteerd in een ticket 'klacht' (= verplicht in te vullen veld). De klachtenbehandelaar kiest bij het in te vullen veld 'oorzaak' uit:

Oorzaak:

Categorie:

ngerekend:

ent in DM:

Uit de analyse van de resultaten blijkt dat:

- 10.3% te wijten is aan een fout van de klant (bv. betaling niet tijdig uitgevoerd, overname niet tijdig in orde gebracht, ...)
- 46% te wijten is aan onrealistische verwachtingen van de klant
- **3.8% te wijten is aan een medewerker die de procedure niet heeft gevolgd**
- **31.4% 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, ...)
- 3.3% niet voor Pidpa is
- 0.3% te wijten is aan onze procesflow (onze manier van werken door o.a. wetgeving, AWVR, ...)
- 4.8% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

Aantal van Ticket-ID Rijlabels	Kolomlabels Klant: fout van klant	Klant: onrealistische verwachtingen	Medewerker: procedure niet gevolgd	Niet voor Pidpa	Pidpa: fout in service of product	Pidpa: procesflow	Reeds dezelfde klacht ontvangen	Eindtotaal
Algemeen		7	4	8	10		3	32
Betalingsverwerking	10	27	5		3		2	47
CCC	10	24	4	2	2			42
Debiteuren	8	13		1	1		1	24
Facturatie	41	221	4		8	1	12	287
Klantgerichtheid		10	8		4			22
Operaties	8	19	2	3	52		6	90
Services	4	31	4	3	32		3	77
Technische problemen	14	71	4	13	177	1	17	297
Milieu						1		1
Eindtotaal	95	423	35	30	289	3	44	919
	10,3%	46,0%	3,8%	3,3%	31,4%	0,3%	4,8%	100,0%

In 2024 waren de resultaten als volgt:

- 6.7% te wijten is aan een fout van de klant
- 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**
- 3.7% niet voor Pidpa is
- 0.5% te wijten is aan onze procesflow
- 7.2% te wijten is aan 'reeds dezelfde klacht ontvangen'

Voor de top 3 van klachten (technisch probleem, facturatie en Operaties) in 2025 werd een diepere analyse uitgevoerd.

2.2.1 Technisch probleem

Aantal klachten omtrent technische problemen is het hoogste in de categorie zonder water (=92), druk (= 86) en varia (=44).

Categorie level 1		Technische problemen		
Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels			
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Druk	6	63	17	86
Te weinig druk	6	63	17	86
Hoofdkraan/watermeter	1	6	5	12
Herstellen	1	5	5	11
Interventie na uitrol dwm door aannemer		1		1
Lek	3	9	10	22
Binnen aan hoofdkraan		1	1	2
Binnen aan watermeter	1	2	6	9
Buiten aan de eigen aansluiting	2			2
Buiten op straat		6	1	7
Lek schede buis of muurdoorgang			1	1
Binnen aan de eigen aansluiting			1	1
Riolering	4	17	9	30
Gracht	1	4	3	8
Huisaansluiting	1	4	3	8
Kolk		2	1	3
Riolering	2	7	2	11
Varia	10	26	8	44
Niet toegewezen	10	26	8	44
Verzakking op straat	2	4		6
Niet toegewezen	2	4		6
Watermeter		2	3	5
Stilstaan		1	1	2
Defect		1	2	3
Zonder water	4	55	33	92
Niet verwittigd	3	51	30	84
Verwittigd	1	4	3	8
Eindtotaal	30	182	85	297

In 2024 werden er 324 klachten voor de categorie 'technisch probleem' geregistreerd. Er werden in 2025 dus 27 klachten minder geregistreerd.

2.2.2 Facturatie

Categorie level 1		Facturatie			
Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels				
Rijlabels	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal	
Compensatie		1	5	6	
Algemeen		1	4	5	
Omzetten naar sociaal tarief			1	1	
Duplicaat			1	1	
Niet toegewezen			1	1	
Hoog verbruik/min. schikking lek			12	12	
Gunsttarief			10	10	
Lek			1	1	
Nazicht verbruik			1	1	
IBA in eigen beheer			2	2	
Vrijstelling			2	2	
Meterstand		1	66	67	
Hoe aflezen			1	1	
Melding eigen opname			2	2	
Melding verbeterde opname			4	4	
Schatting	1		58	59	
Varia			1	1	
Private waterwinning			1	1	
Verhuis PWV			1	1	
SD-factuur		3	5	8	
Rechtzetting		2	2	4	
Annulatie verplaatsingskost		1	3	4	
Sociaal tarief			7	7	
Algemeen			7	7	
Tarief	3	4	15	22	
Gem./Bovengem. San.bijdrage	2		8	10	
Verplaatsingskost		1	1	2	
Drinkwater			4	4	
Verkaveling	1		1	2	
Drinkwateraansluiting			1	1	
Afkoppelingsproject		3		3	
Tussentijdse factuur		1	22	23	
Algemeen			5	5	
Bedrag wijzigen		1	12	13	
Cyclus wijzigen			5	5	
Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur	9	2	124	135	
Aantal gedomicilieerden	1		21	22	
Periode	1		8	9	
Vastrecht			5	5	
Verbruik	6	1	86	93	
Capaciteitsvergoeding			1	1	
Digitale meter	1	1	3	5	
Verzending		1	1	2	
Geen factuur ontvangen		1	1	2	
IBA in beheer van Pidpa			1	1	
Vraag info			1	1	
Eindtotaal	12	13	262	287	

Top 3 in de categorie 'facturatie':

- 1) verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur: klant gaat niet akkoord met verbruik ($135/287 = 47.0\%$)
- 2) meterstand ($67/287 = 23.3\%$)
- 3) tussentijdse factuur ($23/287 = 8.0\%$)

In 2024 werden er 327 klachten voor de categorie 'facturatie' geregistreerd. In 2025 werden er dus 40 klachten minder geregistreerd.

2.2.3 Operaties

Aantal klachten omtrent Operaties is het hoogst in de categorie ‘waterkwaliteit’ (=45).

Categorie level 1		Operaties			
Aantal van Ticket-ID		Kolomlabels			
Rijlabels		Niet ontvankelijk	Ontvankelijk gegrond	Ontvankelijk ongegrond	Eindtotaal
Drinkwateraansluiting nieuw		1	3	5	9
Aanvraag			1		1
Datum van uitvoering			1	2	3
Offerte	1			1	2
Technische vragen				2	2
Uitvoering eigen werk			1		1
Drinkwateraansluiting uitname			3		3
Datum van uitvoering			1		1
Uitvoering werk Pidpa			1		1
Bevestiging uitname			1		1
Drinkwateraansluiting wijziging			2	2	4
Aanvraag				1	1
Offerte			1		1
Uitvoering werk Pidpa			1	1	2
Onderhoud			3		3
Bestrating			1		1
Verzakking			2		2
RIO Afkoppelingsprojecten			4	5	9
Uitvoering werken			1	3	4
Uitvoeringstermijn			1	1	2
Premie			2	1	3
RIO IBA/TZI			1	1	2
Uitvoering werken			1		1
TZI				1	1
RIO Nieuwe aansluiting			2	1	3
Offerte				1	1
Status dossier			1		1
Uitvoeringstermijn			1		1
RIO Verkavelingen				1	1
Verkoopbaarheidsattest				1	1
Schadegeval		4	4	3	11
Aan Pidpa (drinkwater)				1	1
Door Pidpa (drinkwater)	4		2	2	8
Door Pidpa (riolering)			2		2
Waterkwaliteit		4	32	9	45
Bruin water		3	16	2	21
Geur/smaak	1		6	1	8
Lucht/deeltjes/organismen			8	4	12
Varia			1		1
Waterhardheid				2	2
Ziekteverschijnselen			1		1
Eindtotaal		9	54	27	90

In 2024 werden er 88 klachten voor de categorie ‘Operaties’ geregistreerd. Er werden in 2025 dus 2 klachten meer geregistreerd.

3 Klachten interne klanten

In 2025 werden er geen interne klachten genoteerd. Klachten van interne klanten worden conform [docnr. 547367](#) verder behandeld.

4 Kwaliteitsmeldingen

Er werden 799 gegronde en 5 ongegronde kwaliteitsmeldingen geregistreerd in 2025 (in 2024 werden er 805 gegronde en 4 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	Kolomlabels			
Rijlabels	Geground	Ongegrond	Eindtotaal	%
Bruin water	360	3	363	45%
Geur/smaak	140	1	141	18%
Lucht/deeltjes/orga	150		150	19%
Varia	82	1	83	10%
Waterhardheid	7		7	1%
Watersamenstelling	50		50	6%
Ziekteverschijnselen	10		10	1%
Eindtotaal	799	5	804	100%

Het aantal meldingen per gemeente is ≥ 20 in de onderstaande gemeenten:

Gemeente	# meldingen DWK	# aansluitobjecten	# contracten DW	% meldingen/aansluitobjecten	% meldingen/contracten
Mechelen	68	30126	40237	0,2%	0,2%
Geel	34	14998	20969	0,2%	0,2%
Bornem	32	8588	10945	0,4%	0,3%
Heist-op-den-Berg	30	17832	21717	0,2%	0,1%
Turnhout	30	15620	23419	0,2%	0,1%
Herentals	29	11156	14994	0,3%	0,2%
Laakdal	28	7115	8212	0,4%	0,3%
Olen	26	5278	6045	0,5%	0,4%
Westerlo	25	10368	12230	0,2%	0,2%
Hulshout	23	4574	5432	0,5%	0,4%
Lier	21	13448	19657	0,2%	0,1%

De aard van de kwaliteitsmeldingen in deze gemeenten is:

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels									
Rijlabels	Binneninstallatie	Brandweer	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken	Eindtotaal
Bornem	7			3			2	16	4	32
Geel	2		3	3	2	2	9	4	9	34
Heist-op-den-Berg	5		2	4		2	11	1	5	30
Herentals	2			2		1	4	3	17	29
Hulshout	1		1				6	5	10	23
Laakdal	5		2	1		3	13	1	3	28
Lier	6			4			4		7	21
Olen	2		1		3		5	4	11	26
Turnhout	6	5					12		7	30
Westerlo	5		1			1	7	3	8	25
Eindtotaal	41	5	10	17	5	9	73	37	81	278

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 2025 zijn: 1) werken (28%), 2) onbekend (25%) en 3) binneninstallatie (17%). De top 3 oorzaken in 2024 waren werken (28%), onbekend (27%) en binneninstallatie (20%).

Aantal van Ticket-ID	Kolomlabels										
Rijlabels	Binneninstallatie	Brandweer	Eindpunt	Gewijzigde samenstelling	Gietijzer	Lek	Onbekend	Spoelen	Werken	Eindtotaal	
Bruin water	43	10	13	27	5	10	112	31	112	363	
Geur/smaak	48	1	8	45			29	1	9	141	
Lucht/deeltjes/orga	16		1	10	2	4	23	3	91	150	
Varia	11		2	1		1	17	44	7	83	
Waterhardheid	1			3			3			7	
Watersamenstelling	15		1	12			18		4	50	
Ziekteverschijnselen	4			2			3		1	10	
Eindtotaal	138	11	25	100	7	15	205	79	224	804	
%	17%	1%	3%	12%	1%	2%	25%	10%	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 (68%). Voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit wordt de telefoon het meest gebruikt (69%).

Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een ticket in C4C aangemaakt. Er werden via WSS respectievelijk 623 tickets 'klachten' en 180 tickets 'melding waterkwaliteit' rechtstreeks aangemaakt in C4C.

Communicatiekanalen voor de melding van een klacht:

Rijlabels	Aantal van Ticket-ID	%
Brief	6	0,7%
E-mail	207	22,5%
Interne order	2	0,2%
Pidpa partners	36	3,9%
Telefoon	44	4,8%
Web Service	623	67,8%
Rechtzetting	1	0,1%
Eindtotaal	919	100%

Communicatiekanalen voor de melding van een probleem met de drinkwaterkwaliteit:

Rijlabels	Aantal van Ticket-ID	%
E-mail	34	4%
Pidpa partners	34	4%
Telefoon	556	69%
Web Service	180	22%
Eindtotaal	804	100%

6 Doorlooptijden klachten

De doorlooptijden van klachten werden in kaart gebracht:

- De AWVR-termijnen werden in 2025 voor 86.8 % (= 798/919 klachten) gerespecteerd. In 2024 werden de AWVR-termijnen voor 85.1% gerespecteerd (= 939/1104 klachten).
- De 1^e terugmelding naar de klant duurt gemiddeld 9.3 d (in 2024: 8.8 d).

- Het afsluiten van een ontvankelijke klacht duurt gemiddeld 28.7 d (in 2024: 26.7 d). 12 klachten zijn nog niet afgesloten.

Interne afspraken werden destijds gemaakt: '20 werkdagen' is de gewenste termijn om een klacht volledig te kunnen afhandelen. 65% van de klachten werden binnen de gewenste Pidpa-termijn afgehandeld. Ter vergelijking: in 2024 werden 67% van de klachten binnen de gewenste termijn afgehandeld.

7 Externe rapportering

7.1 VMM

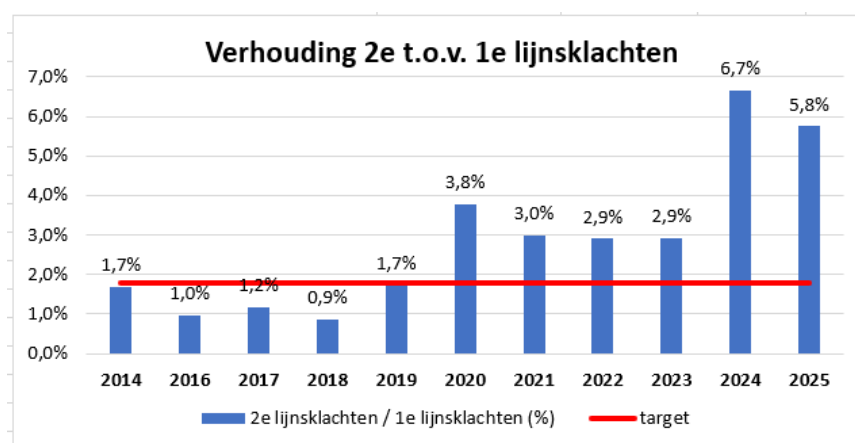
De gegevens met betrekking tot de klachten van klanten moeten door alle DW-maatschappijen jaarlijks gerapporteerd worden aan de VMM. De gegevens voor 2025 zijn terug te vinden in [docnr. 3355963](#) (tabjes 'KL DW'; 'KL SAN'). De statistieken zullen door de VMM pas gepubliceerd worden in juni 2026.

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 lijnsklachten

In 2025 werden er via de Vlaamse Ombudsdienst en de VMM respectievelijk 42 en 8 klachten in 2^e lijn ontvangen. De verhouding van het aantal 2^e t.o.v. 1^e lijnsklachten is 5.8% in 2025. De target, die we hiervoor zelf vooropgesteld hebben, is 1,8%.

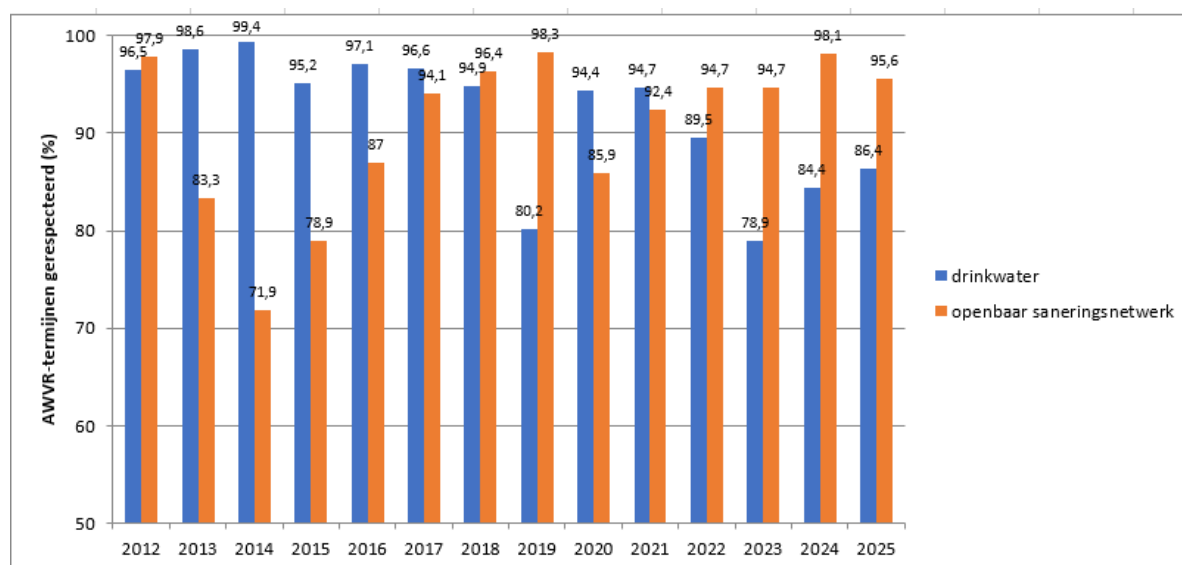


Uit de analyse van deze 2^e lijnsklachten blijkt dat:

- 27 klachten ongegrond zijn
- 6 klachten niet-ontvankelijk zijn (dezelfde klachten werden reeds rechtstreeks via de klanten ontvangen)
- 17 klachten gegrond zijn

7.2.2 % klachten behandeld binnen wettelijke termijn

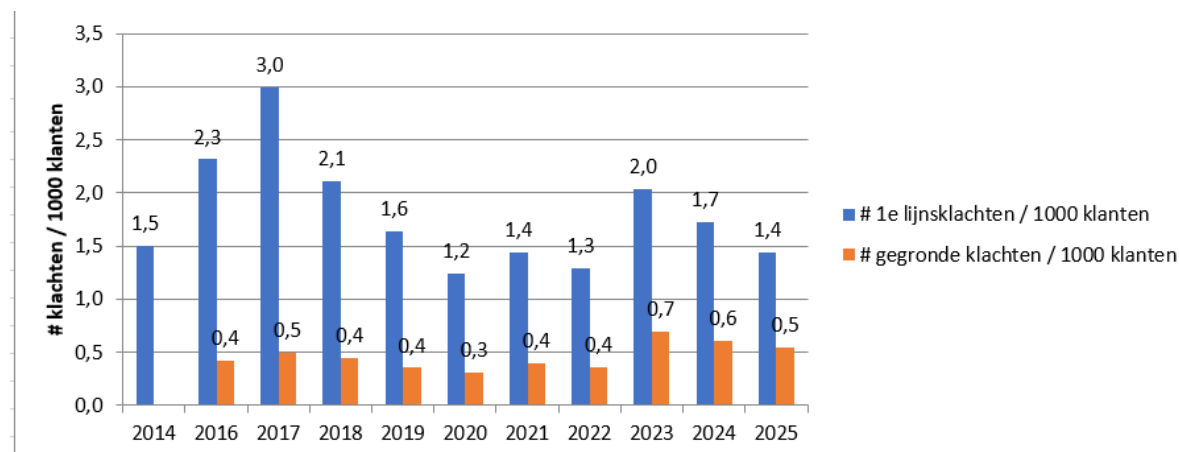
In 2025 werd de AWVR-termijn voor 86.8% van de klachten gerespecteerd (in totaal 919 klachten).



De AWVR-termijnen werden voor de drinkwaterklachten beter gerespecteerd dan in 2024 (+2.0%). De AWVR-termijnen werden voor de rioleringsklachten minder goed gerespecteerd dan in 2024 (-2.5%).

7.2.3 Aantal 1e lijnsklachten per jaar per 1000 klanten

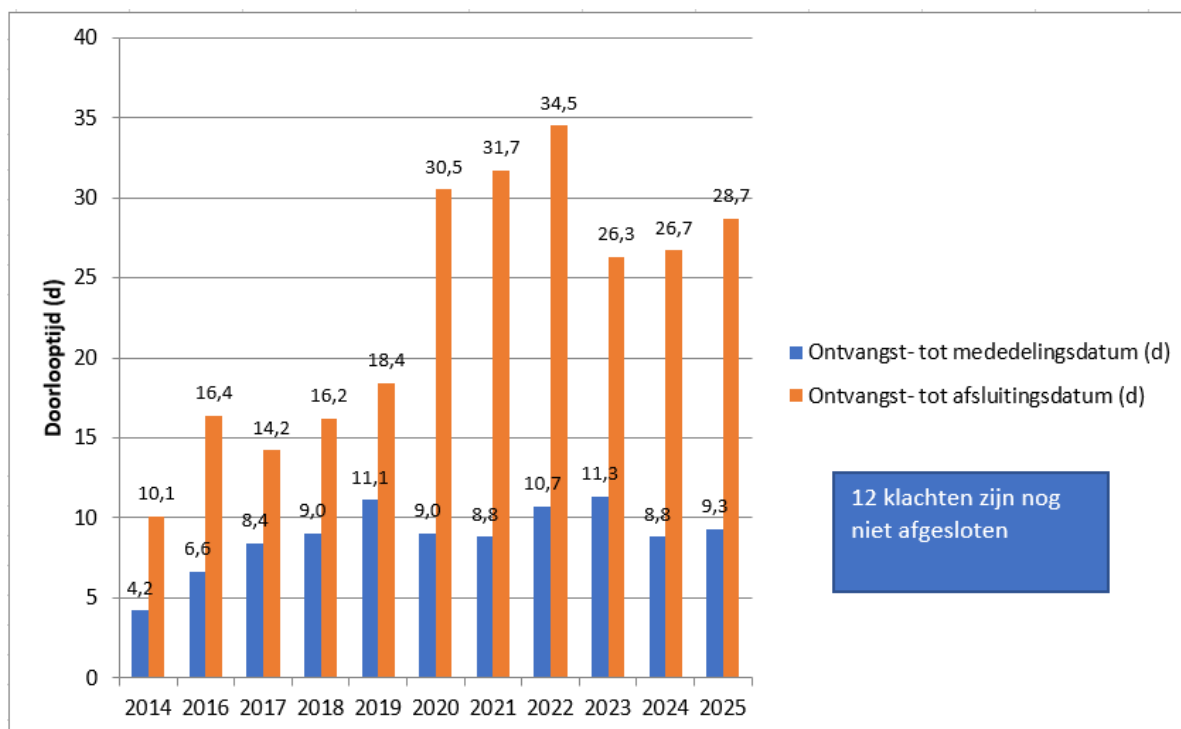
Het aantal 1^e lijnsklachten / 1000 klanten is in 2025 gedaald naar 1.4. We registreerden in 2025 166 1^e lijnsklachten minder dan in 2024. Het aantal gegronde klachten / 1000 klanten is ook lichtjes gedaald.



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 gestegen van 8.8 d naar 9.3 d.

De gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangstdatum van een ontvankelijke klacht en de afsluiting van de klacht na het uitvoeren van de gepaste maatregelen is gestegen van 26.7 d naar 28.7 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

Facturatie: 'reeds aangerekend' is niet hetzelfde als 'reeds betaald'. Klant denkt dat hij reeds betaald heeft omdat men het bedrag reeds afgetrokken ziet op de factuur. We proberen de communicatie te verhelderen.

8.2 Openstaande reeds eerder geformuleerde verbeterpunten

- *Verbeterpunten nav meldingen/klachten SMI:*
 - ✓ 'Mijn Pidpa' is voor grote ondernemingen onvoldoende toereikend: bv. voor plannen van afspraken voor groepskeuringen → **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**

9 Besluit

9.1 Klachten

- In 2025 werden 919 klachten geregistreerd. Het totaal aantal geregistreerde klachten is gedaald tov 2024 (-185; -17%). De top 3 klachten werden gecategoriseerd bij 1) technisch probleem (vnl. zonder water), 2) facturatie (vnl. Verbruiks-/Eind-/Correctiefactuur en meterstand), 3) Operaties (vnl. waterkwaliteit).
- 31% van de klachten is te wijten aan een fout in onze service/product (in 2024: 28%). 4% van de klachten is te wijten aan een medewerker die de procedures niet heeft gevolgd (in 2024: 4%).
- De AWVR-termijnen werden voor 86.8% van de klachten gerespecteerd. Dit is beter dan in 2024 (85.1% 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. technische problemen (vnl. zonder water), facturatie en operaties (vnl. waterkwaliteit).
- 65% van de klachten werden afgesloten binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht (= gewenste Pidpa-termijn). In 2024 werd 67% 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 (68%). Indien een klant het webservice-formulier invult dan wordt er automatisch een ticket in C4C aangemaakt.

9.2 Meldingen drinkwaterkwaliteit

- Er werden 804 kwaliteitsmeldingen genoteerd (in 2024: 809). 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 (69%).

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

Centrale klachtenbeheerder Pidpa



JANUARI 31, 2026

WATER-LINK

Klachtenrapport 2025

Ingediend door: Annelies Gebruers

Ter attentie van: Vlaamse Ombudsdienst (VOD)

Inhoudstafel

1. Inleiding
2. Cijfers aantal klachten 2025
 - 2.1. Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2025
3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2023, 2024 en het jaar 2025
 - 3.1. Conclusie/ analyse
 - 3.2. Top 5 meest voorkomende klachten
 - 3.3. Voorbeelden per klacht
4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2023,2024 en 2025
 - 4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten
 - 4.2 Conclusie/analyse
 - 4.3 Cijfers minnelijke schikking 2023,2024 en 2025
5. Aantal kwaliteitsklachten 2025
 - 5.1 Conclusie/analyse
6. Aantal ziekteklachten 2025
 - 6.1 Conclusie/analyse
7. Doorlooptijden klachten 2023,2024 en 2025
 - 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 2025 maar wensen we ook een vergelijking te maken met de cijfers van 2023 en 2024. 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. De klant dient zijn klacht neer te schrijven via het klachtenformulier op de website. Elke dag gebeurt er ook een automatische filtering op alle inkomende berichten om zo sneller klachten te filteren uit de massa. Een beperkte groep van medewerkers zal de klacht verder opvolgen tot deze kan afgesloten worden. Elke werkdag worden de inkomende klachten gefilterd om te waarborgen dat de klachten de juiste procedure volgen en binnen een aanvaardbare termijn afgesloten kunnen worden.

Indien de klant klachten heeft over de kwaliteit van het water, dan wordt deze klacht gecategoriseerd onder de prioriteit **kwaliteitsklachten**. De medewerker storingen zal de klant eerst aanraden zijn of haar binnenleidingen te spoelen. Houdt het probleem aan, dan kan de klant opnieuw contact opnemen en zal de storingsmedewerker een ZD melding opmaken. De klacht zal vervolgens verder opgevolgd en behandeld worden door de **Fonteniers***.

We spreken van **een ziekteklacht** indien de klant aan de storingsmedewerker meldt ziekteverschijnselen te hebben na het drinken van water. Dergelijke klachten worden onmiddellijk doorgegeven opgevolgd en behandeld door **Exploitatie/Fonteniers**. Zij zullen de klant telefonisch verder te woord staan en de ziekteklacht verder opvolgen en afhandelen.

¹ Loodgieters

2. Cijfers aantal klachten 2025

Onderstaande tabel geeft de cijfers van het aantal klachten weer voor het jaar 2025. De klachten zijn ingedeeld volgens prioriteit*. In totaliteit zijn er nog 7 klachten in behandeling voor 2025. 6 klachten werden opgestart in december en 1 klacht in november. Het totaal aantal klachten in 2025 bedraagt 132. Als we dit cijfer vergelijken met 2024 (totaal klachten 156), zien we een daling van 15%.

Niet alle klachten die ingediend worden zijn ontvankelijk of gegrond (zie punt 3).

Aanmaakjaar	2025
Prioriteit	Aantal
Aangerek. waterverbr	24
Afvoer naar san.werk	6
Andere facturatie	14
Andere klachten	9
Digitale meters	6
Klantgerichtheid	12
Kwaliteitsklacht	41
Wateronderbreking	8
Weg-voetpadherstel	9
Ziekteklacht	3

² De verschillende soorten van categorieën waaronder de klachten kunnen opgedeeld worden

2.1 Conclusie/analyse klachten opgemaakt en afgesloten in 2025

De meest voorkomende klachten in 2025 kunnen voornamelijk gerangschikt worden onder de noemers: (1) Kwaliteitsklachten, (2) Aangerekend waterverbruik en (3) Andere facturatie. In dit overzicht wordt nog niets aangegeven over de toegankelijkheid van de klacht en of de klacht gegrond of ongegrond was.

(1) Kwaliteitsklachten

Deze klachten hebben betrekking op de kwaliteit. Het aantal van dit type klachten is gestegen met 28% t.o.v. 2024.

(2) Aangerekend waterverbruik

Klachten in verband met aangerekend waterverbruik (= aantal gedomicilieerden, aantal woonheden, betwisting werking van de meter)

(3) Andere facturatie

Klachten in verband met deurwaardersdossier, aanmaningskosten, logistiek factuur, factuur keuring, regularisatie of nutteloze verplaatstingskosten.

3. Aantal (on)gegronde en (on)ontvankelijke klachten voor het jaar 2023, 2024 en 2025

Aanmaakjaar		2023	2024	2025
Gegrond/ontvankelijk	Algemene status			
Gegrond	Afgesloten	97	81	56
	In bewerking			4
Niet gegrond	Afgesloten	77	70	61
	In bewerking			3
Niet Ontvankelijk	Afgesloten	10	5	8

3.1 Conclusie/ analyse:

- De niet ontvankelijke klachten zijn met 60% gestegen t.o.v. 2024;
 - De ontvankelijk gegronde klachten zijn met 26% gedaald t.o.v. 2024;
 - De ontvankelijk ongegronde klachten zijn met 9% gedaald t.o.v. 2024.
-
- In 2025 waren er 8 klachten onontvankelijk. Deze klachten zijn gestegen t.o.v. 2024. Dit zijn klachten die anoniem worden ingediend of inhoudelijk niets te maken hebben met water-link. Aan deze klachten kan Water-Link zelf geen gevolg geven en zijn wij genoodzaakt om de klant door te verwijzen naar andere bedrijven of instanties.
 - 48% van de klachten is ongegrond. Deze klachten werden onderzocht en er werd vastgesteld dat er conform de richtlijnen, vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement, gehandeld werd.
 - 45% van de klachten is gegrond. We zien ook in 2025 een verdere daling van de gegronde klachten binnen Water-Link. De digitale meter is ondertussen volledig geïntegreerd in onze dagelijkse werking. Service naar klanten werd in 2025 nog meer uitgebreid, waaronder de voorschotmodule. Dit wordt in punt 8 meer toegelicht. Dit alles zorgde voor nog meer transparantie naar de klant i.v.m. zijn verbruik en betalingen. Klanten komen niet meer voor verrassingen te staan en kunnen zelf dagelijks alles netjes opvolgen.

3.2 Top 5 meest voorkomende klachten

Top 5

Aanmaakjaar	2025
Prioriteit	Aantal
Kwaliteitsklacht	41
Aangerek. waterverbr	24
Andere facturatie	14
Klantgerichtheid	12
Andere klachten	9
Weg-voetpadherstel	9
Wateronderbreking	8
Afvoer naar san.werk	6
Digitale meters	6
Ziekteklacht	3

- 1) Kwaliteitsklachten
- 2) Aangerekend waterverbruik
- 3) Andere facturatie
- 4) Klantgerichtheid
- 5) Andere klachten

3.3 Voorbeelden per klacht

- **Voorbeelden kwaliteitsklachten**

- Klachten van smaak en geur van drinkwater vaak als gevolg van werken uitgevoerd door water-link aan de distributieleidingen

- **Voorbeelden aangerekend waterverbruik**

- Betwisting aangerekend verbruik; aantal gedomicilieerden, aantal woonheden
Betwisting werking van de meter

- **Voorbeelden andere facturatie**

- Betwisting van deurwaardersdossier, voorschotfacturen, aanmaningskosten
logistiek factuur, factuur keuring, nutteloze verplaatsingskosten, regularisatie etc.

- **Voorbeelden klantgerichtheid**

- Klachten omtrent service, communicatie naar de klant.

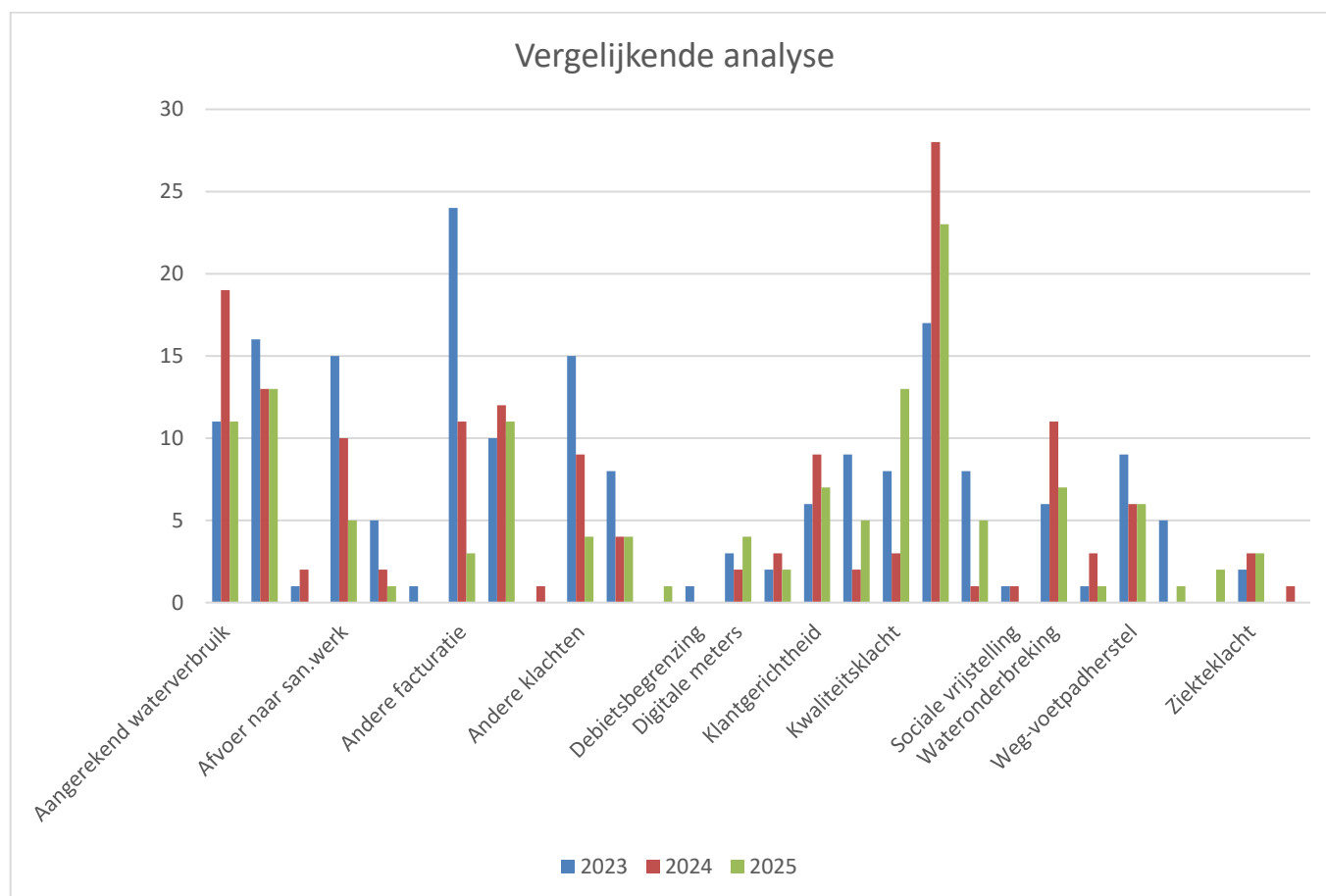
- **Voorbeelden andere klachten**

- Afvoer riolering, interventies , schade na werken..

4. Algemene vergelijkende analyse voor het jaar 2023, 2024 en 2025

Prioriteit	Gegronde/Ontvankelijk/Aanmaakjaar	2023	2024	2025
Aangerekend waterverbruik	Gegronde	11	19	11
	Niet gegronde	16	13	13
	Niet Ontvankelijk	1	2	
Afvoer naar san.werk	Gegronde	15	10	5
	Niet gegronde	5	2	1
	Niet Ontvankelijk	1		
Andere facturatie	Gegronde	24	11	3
	Niet gegronde	10	12	11
	Niet Ontvankelijk		1	
Andere klachten	Gegronde	15	9	4
	Niet gegronde	8	4	4
	Niet Ontvankelijk			1
Debietsbegrenzing	Niet gegronde	1		
Digitale meters	Gegronde	3	2	4
	Niet gegronde	2	3	2
Klantgerichtheid	Gegronde	6	9	7
	Niet gegronde	9	2	5
Kwaliteitsklacht	Gegronde	8	3	13
	Niet gegronde	17	28	23
	Niet Ontvankelijk	8	1	5
Sociale vrijstelling	Niet gegronde	1	1	
Wateronderbreking	Gegronde	6	11	7
	Niet gegronde	1	3	1
Weg-voetpadherstel	Gegronde	9	6	6
	Niet gegronde	5		1
	Niet Ontvankelijk			2
Ziekteklacht	Niet gegronde	2	3	3
	Niet Ontvankelijk		1	

4.1 Vergelijkende analyse prioriteiten



4.2 Conclusie/ analyse

Algemeen is het aantal klachten afgenomen t.o.v. 2024.

Bij enkele categorieën was er een kleine stijging op te merken bij het aantal gegronde klachten: digitale meter en kwaliteitsklachten.

Bij klachten rond weg- en voetpadherstel is het aantal identiek aan 2024. In 2025 zijn er geen klachten geweest rond minnelijke schikking of sociale vrijstelling.

4.3 Cijfers minnelijke schikking 2023, 2024 en 2025

Aanmaakjaar	2023	2024	2025
Totaal aantal aanvragen	173	164	163
Totaal aantal goedgekeurd	110	72	87
Nog in behandeling			10

Er zijn geen opvallende wijzigingen, de cijfers liggen in lijn met voorgaande jaren.

5. Aantal kwaliteitsklachten 2025

Aanmaakjaar	2025
Prioriteit	Aantal
Kwaliteitsklacht	41
Aangerek. waterverbr	24
Andere facturatie	14
Klantgerichtheid	12
Andere klachten	9
Weg-voetpadherstel	9
Wateronderbreking	8
Afvoer naar san.werk	6
Digitale meters	6
Ziekteklacht	3

5.1 Conclusie/analyse

Het aantal kwaliteitsklachten is in 2025 gestegen met 28%. 28 van de 41 klachten zijn niet gegrond.

De reden waarom het aantal klachten hoger ligt dan 2024 kunnen we voorlopig enkel verklaren door de andere weersomstandigheden.

Aangezien wij drinkwater produceren van oppervlaktewater, schommelt onze conductiviteit van het drinkwater afhankelijk van het ingenomen oppervlaktewater op dat moment.

Dit heeft in theorie geen impact op de kwaliteit, maar kan wel een lichte smaakwijziging teweegbrengen.

Dit merken we steeds in de overgangperiode september, oktober en november.

Dit jaar was dit effect mogelijk iets feller dan in 2024.

6. Aantal ziekteklachten 2025

Aanmaakjaar	2025
Prioriteit	Aantal
Kwaliteitsklacht	41
Aangerek. waterverbr	24
Andere facturatie	14
Klantgerichtheid	12
Andere klachten	9
Weg-voetpadherstel	9
Wateronderbreking	8
Afvoer naar san.werk	6
Digitale meters	6
Ziekteklacht	3

6.1 Conclusie/analyse:

Bij het aantal ziekteklachten merken we een daling ten opzichte van het jaar 2024. De teller van het aantal ziekteklachten stond in het jaar 2024 op 4. In 2025 is deze gedaald naar 3. Van deze 3 klachten bleek echter na grondige analyse 3 ervan ongegrond te zijn. 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 ingelicht.

7. Doorlooptijden klachten 2023, 2024 en 2025

Aanmaakjaar	2023		2024		2025	
Prioriteit	Doorlooptijd 1ste klantencommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1ste klantencommunicatie	Doorlooptijd melding	Doorlooptijd 1ste klantencommunicatie	Doorlooptijd melding
Aangerek. waterverbr	1	13	0	14	0	8
Afvoer naar san.werk	1	13	1	17	0	7
Andere facturatie	0	15	0	13	0	9
Andere klachten	1	17	1	18	0	9
Debietsbegrenzing	0	15				
Digitale meters	0	11	1	9	0	10
Klantgerichtheid	0	8	1	7	0	13
Kwaliteitsklacht	0	4	0	5	0	8
Sociale vrijstelling	0	11	0	18		
Wateronderbreking	0	13	0	12	1	9
Weg.voetpadherstel	0	14	0	14	0	8
Ziekteklacht	0	15	0	3	0	26
Gemiddelde	0	12	0	12	0	11

7.1 Conclusie/analyse

De doorlooptijd van de eerste klantencommunicatie blijft in 2025 op 0 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 van 2025 is gedaald t.o.v. 2024. We werken reeds jarenlang met dezelfde klachtenbehandelaars waardoor er heel wat expertise is opgebouwd. Richtlijnen worden nauwlettend opgevolgd en elke klacht wordt met de nodige aandacht en voorzichtigheid behandeld.

Door klachten systematisch te analyseren en te gebruiken als hefboom voor procesverbetering, kan Water-Link het vertrouwen van haar klanten versterken. Een klantgerichte aanpak gecombineerd met een snelle opvolging en transparante informatieverstrekking zijn essentieel om onze tevredenheid te behouden. Onze resultaten klanttevredenheid onderbouwen deze stabiliteit.

8. Verbeterpunten/acties

Water-Link heeft als doelstelling haar processen steeds ten aller tijden te optimaliseren. Onderstaande zaken werden in 2025 uitgewerkt en geïmplementeerd:

- ⇒ klantendienst: Elke maand worden er kwaliteitsmetingen gehouden en feedback aan de medewerkers gegeven. Op deze manier kan er een doelgerichte coaching gegeven worden en kan men snel leren uit zijn werkpunten. Dit heeft een positieve impact op onze werking en klanttevredenheid en biedt tevens een mogelijkheid om onze processen en richtlijnen nauw op te volgen en te anticiperen waar nodig.
- ⇒ Tevredenheidsenquête: Elke maand wordt er een enquête gestuurd naar de klanten die de afgelopen maand contact met Water-Link hebben gehad. Deze metingen worden bijgehouden in een dashboard dat maandelijks opgevolgd wordt. Uit deze analyse kunnen verbeterpunten uitgehaald worden om zo onze service nog beter te kunnen afstemmen op onze klanten. Uit deze cijfers kunnen we tevens vaststellen dat onze klanttevredenheid in 2025 stabiel gebleven is.
- ⇒ E-loket: In 2025 werd mijn Water-Link verder uitgebreid met een voorschotmodule. Klanten kunnen hier zelf hun voorschot aanpassen op basis van een realistische meterstand en zo verrassingen vermijden met hun afrekening. In 2026 zijn er nog plannen om de service naar de klant verder te gaan uitbreiden binnen het E-loket.

9. Algemene conclusie

In 2025 stond Water-Link voor de uitdaging om een betrouwbare en duurzame drinkwatervoorziening te blijven garanderen in een context van klimaatverandering, strengere milieunormen en toenemende verstedelijking. We hebben duidelijke stappen gezet in het verduurzamen van onze infrastructuur en het verhogen van onze waterkwaliteit voor onze klanten. Er wordt ook nog steeds een sterke focus gelegd op innovatie en samenwerking met partners om ook in de toekomst een essentiële en maatschappelijke rol te blijven spelen in de Vlaams watersector. In 2026 ook zal Water-link deze stappen verder zetten.

Dimitri Farla

assistent klantendiensten

Stropstraat 1 • 9000 Gent • www.farys.be

Klachtenrapport 2025 – Farys

Wij ontvingen in 2025 in totaal 846 klachten op 750.000 klanten (conform de klachtenrapportering, zoals wordt bepaald in het Algemeen Waterverkoopreglement). Het aantal klachten ligt lager dan in 2024: toen ontvingen wij 985 klachten.

Wij merken het volgende op:

- Vanaf juli 2025 waren er verschillende klachten over de kwaliteit van het geleverde water door periodieke problemen met verkleurd water in Zelzate. Het water bleef echter voldoen aan de normen voor drinkbaar water. Wanneer een klant ons verkleurd water meldt (wat wij overigens aanmoedigen, onder meer via het gemeentebestuur van Zelzate en op onze website), voeren wij gerichte spoelingen uit naast ons vaste spoelplan.

Daarnaast voorzag Farys een structureel actieplan, met 10 projecten in voorbereiding, om de problematiek aan te pakken. Deze starten stelselmatig in 2026. Je vindt de huidige stand van zaken op onze website: www.farys.be/nl/verkleurd-drinkwater-zelzate-update-19-december-2025.

- In 2025 plaatste Farys meer digitale watermeters dan de jaren ervoor. Dat had een impact op de klachten over:
 - aangerekend verbruik (bijvoorbeeld door een onverwacht hoge eindmeterstand die werd genoteerd voor een vervangen watermeter of door lekken die in een vroeg stadium worden opgemerkt als gevolg van onze brieven/e-mails over continu verbruik...)
 - communicatie en klantgerichtheid (er waren problemen met de planning van een van onze aannemers/zijn onderaannemers waardoor afspraken soms niet werden nagekomen. Farys ondernam actie om dit bij te sturen)
 - technische zaken (bijvoorbeeld een lek aan de koppeling van een digitale watermeter na de plaatsing ervan, problemen met de connectie van een digitale watermeter...).

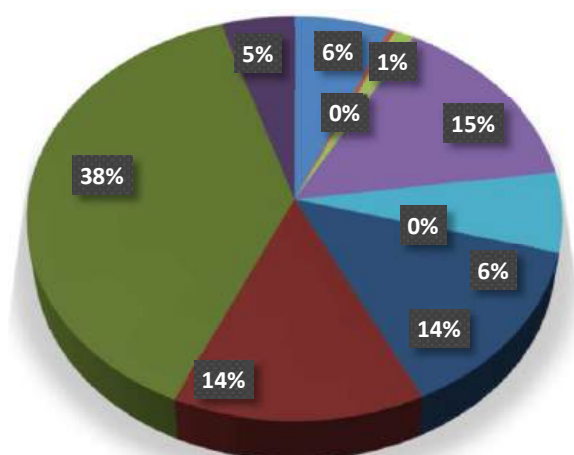
Vanaf 12 september 2025 gebruiken wij de nieuwe prioriteit 'Digitale watermeter', waarop wij vanaf 2026 aan de VMM zullen rapporteren. Onder deze categorie brengen wij alle klachten samen die te maken hebben met digitale watermeters, dus ook deze over aangerekend verbruik, communicatie en klantgerichtheid en technische zaken.

In 2025 registreerden wij 41 klachten onder de nieuwe categorie. Een aanzienlijk deel ervan was als gevolg van de bovenvermelde problemen met de planning van een van onze aannemers.

- Er waren enkele opmerkelijke klachten, onder meer via de Ombudsman van de stad Brugge maar ook via de Vlaamse Ombudsdienst, van klanten die gemaakte kosten in het kader van een verstopping van hun waterafvoer wilden verhalen op Farys. Deze klanten hielden daarbij echter geen rekening met de informatie op onze website (www.farys.be/nl/verstopte-riolering), die de geldende reglementering weerspiegelt. Om de bewoners van Brugge extra te informeren, werd in december 2025 beslist om een artikel op te stellen voor het stadsmagazine van Brugge. Farys bekijkt om in 2026 nog informerende acties op te zetten voor haar werkingsgebied.

FARYS - OVERZICHT KLACHTENBEHANDELING 2025

Klachten (per kwartaal)		Aantal	%
Kwartaal 1		202	24%
Kwartaal 2		234	28%
Kwartaal 3		198	23%
Kwartaal 4		212	25%
		846	
Geground (per kwartaal)		Aantal	%
Kwartaal 1		89	44%
Kwartaal 2		101	43%
Kwartaal 3		64	32%
Kwartaal 4		82	39%
		336	40%
Afhandeling Buiten Termijn (per kwartaal)		Aantal	%
Kwartaal 1		10	5%
Kwartaal 2		18	8%
Kwartaal 3		22	11%
Kwartaal 4		22	10%
		72	9%
Gemiddelde Afhandelingstermijn (in dagen)		6,06	
Per categorie (rapportage VMM)		Aantal	%
De kwaliteit van het geleverde water		54	6%
De toekenning van het sociaal tarief of de compensatie		3	0%
De minnelijke schikking		11	1%
Het aangerekende waterverbruik		125	15%
Andere facturatie		54	6%
De debietbegrenzing of afsluiting		0	0%
Technische zaken		115	14%
Klantgerichtheid en communicatie		118	14%
Andere reden		325	38%
De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk		41	5%
		846	



- De kwaliteit van het geleverde water
- De toekenning van het sociaal tarief of de compensatie
- De minnelijke schikking
- Het aangerekende waterverbruik
- Andere facturatie
- De debietbegrenzing of afsluiting
- Technische zaken
- Klantgerichtheid en communicatie
- Andere reden
- De goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

(o.a. VRT)

////////////////////////////////////

INHOUD

1	Overzicht klachten	3
1.1	Buitendiensten	3
1.1.1	Uitleendienst Kampeermateriaal	3
1.1.2	Uitleendienst Kampeermateriaal	4
1.1.3	Kasteel van Gaasbeek	4
1.2	Ultimas	5
1.2.1	Uitbetaling vergoeding jurylid	5
1.2.2	Publieksprijs	5
1.3	Kunstendecreet	6
1.3.1	Subsidiedossiers projectsubsidies	6
1.4	Sociaal-Cultureel Volwassenenwerk	7
1.4.1	Prijs vormingsaanbod gesubsidieerde organisatie Avansa	7
1.4.2	Subsidiëring van vzw De Maakbare Mens	8
1.5	Organisaties met beheersovereenkomst	9
2	Breder beeld & initiatieven	11
2.1	Servicedesk	11
2.2	Contactcenter 1700	12

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.

De klachten van individuele burgers worden uiteraard ook gemonitord en aangegrepen om onze werking of de werking van gesubsidieerde partners te verbeteren.

Hieronder vindt u een omschrijving van de klachten die we in 2025 ontvingen en de maatregelen die we genomen hebben.

1.1.1 Uitleendienst Kampeermateriaal

Een vereniging gaat niet akkoord met een factuur van de ULDK voor 4 niet-ingeleverde tentzeilen. De vereniging geeft aan dat ze de 4 zeilen wel degelijk heeft ingeleverd, maar dat die door een probleem met de scanners niet meteen konden worden ingescand. Hoewel de ULDK had verzekerd dat ze de zeilen later zou inscannen, krijgt de vereniging alsnog een kostenoverzicht met de vier ontbrekende zeilen en een factuur.

Bevindingen

////////////////////////////////////

Maatregel

Klager krijgt het voordeel van de twijfel. Aan de ULDK wordt gevraagd een creditnota op te stellen en vervolgens het betwiste bedrag terug te betalen.

1.1.2 Uitleendienst Kampeermateriaal

Omschrijving klacht

Een vereniging gaat niet akkoord met een factuur van de ULDK voor het niet inleveren van 4 grondzeilen senior, 1 grondzeil patrouille en 1 spant. De vereniging beweert dat dat materiaal dubbel in rekening is gebracht, nadat ze na afhaling van de reservatie had vastgesteld dat er materiaal ontbrak en dat materiaal vervolgens had bijbesteld.

Bevindingen

De klacht is verwarrend opgesteld. De argumentatie van de vereniging is onsamenhangend en weinig geloofwaardig. Het departement onderzoekt alle beschikbare dossierstukken. Daaruit blijkt dat er bij afhaling geen betwisting was over het ontvangen materiaal, zoals beschreven op de pakbon. Verder blijkt dat de vereniging enkele dagen later 1 extra grondzeil patrouille is komen afhalen, na telefonisch contact met de ULDK over het ontbreken daarvan. Op de inleverdatum levert de vereniging het materiaal van de eerste pakbon in, behalve de 4 grondzeilen senior, 1 grondzeil patrouille en 1 spant. Het extra grondzeil patrouille werd wel ingeleverd. De vereniging reageert niet op de mail van de ULDK om het ontbrekende materiaal binnen de gestelde tijdsspanne in te leveren.

Maatregel

Klager krijgt het voordeel van de twijfel voor het aangerekende grondzeil patrouille. Het ontbreken van dat zeil is telefonisch meegedeeld aan de ULDK en de vereniging is het vervolgens gaan afhalen. Aan de ULDK wordt gevraagd een creditnota op te stellen voor het bedrag van het grondzeil patrouille.

1.1.3 Kasteel van Gaasbeek

Omschrijving klacht

Een bezoeker van het Kasteel van Gaasbeek wordt door een bewakingsagent in het Frans aangesproken. Uit de daaropvolgende conversatie blijkt dat de agent zich niet in het Nederlands kan uitdrukken en geen kennis heeft van de Nederlandse taal, actief noch passief. De bezoeker vindt het niet kunnen dat de eigen Vlaamse taal op het Vlaamse grondgebied wordt achtergesteld en dient een klacht in bij Vlaams minister Ben Weyts om deze problematiek aan te kaarten.

Bevindingen

Het Kasteel van Gaasbeek mag – als erkende interne bewakingsdienst – eigen bewakingsagenten inzetten, maar is daarbij gebonden aan strikte wetgeving met trage procedures. Om kort op de bal te kunnen spelen bij afwezigheden van het eigen bewakingspersoneel (door ziekte of verlof) doet men jaarlijks een beroep op een externe bewakingsfirma. In de offerteaanvraag staat duidelijk dat de voertaal Nederlands is. Op de dag dat klager een bezoek bracht aan het kasteel levert de geselecteerde firma enkel Franstalige agenten zonder kennis van het Nederlands. Voorheen had ze ook al agenten met en zeer beperkte kennis van het Nederlands geleverd.

Maatregel

Het Kasteel van Gaasbeek is er zich bewust van dat dit taalprobleem schadelijk is voor de kwaliteit van zijn dienstverlening en meent dat de externe bewakingsfirma contractbreuk heeft gepleegd. Daarop beslist men om de samenwerking met de firma per direct stop te zetten. Er worden ook inspanningen geleverd om dit soort problemen in de toekomst te vermijden.

1.2 ULTIMAS

1.2.1 Uitbetaling vergoeding jurylid

Omschrijving klacht

Een privépersoon die als lid van de jury van de Ultimas recht heeft op een vergoeding van 60 euro, dient een klacht in omdat die vergoeding niet kan gevalideerd worden via de KIOSK-applicatie: de digitale sleutel itsme van klager blijkt niet meer te werken. Andere manieren om in te loggen geven een foutmelding. Klager geeft aan geen smartphone of bankapp te hebben, wat maakt dat het (her)activeren van itsme via de bankapp – voorgesteld door het departement – voor klager geen optie is. Een andere voorgestelde oplossing – gebruik maken van een andere laptop met ingebouwde ID-lezer – vindt klager buiten proportie voor zo'n klein bedrag. Klager vraagt aan het departement een gebruikersnaam en wachtwoord om in te loggen.

Bevindingen

Klager heeft vóór de indiening van de klacht al telefonisch contact gehad met het departement, waarbij de bovengemelde oplossingen werden geboden. Bij onderzoek van de klacht blijkt dat klager voorheen al gebruik heeft gemaakt van de KIOSK-applicatie en via een digitale sleutel heeft aangemeld. Dat is immers de enige manier waarop een begunstigde kan inloggen in KIOSK en een vergoeding kan valideren. Het departement kan de vergoeding niet uitbetalen zonder validering. Klager neemt geen genoegen met de geboden oplossingen om in te loggen in KIOSK.

Maatregel

Het departement biedt geen ondersteuning bij het beheer van persoonlijke digitale sleutels en kan klager enkel doorverwijzen naar de 1700-lijn van de Vlaamse overheid en naar websites met meer info over het gebruik van digitale sleutels. De 1700-lijn biedt ondersteuning aan burgers en organisaties die problemen ondervinden bij het inloggen op de online diensten van de Vlaamse overheid. Het departement benadrukt in zijn antwoord ook waarom de Vlaamse overheid werkt met itsme en digitale sleutels: om een vlotte, efficiënte én zeer veilige toegang tot online diensten te verzekeren.

1.2.2 Publieksprijs

Omschrijving klacht

Een privépersoon nomineert een film voor de Ultimas Publieksprijs 2024 en stelt later vast dat de film niet op de longlist voor de eerste stemronde staat. Na mailcontact hierover met het departement krijgt de persoon als antwoord dat de film niet werd geselecteerd omdat het een initiatief uit 2023 was. Dat wordt

door de persoon weerlegd. Omdat de eerste stemronde op dat moment al 6 dagen bezig is, is het om technische redenen niet meer mogelijk om de film alsnog aan de longlist toe te voegen. Daarop dient de persoon een klacht in bij het departement.

Bevindingen

Klager nomineerde de film via het formulier op de Ultimas-website. De motivering die in het verplichte veld van het nominatieformulier werd ingevuld, was heel summier en werd door de Ultimas-medewerkers van het departement ontoereikend bevonden. Nochtans vroeg het formulier om 'een omstandige argumentatie' te geven voor de nominatie. Toch zijn onze medewerkers zelf online nog op zoek gegaan naar bijkomende informatie om te kunnen beoordelen of de nominatie aan de voorwaarden voldeed. Op twee verschillende bronnen werd de film omschreven als een film uit 2023.

Maatregel

Het departement laat klager weten dat het om technische redenen geen aanpassingen meer kan doen omdat de stemronde al gestart is. Had klager voor de start van de eerste stemronde gereageerd, dan hadden de Ultimas-medewerkers de nominatie nog verder kunnen behandelen. Het departement verduidelijkt verder dat er zeker niet 'random' geselecteerd, zoals klager insinueert. De medewerkers gaan steeds na of de nominaties voldoen aan de criteria en algemene voorwaarden van het reglement. Daarnaast baseren ze zich op de argumentatie die via het formulier wordt doorgestuurd, die in dit geval ondermaats was. Het departement ontvangt een grote diversiteit aan culturele nominaties. Net daarom is een duidelijke beschrijving en argumentatie zo belangrijk.

1.3 KUNSTENDECREET

Projectsubsidies kunsten

Omschrijving klacht

Een organisatie geeft aan niet akkoord te gaan met het negatieve advies van de beoordelingscommissie en de negatieve beslissing over haar projectaanvraag in 2024. In haar klacht weerlegt de organisatie een aantal vaststellingen van de commissie, o.a. wat de subsidiehistoriek betreft, en gaat ze in op enkele inhoudelijke argumenten uit het advies. De organisatie vraagt echter geen herziening van het negatieve advies, maar vraagt om haar uitgebreide feedback door te geven aan de commissie, in de hoop dat die tot nadenken stemt over de procedure, over de staat van het culturele landschap en hoe jonge professionals in hun projecten beter kunnen worden ondersteund.

Bevindingen

Het departement nodigt twee vertegenwoordigers van de organisatie uit voor overleg. Daaruit komen de volgende bevindingen:

- Klager vindt dat de situering van de subsidieaanvraag binnen een subsidiehistoriek verkeerd is weergegeven, waardoor de commissie geen eerlijke beoordeling heeft kunnen geven.
- Sinds 2021 heeft de entourage van de klager elk jaar een projectaanvraag ingediend. Enkel bij de voorlaatste aanvraag (in 2023) werd een gedeeltelijke subsidie toegekend voor een ingekorte periode van 1 jaar. De motivering voor die subsidietoekenning bevatte wel een aantal negatieve bemerkingen.

1.4.2 Subsidiëring van vzw De Maakbare Mens

Omschrijving klacht

Een organisatie die de belangen van donorkinderen behartigt en een organisatie die de belangen van eiceldonoren behartigt dienen een klacht in tegen het toekennen van subsidies aan vzw De Maakbare Mens. Met de subsidies ontwikkelde de vzw onder andere een website die volgens klagers onvolledige, onjuiste en misleidende informatie bevat over donorschap en voornamelijk een wervende functie vervult voor wensouders, in samenwerking met fertiliteitsklinieken en artsen. Het is fertiliteitscentra echter wettelijk verboden om publiciteit te maken.

Klagers zijn van mening dat op die manier de fundamentele rechten, belangen en het welzijn van donorkinderen en donoren geschaad worden. De Vlaamse overheid draagt volgens hen medeverantwoordelijkheid voor een model dat transparantie en autonomie van donoren structureel ondermijnt en donorkinderen structureel uitsluit. Volgens klagers gaat het om misbruik van overheidsmiddelen: de subsidies worden gebruikt voor doeleinden die wettelijk niet toegelaten zijn. Klagers vragen het departement om maatregelen te nemen tegen de vzw en vragen ook meer duiding bij het beslissingsproces m.b.t. de toegekende subsidie.

Bevindingen

Een van beide organisaties had eerder al aan het departement gevraagd om een onderzoek te voeren naar de inhoud van de bewuste website. Het departement antwoordde daarop dat de geïmagineerde vzw voldoet aan alle decretale subsidievoorwaarden en -vereisten en handelt binnen de doelstellingen van het decreet. Het behoort tot de autonomie van de vzw om binnen het decretale kader de doelstellingen waarvoor ze gesubsidieerd wordt, op haar eigen manier waar te maken en in het verlengde van haar missie eigen accenten te leggen. Dat antwoord was voor beide organisaties onaanvaardbaar, waarna ze een officiële klacht indienden.

Maatregel

Het departement blijft bij het standpunt dat het eerder formuleerde. De kwaliteit van de werking van vzw De Maakbare Mens wordt in het kader van het decreet sociaal-cultureel volwassenenwerk zorgvuldig beoordeeld en geëvalueerd door het departement en beoordelingscommissies. Op basis van de inhoudelijke en financiële beschikbare informatie, konden geen onregelmatigheden worden vastgesteld; de vzw handelt binnen de doelstellingen van het decreet.

Het departement wijst klagers er verder op dat het niet bevoegd is om de juistheid van medische informatie te toetsen aan gezondheidswetgeving zoals de Kwaliteitswet van 2019 en verwijst hen door naar de FOD Volksgezondheid, het FAGG en het RIZIV. Voor meer informatie over de toekenning van de subsidie bezorgt het departement de nota aan de Vlaamse Regering met het voorstel van beslissing. Voor algemene informatie over de subsidiëring van het sociaal-cultureel volwassenenwerk en over de beoordelingsmethodiek verwijst het departement klagers door naar de eigen website.

1.5 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.

Een burger in het bezit van een UiTPAS met kansentarief klaagt enerzijds over de werking van de bibliotheek in zijn gemeente (openingsuren, bereikbaarheid) en anderzijds over het feit dat hij in een andere gemeente geen recht heeft op hetzelfde kansentarief als in zijn eigen gemeente voor aanvragen van interbibliothecair leenverkeer (IBL).

Bevindingen

Klager wendt zich in eerste instantie tot publiek en Cultuurconnect, beheerders van respectievelijk de UiTPAS en het digitale bibliotheekstelsel. Misnoegd over het antwoord en na enkele aanvallende en beledigende mails en telefoons dient hij daarna een klacht in bij het departement (een forward van wat hij al naar publiek heeft gestuurd), na ook enkele medewerkers op dezelfde aanvallende manier te hebben opgebeld.

Vermoedelijk hoopt klager de voordelen van het kansentarief in zijn eigen gemeente te kunnen combineren met de bereikbaarheid van de gemeente die hij als afhaalvestiging voor zijn IBL-aanvragen heeft gekozen. In het antwoord van publiek werd al aangegeven dat dat niet mogelijk is.

Maatregel

In overleg met publiek sluit het departement zich aan bij het eerder door publiek gegeven antwoord. De UiTPAS met kansentarieef is steeds verbonden aan de woonplaats van de gebruiker. De lokale besturen bepalen wie recht heeft op het kansentarieef, evenals de territoriale geldigheid ervan. De werking van bibliotheekdiensten (zoals het aanvragen of overzetten van boeken) verloopt via het platform Mijn Bibliotheek en functioneert los van de UiTPAS. Ook hier kunnen lokale bibliotheken eigen keuzes maken over welke diensten (inclusief prijzenbeleid) ze aanbieden, al dan niet over gemeentegrenzen heen. Klager dient daarna nog een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst, waarna het departement dezelfde inhoudelijke toelichting bezorgt. De ombudsdienst stipt daarbij wel aan dat de klacht aantoonde dat de lokale autonomie m.b.t. de UiTPAS niet strookt met de doelstelling van de Vlaamse overheid om de participatie van kansengroepen aan het cultuuraanbod te verhogen.

Klacht 2

Omschrijving klacht.

Een bibliotheekgebruiker dient een klacht in over de werking van de software voor de openbare bibliotheken, die door Cultuurconnect wordt beheerd en aan lokale besturen wordt aangeboden. Klager stelt vast dat bij de reservatie van een e-boek via de toepassing CloudLibrary het mailverkeer uitsluitend in het Engels verloopt. Klager vindt dat die mails zo alle kenmerken van bedrieglijke phishingmails

vertonen. Hij geeft ook aan dat bepaalde onderdelen van de toepassing zoals 'online hulp' en de taalkeuze, niet in het Nederlands beschikbaar zijn. Hij vindt deze praktijken 'een welbewuste beleidskeuze die neerkomt op de weigering om de Nederlandstalige gebruikers in hun eigen taal te bedienen'.

Bevindingen

Cultuurconnect staat achter de schermen in voor de operationele ondersteuning van de bibliotheekdiensten. De vertaling van de bewuste onderdelen van de software staat al een tijdje op de agenda van Cultuurconnect, maar is om diverse redenen nog niet gelukt. Er loopt wel een aanbestedingsprocedure voor een hernieuwing van de bibliotheeksoftware, waarbij de Nederlandstalige communicatie een belangrijk aandachtspunt is.

Maatregel

Het departement laat klager weten dat Cultuurconnect het probleem erkent en dat bij de lancering van het nieuwe platform in mei 2026 alle communicatie vanuit het platform in het Nederlands zal verlopen. In een wederwoord hekelt klager nog het feit dat van bepaalde e-boeken enkel de Engelstalige versie beschikbaar is, niet de Nederlandstalige. Daarop antwoordt het departement nog dat de keuze voor specifieke digitale diensten en licenties een autonome beslissing van de lokale bibliotheek is. Bij vragen daarover moet klager met zijn bibliotheek contact opnemen.

Klacht 3

Omschrijving klacht

Een kunstenaar contacteert de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij niet tevreden is met het beknopte antwoord van het departement op zijn vragen over de manier waarop Kunst in Huis (KIH) zijn kandidatuur dossier heeft behandeld. De ombudsdienst vraagt het departement een motivering voor het korte antwoord en een toelichting bij de beheersovereenkomst tussen KIH en de Vlaamse overheid.

Bevindingen

Het antwoord van het departement aan de kunstenaar werd beknopt gehouden omdat de Vlaamse overheid geen beslissingsbevoegdheid heeft in de selectieprocedure van KIH. Het departement neemt contact op met KIH voor meer informatie over het dossier, met het oog op een uitgebreider antwoord. Uit dat overleg blijkt dat KIH op dat moment al een aangetekend schrijven van de kunstenaar had ontvangen, maar dat nog niet heeft kunnen beantwoorden door de uitzonderlijke werkdruk.

Maatregel

Het departement benadrukt tijdens het overleg met KIH dat transparantie en tijdige formele communicatie essentieel zijn. KIH komt daaraan tegemoet door binnen de vijf dagen een formeel en inhoudelijk antwoord te bezorgen aan de kunstenaar. Het departement stuurt op zijn beurt een gemotiveerd antwoord naar de kunstenaar, waarbij ook wordt vermeld dat er overleg is geweest met KIH.

Klacht 4

Omschrijving klacht

Een burger contacteert de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij ontevreden is over de dienstverlening van Kunst in Huis (KIH). De burger kan een vervallen kunstcheque niet meer verzilveren en verliest zo ook het

Subsidies voor internationale presentatieprojecten	127	4,07%
Erkenning van een kadervormingstraject	121	3,87%
Taxshelter	106	3,39%
Residentiebeurzen	97	3,10%
Werkingsubsidies voor kunstorganisaties	84	2,69%
Tegemoetkomingen voor internationale presentatiemomenten	76	2,43%
Investeringsubsidies jeugdinfrastructuur	70	2,24%
Erkenning en subsidiëring van jeugdverenigingen	68	2,18%
Subsidies en tussenkomsten amateurkunsten	61	1,95%
Overige	539	17,28%

2.2 CONTACTCENTER 1700

Het Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft een samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen voor ondersteuning door het **contactcenter 1700**. In 2025 registreerde het contactcenter voor DCJM **890 contacten met een vraag** en **899 vragen** over de thema's van het departement (e-mails, oproepen, chatsessies en terugbelsessies). Dat resulteerde in **1.116 oplossingen** (aan één vraag kan een of meer oplossingen gekoppeld worden). **205 vragen** werden 'geëscaleerd': die werden niet afgehandeld door medewerkers van het contactcenter, maar doorgestuurd naar het 'escalatiepunt' voor het betrokken thema. Hieronder een **top 10 van de meest bevraagde onderwerpen**.

Onderwerp	Totaal	Percentage
Verenigingsloket – Verenigingen: vragen over toegangs- en gebruikersbeheer, algemene vragen over verenigingen en het verenigingsloket	419	37,54%
KIOSK: vragen over toegangs- en gebruiksbeheer (rechten en mandaten), aanmelden op KIOSK, foutmeldingen, niet kunnen opladen van documenten, dossiers in KIOSK	335	30,01%
UiTPAS – publiq	74	6,63%
Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk – Gratis vrijwilligersverzekering	56	5,01%
Kadervorming: vragen over de KAVO-tool, attesten en erkenning van kadervormingstrajecten	40	3,58%
Cultuur en subsidies voor de culturele sector	31	2,77%
Departement Cultuur, Jeugd en Media: algemene vragen over het departement en zijn dienstverlening	21	1,88%
Uitleendienst Kampeermateriaal	13	1,16%
ENSOR – Collectie Vlaamse Gemeenschap	9	0,80
Erkenning en subsidiëring van kunstenaars en professionele kunstorganisaties	9	0,80

vṛt



Klachtenrapport 2025

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Cijfers	5
2.1. Cijferhistoriek	5
2.2. Cijfers van de merken	5
2.3. Duiding cijfers	6
3. Content	7
3.1. Humor	7
3.2. Sport	8
3.3. Actualiteit	10
3.4. De Warmste Week	10
4. Beroepsethische vragen	12
5. VRT MAX	14
6. Complimenten en felicitaties	17
7. Conclusies klachtenrapport 2025	22

1

Voorwoord

“Ik ben al zo lang aan het wachten op een positieve beeldvorming voor mensen met een beperking...” schreef een kijker ons na het zien van Onder Vuur. Het was geen lange mail. Geen klacht. Geen vraag. Gewoon iemand die ons wilde bedanken omdat ze zich – eindelijk – gezien voelde.

Misschien vat die ene boodschap het beste samen wat dit rapport onder de cijfers doet: achter elke klacht, vraag of opmerking schuilt een mens die geraakt wordt door wat wij maken. Soms positief, soms pijnlijk, soms gewoon uit nieuwsgierigheid. Maar altijd omdat ons werk ertoe doet.

In 2025 kregen we **meer dan 34.000 contactmomenten** binnen. Dat zijn geen cijfers, maar ontmoetingen. Mensen die ons aanspreken omdat een grap hen kwetste, omdat een sportcommentaar hen stoort, omdat VRT MAX niet doet wat ze verwachten, of omdat een programma hen net wél raakte. De stijging in vragen toont vooral hoe graag mediagebruikers willen begrijpen, meedenken en meevolgen. En de honderden complimenten herinneren ons eraan dat onze content vaak precies doet wat we hopen: verbinden, raken, inspireren.

Een weekend dat blijft hangen

Dat werd ook duidelijk tijdens het **Weekend van de Klant**, waar maar liefst **1.500 mediagebruikers** achter de schermen kennismakten met VRT. Ze ontmoetten onze makers, stelden nieuwsgierige vragen en vertelden ons rechtuit wat hen bezighoudt. Voor velen was het een unieke kans om te zien hoe hun programma's tot stand komen. Voor ons was het een bevestiging van hoe waardevol echte ontmoetingen zijn: ze geven energie, nuance en richting aan wat we elke dag proberen te doen.

AI waar mensen beter van worden

Ook digitaal maakten we een grote stap vooruit. De AI-chat tijdens **De Warmste Week** bewees opnieuw hoe technologie kan versterken wat menselijk is. Met tienduizenden snelle, juiste antwoorden verlaagden we drempels, ontlastten we het team én verhoogden we de tevredenheid bij actievoerders en bezoekers.

Die positieve ervaring versterkt onze ambitie om in **2026** AI nog bewuster en transparanter in te zetten. Niet om mensen te vervangen, maar om ze te ondersteunen: om sneller te antwoorden op eenvoudige vragen, om technische problemen sneller te herkennen, om repetitieve taken te verlichten en ruimte creëren voor onze medewerkers om die kwaliteit te bieden die alleen mensen kunnen geven.

Vooruitkijken

Dit rapport is dan ook meer dan een terugblik: het is een uitnodiging om te blijven luisteren. Naar wat goed gaat. Naar wat beter kan. Naar wat ons publiek van ons verwacht, zelfs wanneer het ons uitdaagt.

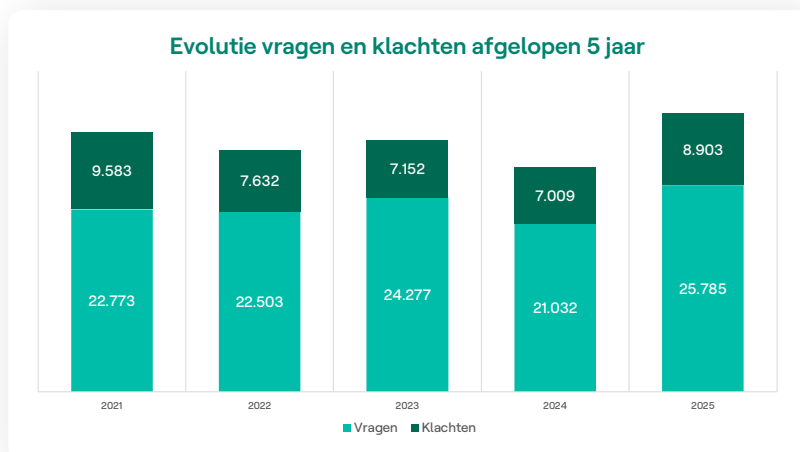
Bob Vermeir
Manager Publieksbeleving

Ilona Meuleman
Teamverantwoordelijke Publieksbeleving

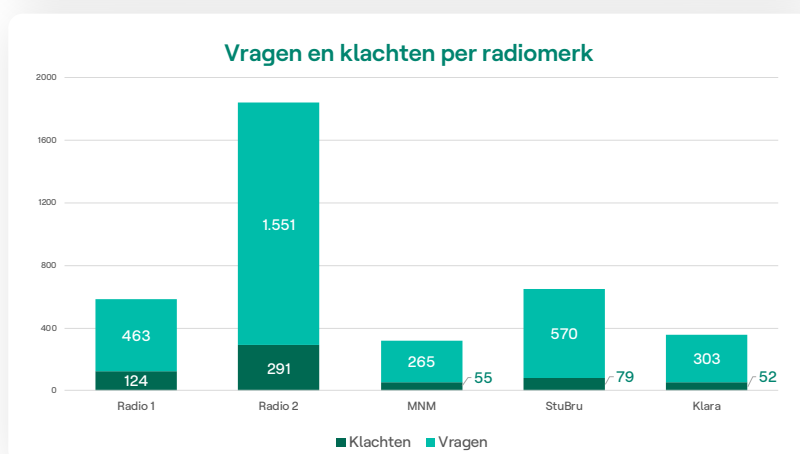
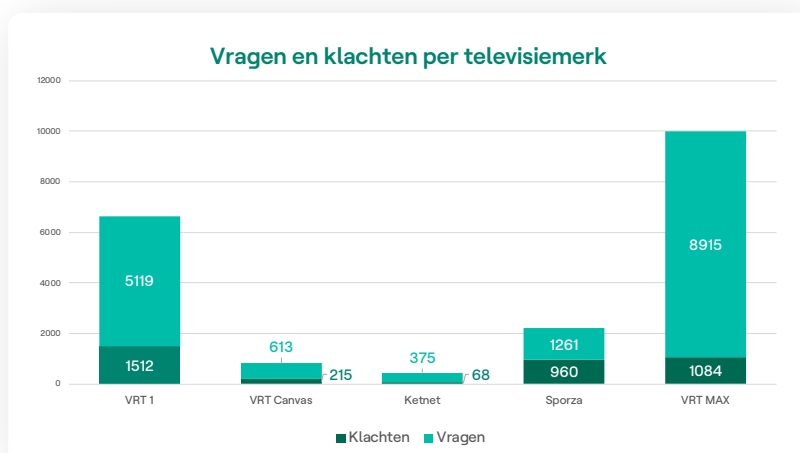


2 Cijfers

2.1 CIJFERHISTORIEK AFGELOPEN JAREN



2.2 CIJFERS VAN DE MERKEN



2.3 DUIDING CIJFERS

We krijgen op jaarbasis het meeste vragen gelinkt aan VRT MAX, voor 2025 waren dat 10.029 contacten, dat is 29% van het totaal.

In verhouding ligt het aantal klachten rond VRT MAX vrij laag, op slechts 11%.

Ook de afgelopen jaren werden er al veel vragen gesteld over VRT MAX en dat hoeft niet te verbazen. We zetten als publieke omroep heel sterk in op ons uniek video- en audioplatform.

Mensen stellen vooral veel technische vragen over VRT MAX. VRT werkt hard aan goede updates en blijft kritisch kijken naar hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. De VRT Klantendienst heeft regelmatig overlegmomenten met de mensen van VRT MAX, we houden samen de vinger aan de pols en streven naar een snel antwoord op elke vraag die binnenkomt.

VRT 1 en Radio 2 hebben de meeste contacten binnen hun segment, dat laat ook zien dat de betrokkenheid voor de merken groot is.

Sporza genereert het meeste klachten in verhouding tot het aantal vragen: 43% klachten om precies te zijn.

Bij de radiomerken ligt het aantal klachten vrij laag, enkel bij StuBru komen er gemiddeld gezien iets meer klachten binnen.

Conclusie: Over het algemeen ligt het aantal vragen per aanbodmerk een stuk lager dan het aandeel klachten. Het VRT publiek wil zich vooral informeren of laten ondersteunen.



3

Content

3.1 HUMOR

Humor is iets heel persoonlijks. Dat merken we ook in de klachten die we hieromtrent binnenkrijgen.

Tijdens de Goede Week had *Iedereen Beroemd* een rubriek over ‘Het Laatste Avondmaal’. Dat werd door sommige gelovigen niet geapprecieerd:

“Beste, de voorbije weken hebben jullie de grootste propaganda gemaakt voor Suikerfeest, iftar, Ramadan enz. Nu in de Goede Week van de christenen drijven jullie dagdagelijks de spot met Het Laatste Avondmaal. En kom niet zeggen dat het satire is. Je moest het eens doen met de Islam.”

We hechten veel belang aan redactionele vrijheid, ook binnen de genres humor, parodie en satire. Volgens ons programmacharter is er in die context veel mogelijk. Soms kan iets ‘choqueren’ of ‘irriteren’, maar we vertrekken wel altijd vanuit ‘respect voor elk persoon’.

Eén ding staat vast: VRT zal in humoristische programma’s altijd rekening houden met iemands uiterlijk, handicap, ziekte, dood of intens menselijk lijden. We nemen wel standpunten, daden en maatschappelijke kwesties onder de loep.

In het geval van bovenstaande klacht verwijst de titel naar het iconische schilderij van Leonardo da Vinci. Dat kunstwerk is doorheen de geschiedenis talloze keren gebruikt als bron van satire, soms om onrecht aan te klagen, soms ook in een humoristische context. Er wordt in het programma niet gelachen met gelovigen of met het Christendom.

In ons antwoord verwijzen we stevast naar het [programmacharter van VRT](#).

Maar soms is de grens dun, zoals toen *De Ideale Wereld* het had over de ‘Casastrook’.

“Beste, ik schrijf u naar aanleiding van een recent geplaatste video waarin een journalist Gaza belachelijk maakt door het te herleiden tot een woordspeling als “Casa-strook”, een naam die bewust verwijst naar een winkelketen en promoties, in een context waar mensen letterlijk gebombardeerd, vermoord, uitgehongerd en getraumatiseerd worden. Deze zogenaamde grap is niet alleen ongepast, het is walgelijk. Het is het ontmenselijken van een volk dat al maanden onder onvoorstelbare omstandigheden leeft. Het reduceren van een humanitaire ramp tot een luchtige woordspeling is geen satire, het is pure onverschilligheid vermomd als “humor”? Ik vraag me serieus af welke redactionele standaard jullie hanteren als zoiets door de beugel kan. Willen jullie schokken? Likes genereren op de rug van andermans leed? Of beseffen jullie gewoon niet wat de impact is van dit soort respectloze inhoud? Ik verwacht op z’n minst een publieke rectificatie en een duidelijke grens vanuit jullie redactie dat dit soort “humor” niet thuishoort in een samenleving waarin respect en empathie nog enige waarde hebben. Met verontwaardiging.”

Om promotionele redenen deelt *De Ideale Wereld* stukken van hun uitzending via sociale media. Soms worden die uit hun context gerukt en verder gedeeld. Maar als je een fragment deelt zonder een degelijke omkadering, dan mis je de essentie van de bedoelde satire. Eén van de journalisten van *De Ideale Wereld* werd zelfs met de dood bedreigd. De redactie besloot om de reportage offline te halen. Toen dat gebeurd was spraken sommigen over ‘censuur’, wat niet klopte, want je kon de uitzending nog wel integraal herbekijken op VRT MAX.

3.2 SPORT

Het aantal klachten bij Sporza ligt verhoudingsgewijs hoog. Dat heeft een paar mogelijke verklaringen. Sport is emotie en dat merk je ook bij onze kijkers. Bij technische problemen kruipt een fan meteen in de pen. VRT zet in op een brede waaier aan bekende en minder bekende sporten, maar desondanks zijn mensen soms verontwaardigd dat hun sport of favoriete sporter niet of niet genoeg aan bod kwam.

Voor de één kunnen we nooit genoeg sport in beeld brengen, voor de ander lijkt het alsof er 'enkel nog sport op tv is'.

Afgelopen jaar waren er bijvoorbeeld de Gazaprotesten tijdens de Vuelta. Het wielercommentaar tijdens die uitzendingen werd door sommige kijkers als 'ongepast' ervaren.

"Beste, is het mogelijk om José De Cauwer niet meer als co-commentator in te zetten? Hij verkondigt ongebreideld zijn mening over politiek op de openbare omroep, tijdens De Vuelta, naar aanleiding van een protestactie. Hij noemt de protesteersders onder andere dom. Ga werken, ga naar school? Uiteraard heeft hij recht op zijn politieke mening maar NIET in en tijdens zijn functie van co-commentator. Neem daarbij het gezever dat hij en Renaat Schotte soms zitten te verkondigen en je zapt gewoon naar Eurosport. Ze mogen alle twee eens beginnen beseffen dat ze met belastinggeld betaald worden om op een professionele manier een wielervedstrijd te becommentariëren."

Het was voor onze sportverslaggevers geen evidentie om te berichten over de protesten tijdens de Vuelta. Zij worden ingezet als expert en analist. In ons antwoord naar de klagers hebben we steeds benadrukt dat het geenszins de bedoeling was om de oorlog of het leed in Palestina te minimaliseren.

De commentatoren wilden enkel benadrukken dat het mogelijk gevaarlijk was voor de renners als ze midden in hun sportieve opdracht geconfronteerd werden met een actie waar zij zelf geen verantwoordelijkheid in dragen. In de uitzending werd dat ook in die context geplaatst: er werd duidelijk benoemd dat de oorlog vreselijk is. Desalniettemin waren sommige uitspraken mogelijk aanstootgevend. De journalisten zijn daar ook op aangesproken en in de daaropvolgende uitzendingen werd het onderwerp zeer omzichtig besproken.



Ook het WK Wielrennen in Rwanda zorgde voor veel vragen en klachten bij ons publiek. Sommige mensen begrepen niet dat we überhaupt verslag uitbrachten, anderen vonden dan weer dat we te veel of te weinig politieke omkadering gaven.

“Beste directie van VRT en beste Karl,

Ik luister heel graag naar het programma *Vive le Vélo*. De persbabbels, de mooie plaatjes, de historische achtergronden van de verschillende regio's en tussendoor de kritische blik op een aantal evenementen en personen. Maar hier wringt nu precies het schoentje!

Tot nu toe heb ik in de verschillende uitzendingen van *Vive le Vélo* nauwelijks iets gehoord (op een kleine vermelding na) over de organisatie van het komende wereldkampioenschap in Rwanda en de deelname van België. Als we het echt menen met de wielersport moeten alle Belgische journalisten oproepen om de deelname van België in Rwanda te boycotten. De VRT moet sowieso het geweer van schouder veranderen en de volgende dagen en weken best eens het regime van Kagame onder de loep nemen en duidelijk schetsen waarom we beter geen selectie afvaardigen. We hebben in het verleden al verschillende boycotts van landen op grote sportmanifestaties gesteund omwille van de schending van de mensenrechten, oorlog, enz.. Nu we zelf een serieus statement kunnen maken, blijft de kritische blik van het programma achterwege.

Ik verwijst naar de tekst van 11.11.11 die onlangs is verschenen.

Ze stellen dat er een keuze gemaakt moet worden tussen het ondersteunen van een regime dat geweld financiert en het verdedigen van de waarden van de wielersport. 11.11.11 pleit voor het verplaatsen van het WK en het ter verantwoording roepen van Rwanda voor de mensenrechtenschendingen in Oost-Congo. Het zou leuk zijn moest ik een antwoord krijgen van de VRT en de organisatie *Vive le Vélo*.”

We begrijpen uiteraard dat dit onderwerp sterke emoties oproept, zeker gezien de berichtgeving over de politieke situatie in Rwanda en de rol van het land in het conflict in Oost-Congo. Maar het is onze taak als publieke omroep om ook moeilijke en controversiële onderwerpen in beeld te brengen en daarbij verschillende perspectieven te belichten.

Bij *Sporza* ligt de focus in de eerste plaats op de sport, in dit geval het wielrennen zelf: de koers, de renners, de historische en culturele context van de bezochte plaatsen, en waar relevant, ook maatschappelijke thema's die met de sport verweven zijn. De redactie maakt daarbij telkens een afweging: wanneer en hoe politieke of geopolitieke context wordt aangebracht, zodat het programma zijn sportieve én journalistieke waarde behoudt.

In ons antwoord gaven we ook telkens mee dat we in het programma *Regenbogen in Rwanda* dieper ingaan op de aanloop naar het WK, de sportieve voorbereiding en maatschappelijke context van het land. Verder volgden onze nieuwsredacties de situatie op de voet, brachten ze verslag vanuit verschillende standpunten en plaatsen deze in een bredere, journalistieke context.

3.3 ACTUALITEIT

De klantendienst staat dicht bij het publiek en vangt daardoor snel signalen op die gelinkt zijn aan de actualiteit. Bij gebeurtenissen die maatschappelijke vragen oproepen kruipt de mediagebruiker sneller in de pen, vaak vanuit een persoonlijke verontwaardiging.

Het afgelopen jaar kregen we meldingen binnen over Tom Waes en Ruben van Gucht bijvoorbeeld. De klagers stellen het gedrag van onze VRT schermgezichten aan de kaak en ze benadrukken de voorbeeldfunctie van de publieke omroep en haar medewerkers.

Wij begrijpen dat dit soort zaken sterke gevoelens opwekken bij mensen. Het klopt dat onze schermgezichten een voorbeeldfunctie hebben. We gaan hierover regelmatig in gesprek met hen.

In het antwoord naar de klagers benadrukken we dat elke medewerker zich aan de integriteitscode van VRT moet houden. Als iemand een fout maakt dan is het schuldinzicht belangrijk voor ons. Als iemand duidelijk te kennen geeft dat hij fout zat dan verdient hij ook een tweede kans.

We zullen het belang van correct gedrag (zowel binnen als buiten de werkomgeving) blijven ondersteunen. Daar hoort ook bij dat medewerkers de wet naleven en gerechtelijke beslissingen respecteren.

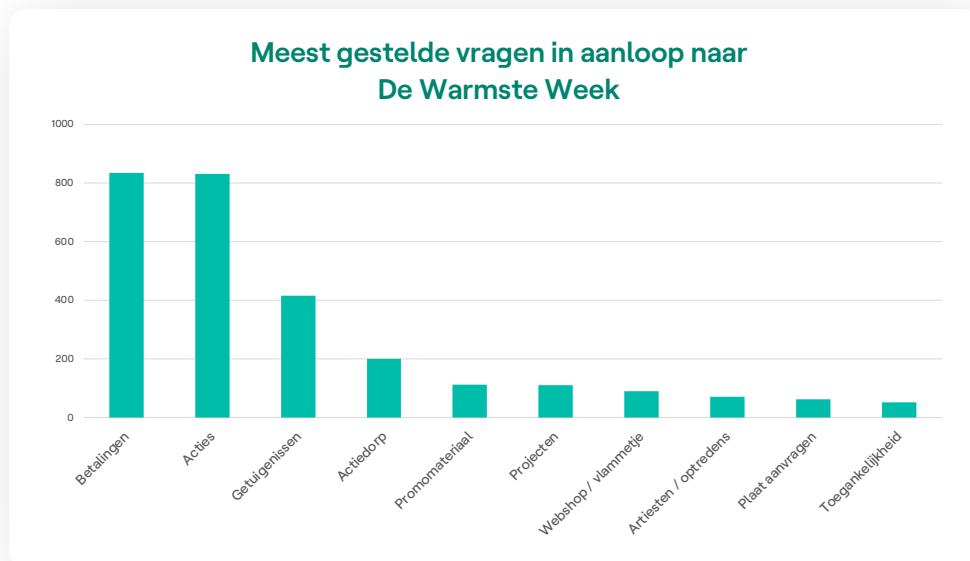
Los daarvan heeft elke medewerker ook recht op privacy: over de inhoud van gesprekken of maatregelen wordt nooit naar buiten toe gecommuniceerd.

3.4 DE WARMSTE WEEK

Tussen 30 september 2025 en 5 januari 2026 kwamen er in totaal 3.181 vragen binnen bij de klantendienst over De Warmste Week. Dat aantal is ongeveer stabiel gebleven ten opzichte van 2024, al is er wel 1 duidelijk verschil: het aantal vragen over betalingen nam sterk toe, van 293 naar 835.

Er werd gewerkt met een nieuw betalingssysteem en dat had duidelijk nog een paar kinderziektes. Uit de vele vragen blijkt dat het betalingsproces duidelijker en eenvoudiger moet zijn. Daar wordt dit jaar hard aan gewerkt opdat betalingen in 2026 een stuk vlotter verlopen en we zoveel mogelijk frustraties kunnen vermijden.

De 10 onderwerpen waar we tijdens De Warmste Week het vaakst vragen over binnenkregen:



Inzet AI via WhatsApp voor alle praktische vragen tijdens De Warmste Week zelf.

Voor het tweede jaar op rij werd AI ingezet via WhatsApp, het was ook in 2025 een krachtig communicatiekanaal voor actievoerders, bezoekers en geïnteresseerden. Via WhatsApp werden duizenden vragen op een snelle en adequate manier beantwoord. De communicatiedrempel werd sterk verlaagd en je merkt dat onze gebruikers dat echt appreciëren.

Vanaf de start, op 15 oktober, tot op het einde van De Warmste Week werden ruim 60.000 berichten verstuurd, met een uitzonderlijk hoge openratio van 91.5%. De gemiddelde leestijd van berichten was slechts 6 minuten, er was dus een heel directe en efficiënte communicatie met ons publiek.

Via WhatsApp bereikten we 5028 unieke actievoerders en 1626 nieuwe gebruikers via de website en locatie-QR-codes. Het totaal aantal unieke contacten verdubbelde ten opzichte van 2024, van 5500 naar 11200. De strategische 'blijf op de hoogte'-groep groeide zelfs met meer dan 100% tot bijna 6800 personen.

De snelle communicatie werd duidelijk gewaardeerd, getuige de 1543 emoji-reacties. Er werden meer dan 1000 video-opnames automatisch en direct gedeeld met actievoerders, dat zorgde voor veel betrokkenheid en engagement.

De Warmste Week leeft bij vele duizenden mensen en AI speelde een essentiële rol bij het snel en correct beantwoorden van vragen, het hielp het team te ontlasten en zorgde voor veel positivisme bij ons publiek.

De meeste vragen gingen over betalingen, QR-codes en het storten van actieopbrengsten.

Conclusie

WhatsApp bleek tijdens De Warmste Week 2025 een krachtig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk kanaal dat snelle communicatie, hoge betrokkenheid en efficiënte ondersteuning mogelijk maakte. In de toekomst willen we AI nog meer inzetten, voor een nog betere dienstverlening. Met al deze inzichten werken we vol vertrouwen aan een nieuwe, warme editie in 2026.



4

Beroepsethische vragen

De VRT Klantendienst ontvangt jaarlijks ook vragen en klachten waarin de ethische afwegingen rond bepaalde thema's of uitzendingen in vraag worden gesteld. Deze meldingen worden mee opgevolgd door onze adviseur programma-ethiek, Ruud Hendrickx.

Ruud Hendrickx ondersteunt programmamakers ook bij een grondige en kritische reflectie over de inhoud van hun programma's. Een onderwerp kan maatschappelijk relevant zijn of sterk leven bij een bepaalde doelgroep, maar ook de manier waarop het wordt gebracht is van cruciaal belang. Daarbij staat het respecteren van de geldende beroepsethische regels en waarden altijd voorop.

Als een item of een invalshoek gevoelig ligt of als problematisch wordt ervaren, dan nemen we het commentaar zorgvuldig onder de loep, met als doel eruit te leren en onze keuzes nog beter af te stemmen op onze publieke opdracht. Uit inschattingfouten van het verleden worden lessen getrokken... programmamakers seinen onze experts steeds vaker in en tasten af of een onderwerp of invalshoek ethisch correct aangepakt wordt.

Een paar voorbeelden:

Maatschappelijke signalen in content en reclame

"Hallo, momenteel is er een spotje te zien met reclame voor VRT MAX. Daarin zien we een jogger op het fietspad. Dit is echt een fout signaal, een slecht voorbeeld. Joggen op het fietspad mag enkel als er geen voetpad is. In het spotje is duidelijk een voetpad te zien, naast het fietspad. Joggers op het fietspad zijn een grote frustratie voor veel fietsers. Joggers stellen zich soms agressief op ten opzichte van fietsers. Met dit filmpje lijkt het ok om te joggen op het fietspad, het is een zeer spijtige keuze van VRT. Vriendelijke groeten."

Deze klager had gelijk, volgens onze integriteitscode moeten we altijd alle wettelijke regels volgen. Ruud Hendrickx sprak de makers hierop aan. Zij houden hier rekening mee voor nieuwe spotjes in de toekomst.

Normalisering van drugs, alcohol en crimineel gedrag

"Als koersliefhebber ben ik een trouwe kijker van het programma Vive le vélo. Ik vind de inhoud van het programma uitstekend (verslaggeving, interviews, gasten, locatie opnames, ...) evenals vind ik Karl een inspirerende presentator. Daarenboven vind ik het fantastisch dat er werk gemaakt wordt van geldinzameling ten voordele van goede doelen, in het bijzonder 'kom op tegen kanker'. Echter, als student geneeskunde moet ik Karl en de programmamakers op een ernstig hypocriet gegeven wijzen: elke uitzending drinkt men alcohol terwijl men over gezondheid van renners discussieert en men de kijkers complimenteert met de grote bedragen geld die zijn ingezameld voor 'Kom op tegen kanker'. De wijn staat ostentatief op tafel, komt veelvuldig in beeld en op het einde wordt er zelfs getoast met de wijn. Dit is absoluut geen misdrijf volgens de wet, maar wel een misdrijf jegens de volksgezondheid. Alcohol schaadt de gezondheid, zelfs al is het maar 1 consumptie per dag of zelfs per week. Alcohol werkt verslavend en veroorzaakt naast talrijke gezondheidsproblemen (waaronder kanker) veel sociaal leed. Gezien we hier praten over een sportprogramma, met tevens jonge beïnvloedbare kijkers, lijkt me heden het consumeren van alcohol in het programma resoluut ongepast. VRT en Karl hebben bovendien een voorbeeldfunctie en ik hoop bijgevolg dat ze dra het 'promoten' van alcohol verbannen uit de uitzending. Net zoals roken tijdens een uitzending destijds verbannen werd."

Alcohol in beeld zorgt wel vaker voor klachten bij ons publiek. We benadrukken steeds dat we als VRT niet gratuit met alcohol om willen gaan. Alcohol is toegestaan in ons aanbod, als het aansluit bij het concept. Het mag nooit worden opgedrongen of geassocieerd worden met eenzaamheid, stress of troost.

Wat de gasten van *Vive le vélo* betreft: voor de uitzending wordt hen gevraagd wat ze graag willen dringen. Sommigen kiezen voor een glas wijn, anderen voor water of frisdrank. We laten hen daar vrij in. We hebben het commentaar van deze klager teruggekoppeld naar de redactie.

“Ik dacht dat VRT o.a. een opvoedkundige opdracht had? Vandaag zie ik iedere dag promotie voor de serie *Knokke Off*, hoor ik quasi iedere dag het liedje cocaïne van Tourist Lemc. Idem met films als *Patser* en de opvolger van *Patser*. Zowel de serie *Knokke Off*, het lied van Tourist Lemc als de twee Marokkaanse filmmakers van *Patser* vergoelijken het gebruik en het dealen van drugs. En laat nu net de openbare omroep, de VRT, de promotor bij uitstek zijn van het normaliseren van drugs, door dit soort mensen, artiesten, filmmakers, zanger, veelvuldig een podium te geven in programma's van de VRT!”

VRT wil uiteraard onder geen enkel beding promotie voeren voor drugs. Bij het kiezen van muziek op de radio worden ethische richtlijnen gevolgd die zijn opgesteld voor al onze zenders. We promoten geen nummers die nadrukkelijk aanzetten tot racisme, discriminatie en haat. Toch kunnen alle relevante muziekstijlen aan bod komen. Ook nummers die choqueren. Soms vraagt een controversieel nummer extra context. Bij dramatisch nieuws of een ingrijpende gebeurtenis kan beslist worden om de muziklijn tijdelijk aan te passen.

Knokke Off is een fictiereeks die aansluit bij de realiteit, maar hier niet altijd mee overeenstemt. Met de reeks willen we voornamelijk ontspanning brengen, de serie heeft niet als doel om een voorbeeldfunctie neer te zetten. De reeks heeft een 16+ label en is niet gericht op een jong publiek. De personages in de serie staan los van de acteurs zelf, ze vertolken een rol. Uiteraard willen we met de reeks niet aanzetten tot druggebruik of druggebruik normaliseren. In de reeks worden ook de negatieve gevolgen belicht.

Kinderen en kwetsbare doelgroepen onvoldoende beschermd

“Tijdens de 2de aflevering van seizoen 1 van ‘Stresskippen’ wordt winkeldiefstal voorgesteld als een spannend leuk spelletje. Ik zat naast mijn kinderen vol verbazing te kijken naar de reportage. Er werd eenmaal vernoemd dat je dit thuis niet mag doen en vervolgens speelde men rustig verder. Winkeldiefstal is een maatschappelijk probleem waar ook kinderen aan deelnemen. Dit voorstellen als een spannend spel tijdens een kinderprogramma op Ketnet kan echt niet.”

We begrepen de klacht van deze ouder. Nochtans was het nooit de bedoeling om winkeldiefstal te vergoelijken of te banaliseren. Het is een fictiereeks waarin jongeren op een overdreven, vaak komische manier, omgaan met stressvolle situaties. In de bewuste aflevering wordt duidelijk vermeld dat winkeldiefstal niet kan. De speelse uitwerking van de scènes sluit aan bij het concept van het programma en kan mogelijk onvoldoende afstand nemen van de ernst van het onderwerp.

In ons antwoord bevestigen we dat deze ouder een belangrijk punt aanraakt: maatschappelijke thema's die met kinderen te maken hebben moeten met de nodige zorg gebracht worden. We gaven de feedback door aan de betrokken makers en eindredactie.

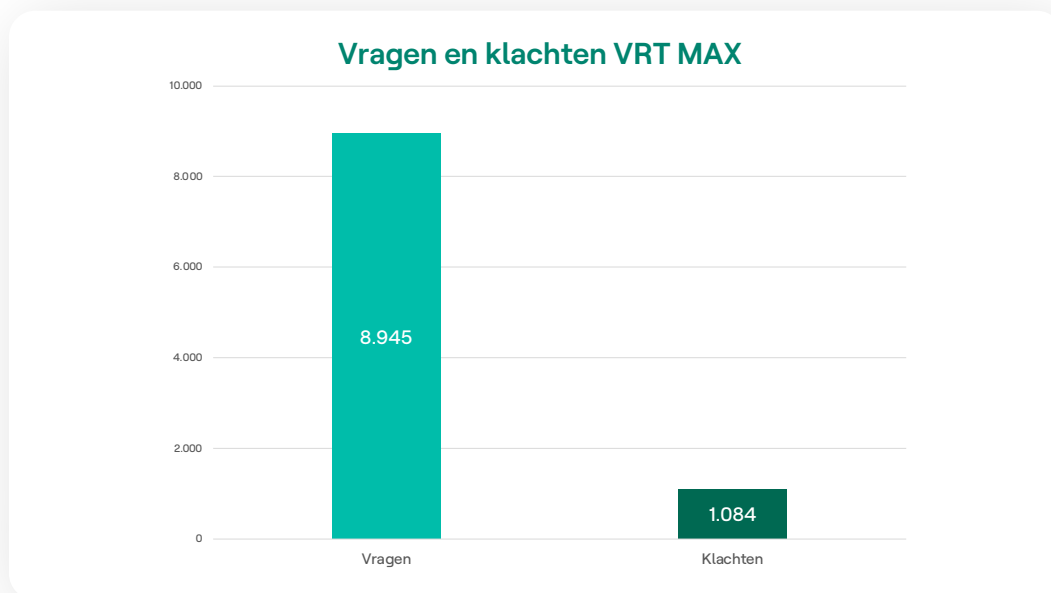
Verkeersveiligheid op de fiets

“Ik heb er problemen mee hoe *Sporza* video's deelt van wielrenners die zichzelf filmen met een smartphone tijdens het fietsen. Dit is een overtreding, en als je dit op straat doet krijg je meteen een boete van de politie. Ik vind het onaanvaardbaar dat jullie gretig die content (zoals nu de video van Vanderpoel) delen, zonder het smartphonegebruik zelf maar in vraag te stellen. Hierdoor normaliseren jullie smartphonegebruik en werken jullie mee aan een slecht en vooral gevaarlijk voorbeeld.”

In ons antwoord gaven we deze klager gelijk: smartphonegebruik tijdens het fietsen is gevaarlijk en je begaat een overtreding. Het is een terechte bekommernis dat het delen van zulke beelden de indruk zou kunnen wekken dat dit gedrag 'onschuldig' is.

VRT ziet hier trouwens ook streng op toe bij haar medewerkers: smartphonegebruik tijdens het rijden kan niet, ook niet voor opnames. We hanteren duidelijke veiligheidsrichtlijnen en verwachten dat iedereen die naleeft.

5 VRT MAX



Zoals aan het begin van dit jaarrapport gezegd blijft VRT MAX de grootste slokop wat het aantal vragen en klachten bij de VRT Klantendienst betreft: 29 procent van alle cases zijn aan VRT MAX gelinkt.

De meeste vragen zijn technisch van aard. Wij staan als klantendienst in nauw contact met de technische crew van VRT MAX, we proberen samen zo snel mogelijk een oplossing te vinden.

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.



In 2025 waren dit de 10 meest gestelde vragen over VRT MAX:

1. Aanbod - Kijkers hun favoriete serie is plots verdwenen van VRT MAX

“Ik was de voorbije dagen naar het programma ‘Chantal’ aan het kijken. Nu zie ik dat het ‘niet meer beschikbaar is’ op VRT MAX”

De uiterste uitzenddatum staat steeds op de hoofdpagina van het programma aangegeven.

2. TV Koppelen - Kijkers die VRT MAX hebben geïnstalleerd op hun tv, maar problemen hebben met de QR-code

“Wij kunnen VRT MAX op smart TV niet koppelen /scherm blijft geblokkeerd op QR- code en geen verdere stappen mogelijk. Wat nu?”

Kijker wordt aangeraden om te surfen naar vrtmax.be/tv waar je een 8-cijferige code in kan vullen, om automatisch ingelogd te worden in de app.

3. Kijken in het buitenland

“Ik ben in Frankrijk en wil naar Thuis kijken maar de tv zegt dat dit enkel toegankelijk is voor Belgen.”

Deze mensen raden we aan hun identiteit te verifiëren via profiel.vrt.be.

4. Zoekfunctie/rangschikking/lay-out VRT MAX

“Ik zoek al uren gewoon naar het nieuws maar krijg steeds het journaal laat en kan niet kiezen uit radionieuws”

In 2025 werden al veel stappen gezet om de vindbaarheid op VRT MAX te verbeteren, maar er is zeker nog werk aan de winkel richting toekomst.

5. Ondertiteling werkt niet

“Wij willen naar Thuis zien en zijn slechthorend maar zien geen ondertitels meer? Is dit weg?”

Bij Proximus waren er een aantal weken problemen, waardoor ondertitels niet correct werden weergegeven, ondertussen is dit opgelost. Kijkers kunnen steeds gebruik maken van de knop “CC” om de ondertitels op te roepen.

6. Kijkers wijzigen hun wachtwoord, maar activatiemail komt niet aan

“Ik heb mijn wachtwoord moeten veranderen maar krijg geen mail dus kan niet inloggen. wat nu?”

De activatiemail is zeer waarschijnlijk in de spamfolder terecht gekomen: indien hij ook daar niet gevonden wordt moet de activatiemail opnieuw verstuurd worden.

7. Hoe gebruik ik VRT MAX?

“Hoe kan ik Flikken opnieuw terugkijken op mijn tv?”

De VRT MAX app kan gedownload worden in de app store. Vervolgens dient men een gratis profiel aan te maken om daarmee in te loggen.

8. De chat in de radio app werkt niet meer

“Ik stuur al weken berichten naar Sofie maar krijg nooit antwoord. Lezen jullie dat wel?”

De radio-apps zijn geïntegreerd in VRT MAX. Klik op “kanalen”, kies vervolgens de zender, bijvoorbeeld Radio 1 en klik dan op “stuur een bericht”.

9. Casten

Wanneer kijkers willen casten krijgen zij een foutmelding.

“Het scherm blijft rood en zegt dat ik geen internetverbinding heb”

De modem dient opnieuw opgestart te worden en beide toestellen moeten aan hetzelfde WIFI-kanaal gelinkt zijn.

10. Nederlandse kijkers willen gebruik maken van VRT MAX

“Ik wil Thuis van gisteren zien en hoorde dat ik dat op jullie site kan maar als ik inlog zegt die dat het enkel voor Belgen is”

Helaas is dit niet mogelijk in het buitenland zonder dat men zijn of haar identiteit heeft bevestigd in het VRT-Profiel.

6

Complimenten en felicitaties

Bij onze publieke omroep staat de stem van de kijker, luisteraar en gebruiker altijd centraal. Complimenten spelen hierin een bijzondere rol.

Elke positieve reactie versterkt ons gevoel van verbondenheid met ons publiek. Het herinnert er ons aan dat we streven naar kwalitatieve, betrouwbare programma's. Complimenten geven ons energie, moedigen ons aan om te blijven innoveren en zijn een bevestiging van het harde werk van vele medewerkers.

Afgelopen jaar kregen we 630 complimenten toegestuurd, waaronder deze:

Onder vuur

"Ik wil m'n appreciatie geven aan de makers van 'onder vuur'

Ik ben zelf rolstoelgebruikster van bij m'n geboorte. Ik heb gestudeerd, gewerkt, ben moeder van twee kinderen...

Het is de allereerste keer dat ik een vrouw (Katrien) in een rolstoel op een normale manier zie functioneren: werken, een relatie hebben, kinderen krijgen...

Ik ben al zo lang aan het wachten op een positieve beeldvorming voor mensen met een beperking in een serie bij de VRT. Meestal worden ze afgebeeld als hulpbehoevend... Of het draait rond de mensen met beperking als doelgroep zoals in 'down the road'.

Hele dikke proficiat dus aan de regisseurs, schrijvers,... van deze rol!!! Doe zo verder, alleen zo gaan we een meer inclusieve samenleving kunnen creëren!!!"

De grote boodschap

"Beste, ik wou hierbij meedelen dat ik jullie programma "De Grote Boodschap" zeer interessant vond. Misschien niet het meest voor de hand liggende thema - maar zoals het programma liet uitschijnen zijn er toch veel mensen die getroffen worden door een spijsverteringsstelsel dat niet optimaal werkt en er bijgevolg iets uit konden leren. Ikzelf heb er eveneens goede tips uit kunnen halen voor een betere spijsvertering. Ik vond dit alvast een heel leerrijk programma en zeer VRT-waardig; dat is in zekere zin ook wat we verwachten van de openbare omroep, dat we af en toe eens iets kunnen bijleren ;-)"

Documentaires

"Ik wil jullie graag bedanken voor het programmeren van tal van kwaliteitsvolle documentaires over diverse onderwerpen. Van 3 varkens tot Mobutu. Het is gewoonweg fantastisch en slagroom op de taart. De zender in het algemeen is zijn belastinggeld meer dan waard. Keep up the good work."



De repair shop

“Wat een heerlijk programma! Zo mooi hoe dierbare herinneringen door inzet en ongelooflijk vakmanschap (!!) een metamorfose ondergaan tot innig geluk van de eigenaars! Wat een zalig, warm programma tussen al die negativiteit die we dagelijks op ons bord krijgen...Absoluut meer van dat!!”

Sokpop en de klanken

“Wat een mooi programma! Ik ben kleuterjuf 3e kleuterklas en tijdens mijn zoektocht naar ideeën voor het thema letters, stootte ik op sokpop en de klanken. Prachtig gemaakt en o zo bruikbaar in de klas!”

Weerbericht Bram Verbruggen

“Het ging reeds geruime tijd door mijn hoofd, dat meteorologen als geen ander een duidelijk zicht hebben op de klimaatveranderingen. En Mr. Verbruggen heeft in zijn weerpraatje de kijker gewezen op dingen, zoals het afsmelten van de noordpool en de permafrost. Meer van deze weerpraatjes op deze manier, zijn zeker welkom voor mij. “

Audiodescriptie

“Beste, als zwaar slechtziende en tevens trouwe Eén-kijker wil ik de VRT feliciteren omdat jullie Vlaamse series toegankelijker maken door middel van audiodescriptie. Tof dat jullie ook audiodescriptie voorzien hebben tijdens de MIA's. Met audiodescriptie is het voor een persoon die slechtziend of blind is veel aangenamer TV-kijken.”

Fantastische gezondheids- en financiële programma's

“Wij willen jullie graag danken en feliciteren voor de goede, informatieve, interessante gezondheids/ welzijnsprogramma's die jullie programmeren, waaronder recentelijk “Voorbij de schaamte”, “De grote boodschap”, “Menopauzia”, ...

Ook jullie financiële programma's als “De Markt”, “Andermans zaken”, “Geld gezocht”, ... vinden we fantastisch

Hopelijk blijven jullie ook in de toekomst dit soort programma's uitzenden!

Daarnaast ook veel appreciatie voor jullie nieuwsteam & factchecking.”

Taboe

“Hallo, ik wil jullie feliciteren met het programma Taboe.

De aflevering over Gilles de Tourette was alweer heel straf.

De scène waarin Robbe minutenlang alleen op zijn kamer zijn aanval doorstaat was hartverscheurend. Maar de manier waarop Philippe Geubels met de mensen praat en vooral luistert is dan weer zo hartverwarmend.

De beelden, de montage, de afwisseling tussen de verhalen van de mensen, hun uitstapjes en de show van Geubels... het zit allemaal goed en met zorg in elkaar.

Straf ook hoe Geubels erin slaagt rond deze heikele onderwerpen zo'n goeie humor te verzinnen.

Taboe is een programma dat bijzonder waardevol is omdat het stigma's wegneemt, je heel veel begrip doet opbrengen en verdraagzamer maakt voor de situatie van de mensen. Dat is iets wat onze maatschappij heel erg nodig heeft. Dank dus daarvoor.”

Bedankt voor muziekdocumentaires als *This is pop*

“Ik wil jullie bedanken om muziekdocumentaires als ‘This is pop’ uit te zenden. De muzieksector heeft het moeilijk met streamingdiensten die serieus onderbetalen. Kleinere artiesten hebben het niet makkelijk. Maar dit soort documentaires geven je moed en inspiratie om verder te blijven doen en nooit op te geven. Bedankt! & keep them coming!”

Rondleiding VRT

“Geachte, als leraar muziek aan de Academie De Vonk, Oud-Heverlee hebben wij met 26 leerlingen en begeleiders afgelopen zaterdag een mooie rondleiding gekregen op de VRT. Onze gids Anne leidde ons rond in de radio- en tv-studio's en voorzag ons van heel interessante info en wist-je-datjes over de VRT. Als lerende kunstenaars kregen leerlingen ook de kans om bij Klara en MNM binnen te gaan waar ze vragen konden stellen aan de presentatoren en de uitzending live konden bijwonen. We werden hartelijk onthaald : een onvergetelijke ervaring voor onze jeugdige muzikanten. Hartelijk dank voor deze fijne namiddag.”



Bommen op België

“Ik zou de makers van “Bommen op België” wensen te feliciteren voor de uitstekende reportage over de overlevenden van de bombardementen op België in 1944. Impacterende getuigenissen over een niet zo veel besproken onderwerp, op beeld vastgelegd voor de volgende generaties.”

Podcast Niemand vindt u leuk

“Beste Jacotte,
Ik heb afgelopen weekend de podcast “Niemand vindt u leuk” beluisterd, op aanraden van mijn psychologe. Ik wil u graag bedanken voor deze ontzettend mooie podcast. Bedankt voor de energie en moed om deze podcast te maken over een heel gevoelig en persoonlijke onderwerp.
Het was een emotionele ervaring voor mij: ik begrijp nu dat mijn pest-verleden mij nog elke dag beïnvloedt – ik herken het plots in mijn dagelijkse gedrag en omgang met vrienden. De angst van nieuwe mensen, de nood om continue te “overperformen”, en de standaardsetting “niemand vindt mij echt leuk”. Dit patroon herkennen is een belangrijke eerste stap in de verwerking. Het deed ook goed om te horen dat er een grote groep van “lotgenoten” is en ik niet “abnormaal” ben. Ik geloof daarom dat deze podcast een ontzettend belangrijke stap is in mijn proces. Bedankt voor dit project – de impact op mij (en ongetwijfeld heel veel andere mensen) is heel groot. Bedankt, Jacotte- ik wens je het allerbeste!”

Felicitaties voor de makers van het programma Therapie

“Ik wil heel graag de makers van het tv-programma ‘Therapie’ bedanken en feliciteren. Een prachtig programma, dat volgens mij ook broodnodig was om het taboe rond therapie een beetje te verbreken en een inkijk te geven in wat er speelt in de hoofden van mensen. In beeld gebracht op een heel mooie en zachte manier. Hier gaan heel veel mensen iets aan hebben. Ik ben mega fan!”

Alleen Elvis blijft bestaan

“De programma’s met Thomas Vanderveken zijn van een zeldzaam hoog niveau. Ik geniet van de tijd die genomen wordt om op zoek te gaan naar enige diepgang op een boeiende manier. Wat een mooie televisie! Bedankt hiervoor. Ook “ Een nacht in het Museum” stak er bovenuit.”

Alleen Elvis blijft bestaan met Reginald Moreels: tav Thomas Vanderveken

“Mijn naam is Alain Platel. Ik ben een trouwe kijker van het programma Alleen Elvis blijft bestaan. Het is erg lang geleden dat ik nog zo gekluisterd zat aan het scherm en zo vaak tot tranen toe bewogen was. De eerste keer ook dat ik een schriftelijke reactie stuur op een programma. Voor mij persoonlijk was het een avond om niet licht te vergeten. Het relaas van Reginald Moreels was bijzonder openhartig en beklijvend en zijn oproep tot actie van onze regering m.b.t Gaza was heel duidelijk én verdomd pertinent!. Het gebeurt nog zelden dat men geen kans krijgt om gedurende twee uren afgeleid te worden door iets anders dan wat de geïnterviewde te vertellen en te tonen heeft. De eindreactie van Reginald was ook erg aangrijpend en deel ik met hem: “Dank voor uw empathie Thomas.”

De Warmste Week

“Heel fijn dat onzichtbaar ziek zijn het thema is van de warmste week! Ikzelf heb endometriose en als 28-jarige is het soms heel moeilijk om het sociale leven te volgen. Zeker opmerkingen zoals: “je ziet er niet ziek uit” zijn echt heel moeilijk om te horen. Daarom wil ik jullie alvast nu al bedanken om dit thema te kiezen!”

Niets te zien

“Beste Karl, uw programmaconcept was vanaf dag en reeks 1 een parel in de massa. Ik hoop dat u er nooit meer aan twijfelt (mocht u dat al ooit gedaan hebben): u doet het schitterend. Ik heb er echt van genoten en ik reken erop dat iemand u dit ook echt vertelt. Welgemeende proficiat aan u en uiteraard het hele team.”

This is not a murder mystery

“Graag wil ik jullie proficiat wensen met deze serie, waarvan mijn echtgenoot en ik zo genoten hebben: het acteertalent, de verfilming en locaties, de muziek, het herkennen van werken van Magritte (mijn favoriete schilder) in verschillende scènes? Heel blij hiermee. Dankjewel. Benedicte Lambrechts.”

Tour de France

“Geachte dames heren van het Sporzateam,
beste José & Renaat,
Ik kijk iedere dag naar jullie verslag van de Tour de France.
Af en toe dommel ik even weg (maar dat ligt zeker niet aan jullie !),
maar dan ben ik weer op tijd bij de les voor de finale.
Jullie deskundige verslag en humor vind ik een genot om naar te luisteren!
Ik maak me nu eigenlijk al een beetje zorgen, als de Tour straks is afgelopen, dan vallen wij wielerliefhebbers in een groot zwart gat.....
de hartelijke groeten uit Nederland van een fan van Sporza!”



7

Conclusies klachtenrapport 2025

2025 was opnieuw een bijzonder druk jaar voor de VRT Klantendienst: via de website, via mail én via de telefoon komen de vele vragen bij ons binnen. We maken er een punt van om iedereen zo snel en zo goed mogelijk van antwoord te dienen. Niet iedereen die ons een bericht stuurt blijft rustig of beleefd, sommige mensen lijken te vergeten dat je meer bereikt als je respectvol blijft. Dat maakt werken op een klantendienst niet altijd even eenvoudig, gelukkig is er ook heel veel dankbaarheid voor de manier waarop onze medewerkers vragen en klachten behandelen.

We werken graag volgens deze principes:

Mediagebruiker centraal

We streven met VRT naar een optimale service voor onze gebruikers. In alles wat we maken, beslissen, programmeren, ... denken we vanuit onze publieke opdracht.

Als klantendienst is dat uiteraard niet anders: we stellen ons ten dienste van ons publiek en willen hen zo goed en zo snel mogelijk te woord staan.

Op basis van de feedback die we krijgen weten we wat er leeft: wat vindt men goed, wat ligt er moeilijk, welke uitspraken worden niet getolereerd, enz. Het geeft ons als bedrijf inzicht over de impact van onze programma's en diensten en zorgt ervoor dat we steeds alert blijven vooruitkijken, met oog op verdere verbetering waar nodig.

We zien de mediagebruiker niet als een loutere 'ontvanger' van onze content, maar als een bondgenoot waarmee we in dialoog gaan. Als een kijker of luisteraar een duidelijk signaal stuurt dan kunnen en willen we dat niet negeren.

VRT als betrouwbare partner

We gaan actief aan de slag met de feedback van onze gebruikers. De VRT Klantendienst staat dagelijks in contact met programmamakers en met diverse afdelingen. Zij koppelt de opmerkingen van ons publiek naar hen terug. Op hun beurt bezorgen zij ons meer informatie, leggen ze uit waarom een bepaalde beslissing wordt genomen en doen ze aanpassingen waar nodig.

De VRT Klantendienst kan hierbij rekenen op de VRT experts inzake integriteit, inclusie, wetgeving, enz. Moeilijke vraagstukken worden met een sterk team bekeken en geëvalueerd. Dat is geen overbodige luxe, want we streven naar een zo correct en duidelijk mogelijk antwoord.

Echt luisteren maakt altijd het verschil

Klachten zijn geen eindpunt, maar het begin van een dialoog. Door echt te luisteren hoor je direct of indirect waar het publiek het moeilijk mee heeft. Als er inhoudelijke opmerkingen komen dan is het belangrijk die te kunnen delen met de makers. Als er vragen komen over bijvoorbeeld toegankelijkheid of de vindbaarheid op VRT MAX dan slaan wij die niet zomaar in de wind. We delen deze info met de betrokken afdeling(en) en zij gaan er actief mee aan de slag.

Het proces is steeds on-going en ja ook bij een publieke omroep worden er al eens fouten gemaakt... maar het gaat erom dat je ze erkent en er mee aan de slag wil richting toekomst.

Ons publiek toont ons waar we moeten kijken en luisteren en verwacht dat we met een open blik en veel motivatie werken aan onze rol binnen de maatschappij.

Geen toekomst zonder AI

In 2025 hebben we voor het tweede jaar op rij AI ingezet bij het beantwoorden van de vragen over De Warmste Week. Dat heeft mooie interactieresultaten opgeleverd, die zelfs nog beter waren dan in 2024. Dat betekent dat AI, als het op de juiste manier wordt ingezet, een sterke meerwaarde kan zijn.

Met die positieve resultaten in het achterhoofd hebben we in het najaar van 2025 een samenwerking opgezet om AI ook in de algemene werking van onze klantendienst te implementeren. Dit vraagt een duidelijke en voorzichtige aanpak, want we willen onze dienstverlening nooit in het gedrang brengen natuurlijk. Een antwoord moet correct uitgestuurd worden en we kunnen ons geen fouten permitteren.

We doen het stap voor stap: we zorgen eerst voor de automatisatie van een aantal geroutineerde taken en zullen stelselmatig AI inzetten bij het beantwoorden van eenvoudige vragen, binnengekomen meningen en complimenten. Ook voor een segment van de technische vragen kan AI ons richting toekomst zeker helpen om onze gebruikers nog sneller en efficiënter een antwoord te bezorgen.

Ook als het goed gaat streven we naar beter

Aan creativiteit en enthousiasme geen gebrek bij onze publieke omroep: zotte programma's, leerrijke podcasts, inzet op inclusie en toegankelijkheid, innovatieve ontwikkelingen en zo veel meer... onze medewerkers gaan ervoor.

Feedback krijgen kan moeilijk zijn, maar is cruciaal als je vooruit wil: geduldig blijven sleutelen en vol dankbaarheid blijven werken aan de toekomst. Dat is het plan van VRT.





vr̥t nws



Jaaroverzicht Nieuwsombudsvrouw 2025

Buitenlandse berichtgeving zet de toon

Inhoud

1. Vooraf	3
1.1. Wat doet de nieuwsombudsvrouw?	7
1.2. 2025 samengevat	7
2. Aantal contactnames	4
2.1. Evolutie van het aantal contactnames per maand	7
2.2. Verdeling van het aantal contactnames per type	7
3. Wie neemt contact op met de nieuwsombudsvrouw?	6
4. Welke thema's leefden het meest?	7
4.1. Conflict in het Midden-Oosten	7
4.2. Verenigde Staten	7
4.3. Vernieuwingen programma's	8
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
5.3. Verdeling van de klachten per beroepsethisch criterium	17
6. Contactnames met persoonlijk belang	21
6.1. Analyse van de contactnames met persoonlijk belang	21
6.2. Beoordeling en verdere afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	22
7. Aanbevelingen	23
7.1. Onnauwkeurigheden en taalfouten	23
7.2. Privacy	23
7.3. Kritische duiding	23
7.4. Transparantie	23
8. Publicaties	25
9. Workshops	26

1 Vooraf

1.1

WAT DOET DE NIEUWSOMBUDSVROUW?

De nieuwsombudsvrouw speelt een **bemiddelende rol tussen het publiek en de redactie**. Samen met twee vaste medewerkers behandelt ze **onafhankelijk** vragen, opmerkingen en klachten van kijkers, lezers en luisteraars over de programma's en platformen van VRT NWS.

In onze mailbox komt de mening van het publiek ongefilterd binnen. Alle mails worden met aandacht gelezen en **afgetoetst aan de journalistieke deontologie**, meer bepaald het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en de Code van de Vlaamse Raad voor de Journalistiek.

Het nieuwsombudsteam geeft relevante vragen, opmerkingen en suggesties door aan de redactie, geeft ook adviezen over hoe het beter kan en laat fouten rechtzetten. Het doel is om de **kwaliteit van de berichtgeving te verhogen**.

Interactie en transparantie zijn vandaag de dag een must voor elk nieuwsmidium. De meerderheid van de mailers krijgt een persoonlijk antwoord. Het is belangrijk om fouten toe te geven, maar evengoed om uit te leggen wat de redactionele vrijheden zijn. De nieuwsombudsvrouw publiceert **columns** en **correcties en aanvullingen** bij de berichtgeving.

1.2

2025 SAMENGEVAT

- 8.861 contactnames via mail, de helft ervan zijn klachten
- 12 procent van de klachten is gegrond, een stijging in vergelijking met 2024
- Bijna 77 procent van de gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheden
- Het aantal taalfoutmeldingen lag de afgelopen 7 jaar nog nooit zo hoog
- 167 contactnames hadden een persoonlijk belang, een stijging in vergelijking met 2024
- 1 op de 3 klachten gaat over de website en app van VRT NWS
- 1 op de 4 klachten gaat over het *VRT NWS Journaal*
- 1 op de 10 contactnames gaat over het conflict in het Midden-Oosten
- 44 procent van de klachten gaat over de selectie van het nieuws
- 67 procent van de mailers is mannelijk

2 Aantal contactnames

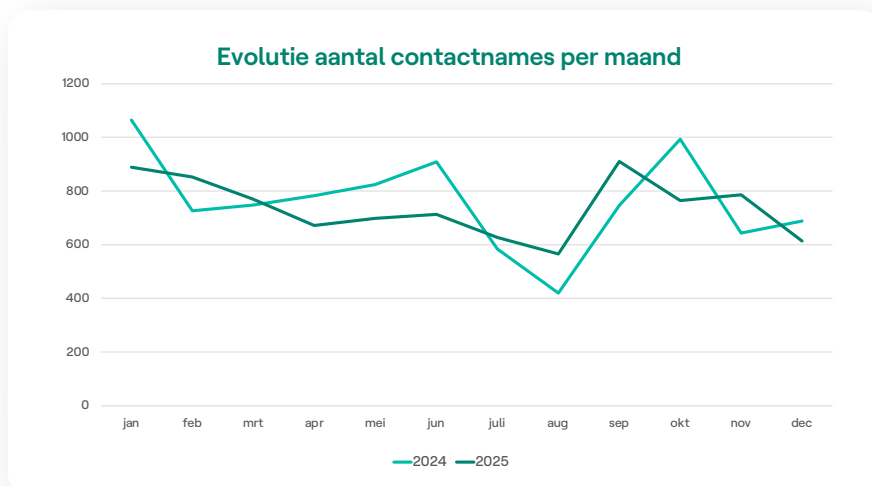
In 2025 waren er **8.861 contactnames** via mail, de helft daarvan zijn klachten. Er waren minder contactnames, maar iets meer klachten in vergelijking met vorig jaar. Het **gegrondheidspercentage** ligt met **12 procent** vrij hoog in vergelijking met de afgelopen jaren. Dat betekent dat de klachten van hogere kwaliteit waren. Mensen hadden meer gelijk.

We ontvingen **167 contactnames met persoonlijk belang**, waarbij de persoon die contact opneemt, zelf rechtstreeks of onrechtstreeks, deel is van de berichtgeving. Dat is een opmerkelijke stijging in vergelijking met vorige jaren. Vooral in verband met privacy kwamen er opvallend meer contactnames binnen. Deze mails moeten verplicht binnen de 45 dagen behandeld worden.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten	8.861	9.128	9.035	7.404	12.671	12.786	5.574
Klachten	4.489	4.478	4.575	3.797	6.863	7.551	3.900
Gegronde klachten	540 (12%)	436 (9,7%)	375 (8,2%)	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)
Persoonlijk belang	167	108	85	99	65	110	88

2.1 EVOLUTIE VAN HET AANTAL CONTACTNAMES PER MAAND

De pieken in de klachtenstroom volgen de actualiteit. In 2024 vallen vooral juni en oktober op, de maanden waarin er verkiezingen plaatsvonden in ons land. In 2025 gingen de contactnames over veel diversere thema's. In het begin van het jaar lag het aantal mails vrij hoog. **Donald Trump** miste zijn start als president van de Verenigde Staten niet en **Elon Musk** zorgde voor beroering in onze mailbox met zijn controversiële armgebaar. Ook de **regeringsvorming** en het **nieuwe regeerakkoord** deden mensen in de pen kruipen.



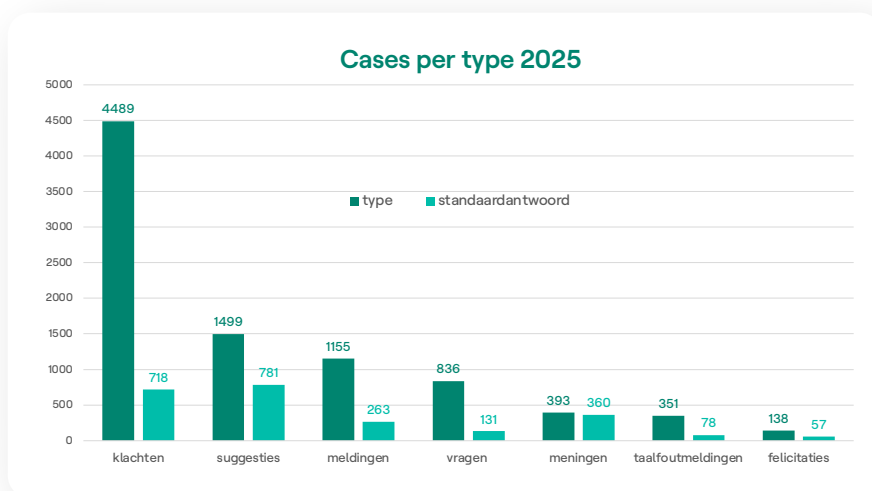
Daarna daalde het aantal contactnames. Eind april en begin mei kwam er een heropleving door het **overlijden van paus Franciscus** en de **verkiezing van de nieuwe paus**. In juli en augustus was het drukker dan vorig jaar. Dat had vooral te maken met de gestage stroom aan mails over het **conflict in het Midden-Oosten** die ook dan bleef aanhouden.

In september kwam de grootste piek van 2025 met de **vernieuwing van de duidingsprogramma's** en de berichtgeving over de **moord op Charlie Kirk**.

2.2

VERDELING VAN HET AANTAL CONTACTNAMES PER TYPE

In 2025 behandelde het nieuwsombudsteam **8.861 mails**. Net zoals andere jaren zijn ongeveer **de helft daarvan klachten**. De andere helft zijn suggesties, vragen, meningen, meldingen en felicitaties.



2.2.1. KLACHTEN MEER PERSOONLIJK BEANTWOORD

6.473 mails werden **persoonlijk beantwoord**. De rest kreeg een standaardantwoord. 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.

27 procent van de contactnames kreeg een **standaardantwoord**, dat is meer dan de vorige jaren. Mensen die een **klacht** stuurden kregen wél vaker een persoonlijk antwoord. Daar ligt het percentage **standaardantwoorden** met **16 procent** lager dan de vorige jaren.

Het nieuwsombudsteam koos er dit jaar bewust voor om meer in te zetten op het persoonlijk beantwoorden van klachten en meer standaardantwoorden te sturen bij suggesties en meningen. Relevante suggesties en meningen werden uiteraard nog steeds doorgegeven aan de redactie, want die blijven zeer waardevol. Maar door die niet meer allemaal persoonlijk te beantwoorden, kwam er **meer ruimte om klachten te onderzoeken**, wat toch de hoofdopdracht is van het nieuwsombudsteam. Dat blijkt ook uit de cijfers. In 2024 kregen 3.548 klachten een persoonlijk antwoord, in 2025 waren dat er 3.771.

2.2.2. GEGRONDHEIDSPERCENTAGE GESTEGEN

Van de in totaal **4.489 klachten** waren er **540 gegrond**. Het **gegrondheidspercentage** komt zo op **12 procent**. Daarmee ligt het gegrondheidspercentage hoger dan de vorige jaren. Bijna 77 procent van de gegronde klachten

gaat over inhoudelijke fouten. De meeste gegronde klachten zitten bij de website en app van VRT NWS en bij het VRT NWS Journaal. Dat zijn ook de platformen die de meeste klachten genereren.

Het is belangrijk om mee te geven dat 1 gegronde klacht **niet staat voor 1 fout**. Over 1 fout kunnen immers verschillende gegronde klachten binnenkomen.

2.2.3. MEER TAALFOUTMELDINGEN

Het nieuwsombudsteam houdt ook de **taalfoutmeldingen** bij die binnenkomen. Die worden apart geteld en maken geen onderdeel uit van de klachten. Het aantal taalfoutmeldingen lag de afgelopen 7 jaar nog nooit zo hoog.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Taalfoutmeldingen	353	233	276	142	190	151	151
Gegronde	192	131	171	63	88	57	94

In vergelijking met vorig jaar kregen we **bijna dubbel zoveel taalfoutmeldingen binnen over de website en app** (een stijging van 97 naar 188). Dat is opvallend, want daar staat bij elk artikel een knop “fout opgemerkt” waarmee mensen rechtstreeks een fout kunnen melden aan de redactie. Die knop verdween dit jaar in de app onder een icoontje, waardoor sommige mensen hem niet meer vonden. Ze stuurden hun foutmelding dan door naar ons. (zie ook hoofdstuk 5.2.1.)

Ook over het **VRT NWS Journaal** kwamen er **meer taalfoutmeldingen** binnen dan vorig jaar. Hier was er een stijging van 80 naar 101. Taal- en tikfouten blijven een bron van ergernis voor kijkers, lezers en luisteraars.

“Bij het artikel met getuigenissen over de huurmarkt, stelde ik me toch weer vragen over de zorg die de redactie aan taal besteedt: “Kalsang’s collega”? De regel is nochtans eenvoudig. Dit is lang niet de eerste keer dat andere nieuwsgebruikers of ikzelf opmerkingen rond het taalgebruik van de nieuwsredactie insturen. Het is goed dat er een nieuwsombudsdienst bestaat en dat elk artikel een “Fout opgemerkt?”-functie heeft, maar ik heb de indruk dat het hier om water naar de zee dragen gaat, dat de proporties zoek zijn en dat het werk in de eerste plaats op de nieuwsredactie zelf gedaan dient te worden. Dit laatste valt ook af te leiden uit deze tekst op de VRT-website zelf: het taalbeleid van de omroep staat in het Taalcharter, een leidraad voor alle VRT-medewerkers. Het beschrijft de rol van VRT als uitdrager van verzorgd, helder en efficiënt taalgebruik.”

2.2.4. WAT MET VEELKLAGERS?

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.

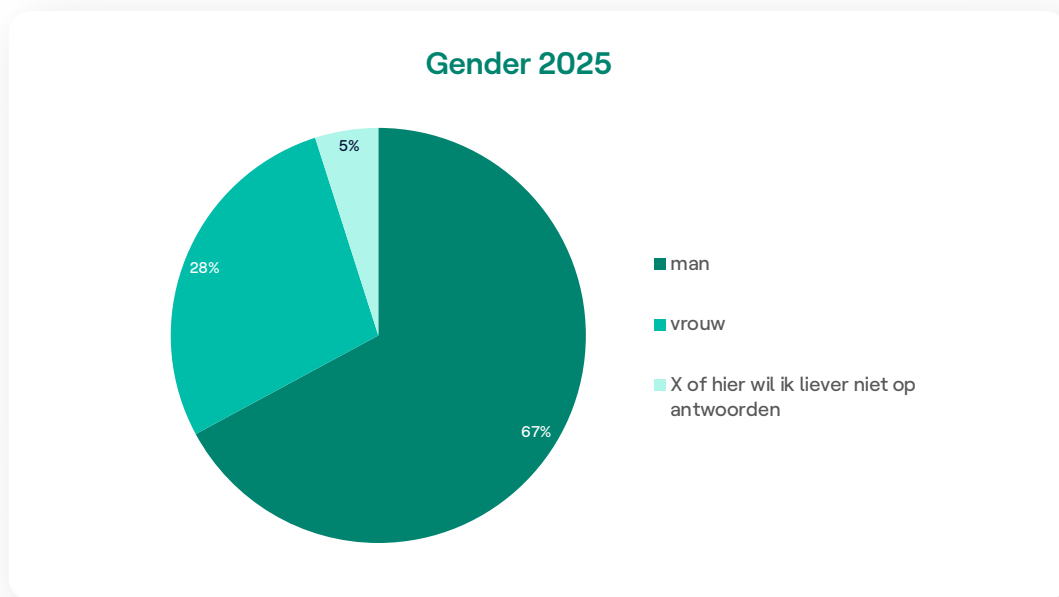
In 2025 waren er **1.622 contactnames** van “veelklagers”. (In 2024 waren dat er 1.525, in 2023 1.013, in 2022 1.087 en in 2021 1.332.) Hun mails worden altijd gelezen, maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 87 mails werden zo nog individueel beantwoord, 220 kregen alsnog een standaardantwoord. Die zijn mee opgenomen in de algemene cijfers.

1.315 mails van “veelklagers” werden gelezen en daarna geannuleerd, meestal omdat ze een mening bevatten, maar geen concrete klacht over de berichtgeving van VRT NWS of omdat ze al een gelijkaardig antwoord kregen op een eerdere klacht. Die mails zijn niet opgenomen in de cijfers. Deze aanpak bestaat al jaren, met medeweten van de Vlaamse Ombudsdienst. Ook scheldmails en anonieme mails worden niet behandeld.

3

Wie neemt contact op met de nieuwsombudsvrouw?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsvrouw 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 geen sociodemografische gegevens gevraagd.



4

Welke thema's leefden het meest?

De onstabiele geopolitieke situatie in de wereld hield de mensen heel erg bezig. Het grootste deel van de contactnames ging over **buitenlandse berichtgeving**, zoals het Israëlisch-Palestijns conflict en de tweede ambtstermijn van de Amerikaanse president Donald Trump. Daarnaast voerde de nieuwsdienst in 2025 ook enkele **vernieuwingen** door **in de programma's** waarover mensen graag hun mening deelden.

4.1

CONFLICT IN HET MIDDEN-OOSTEN

Het Israëlisch-Palestijns conflict leverde de meeste contactnames op. **Bijna 1 op de 10 mails ging over dit onderwerp**. Van de 865 contactnames waren er 607 klachten (70%). Die cijfers liggen hoger dan vorig jaar. De polarisering in de mailbox liep op sommige momenten hoog op.

Enerzijds eisten **pro-Palestijnse actievoerders** dat VRT NWS hun versie van de feiten overnam. Dat ging dan niet alleen over de berichtgeving over de oorlog in Gaza zelf, maar ook over pro-Palestijnse acties in binnen- en buitenland.

“Ik zag zonet het journaal van 13u, waar gezegd werd dat het zeilschip Madleen door het Israëlische leger werd 'tegengehouden en afgeleid'. Dit is onjuist. Het zeilschip werd op een onwettige manier geënterd, waarna de opvarenden niet afgeleid maar gekidnapt werden. Ik begrijp dat de berichtgeving van een nationale omroep om neutraliteit vraagt, maar alstublieft, noem een kat een kat. Door het ongewapend zeilschip met hulpgoederen te enteren en de opvarenden te overmeesteren, treedt Israël maar weer eens het internationaal (scheeps)recht met de voeten. Benoem de dingen wat ze zijn: misdaden.”

Anderzijds bleef ook het verwijt terugkeren dat VRT NWS het **perspectief van Israël** te weinig naar voren bracht en antisemitisme aanwakkerde.

“De stemmen van de Israëlische bevolking – mensen die vrede willen, die respect hebben voor andere religies en levenswijzen – worden nauwelijks gehoord. Er wordt ook nauwelijks stilgestaan bij het lot van de gijzelaars of de morele verantwoordelijkheid van de bevolking van Gaza zelf, die zich zelden publiekelijk uitspreekt tegen Hamas of hun gijzelneming. Door deze eenzijdige berichtgeving groeit de haat tegen Israël, een land dat ondanks alle uitdagingen een democratie blijft. De manier waarop de VRT het conflict verslaat, voedt negatieve beeldvorming en polarisatie, ook onder jongeren in België. Dat is verontrustend.”

De meeste klachten over de berichtgeving over het Israëlisch-Palestijns conflict werden beoordeeld als **ongegrond**. Uit de vele reacties blijkt wel dat het zo goed als **onmogelijk** is om over de oorlog in Gaza te **berichten op een manier die bij geen enkele overtuiging weerstand zal oproepen**. Mensen focussen zich in hun klacht vaak op één woord, één zin, één bericht, één interview of één uitzending die volgens hen dan partijdig is.

Het redactiestatuut laat echter toe dat de onpartijdigheid van VRT NWS over een iets langere periode en over meerdere uitzendingen en publicaties wordt beoordeeld. Wij vragen mensen dan ook vaak om **naar het geheel van de berichtgeving te kijken**. Daarin mogen alle relevante stemmen, opinies en standpunten aan bod komen. Mensen zullen dus altijd meningen horen waarmee ze het eens zijn en meningen waarmee ze het niet eens zijn.

Een veel terugkerende vraag was om **te spreken over een “genocide”**. In juni kwam er hierover een duidelijke richtlijn van de hoofdredactie en de deontologische adviesraad. Daarin werd transparant uitgelegd hoe VRT NWS bericht over het geweld in Gaza en welke termen de redactie daarbij gebruikt. Dat is iets wat ik als nieuwsombudsvrouw alleen maar kan toejuichen.

› [Hoe VRT NWS bericht over het geweld in Gaza: welke termen we gebruiken en waarom | VRT NWS: nieuws](#)

In augustus schreef ik een column over de berichtgeving over de oorlog in Gaza:

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, de berichtgeving over de oorlog in Gaza is eenzijdig” | VRT NWS: nieuws](#)

Dat de kritiek zowel uit pro-Palestijnse als pro-Israëliëse hoek komt, ziet de redactie over het algemeen als een positief signaal, maar alertheid blijft geboden. Er woedt immers **een informatieoorlog** met heel wat desinformatie en propaganda. Daarin op een onpartijdige manier navigeren, blijft elke dag een uitdaging. De reacties in de mailbox van het nieuwsombudsteam kunnen helpen om de redactie daarbij alert te houden.

Uit de **suggesties en vragen** die we over dit onderwerp binnenkregen, bleek dat mensen hun **informatie vaak van sociale media** halen en die verhalen ook wilden zien op VRT NWS. Ze vroegen ook af en toe om **nieuws te checken**.

4.2

VERENIGDE STATEN

In 2024 begon de **Amerikaanse president Donald Trump** aan zijn tweede ambtstermijn. De berichtgeving over de Verenigde Staten was een tweede thema dat erg leefde in onze mailbox. Hier kwamen 420 contactnames over binnen, waaronder 294 klachten (70%). De meeste klachten waren ongegrond.

De berichtgeving rond **Donald Trump** wekte verdeeldheid op. Veel mensen lieten ons verstaan dat ze het te veel vonden of te negatief. Terwijl anderen de berichtgeving dan weer te weinig kritisch vonden.

“Ik lees vrt nieuws als enige bron van degelijk nieuws. Moeten we nu echt weer de volgende 4 jaar het sporadische andere nieuws gaan zoeken tussen al dat Trump gedoe? Of gewoon geen vrt nieuws meer lezen? Er is geen enkel zinnig woord over die man te zeggen, geef dus ander nieuws ook een kans, en liefst ook wat positief nieuws. Misschien zullen er dan enkele mensen minder in een depressie geraken.”

“Overall waar kan berichten jullie negatief over de Trump administratie. Belachelijk. Op wat baseert u zich ?? Bewijst ten volle uw leftie vooringenomenheid en verspreiding van zaken die kant noch wal raken. Triestig.”

“Het Journaal wordt zeer breed bekeken. Trump is een belangrijk thema. Maar hij komt te vaak in beeld zoals hij in beeld wil komen, zoals het ophouden van een pas getekend “Presidential Order” of zijn tariefplan. Zo gaat de boodschap dat hij onwaarheden of leugens verkondigt of onzinnige besluiten neemt verloren. Want dat wordt maar -bijna tussen neus en lippen- gezegd door de nieuwslezer (v/m). Trump propaganda staat in de kijker, en naar gefundeerde en terechte kritiek moet je zoeken. Dat is niet correct! Het lijkt wel verregaande zelfcensuur die in bijna alle media gevolgd wordt.”

In het voorjaar was er ook een klachtengolf in verband met de berichtgeving over **het handgebaar van Elon Musk en Steve Bannon**. Sommige mensen begrepen niet dat de redactie het geen “Hitlergroet” noemde. De redactie kan dit enkel doen als ze dit met 100 procent zekerheid kan zeggen en in dit geval was er twijfel of het wel zo bedoeld was. De kijkers konden hier op basis van de informatie zelf hun conclusies trekken.

Ook de berichtgeving over **Charlie Kirk** zorgde voor een piek aan klachten. De Amerikaanse politieke activist werd in september doodgeschoten. Hoewel de man in Vlaanderen slechts bij een klein en jong publiek van influencers bekend was, groeide dit uit tot groot nieuws. De redactie omschreef Kirk als **radicaal-rechts**, iets wat wrevel opwekte bij bepaalde mediagebruikers.

“Met deze mail wil ik mijn bezorgdheid uiten over de berichtgeving op uw website met betrekking tot de moord op Charlie Kirk. In artikels wordt hij herhaaldelijk omschreven als “radicaal-rechts politiek activist”. Ik begrijp dat media context willen schetsen, maar het gebruik van dergelijke labels werkt sterk polariserend. Termen als “radicaal-rechts” zijn geen neutrale beschrijvingen, maar waardeoordelen die lezers in een bepaalde richting duwen. In dit geval vind ik het extra problematisch, omdat iemand vermoord is omwille van zijn ideeën. Door hem onmiddellijk in een extreme categorie te plaatsen, ontstaat de indruk dat zijn dood op de een of andere manier verklaarbaar of zelfs gerechtvaardigd zou zijn.”

De klachten werden besproken met de redactie en zij zette bij enkele artikels een verklarende uitleg waarom Kirk omschreven werd als radicaal-rechts. Dat is een omschrijving die VRT NWS gebruikt om mensen te duiden met radicale ideeën. Die bleek Kirk wel te hebben.

De berichtgeving over de Verenigde Staten zal ook de komende tijd het nieuws nog beheersen. Het beleid van het land heeft een grote invloed op Europa en de internationale rechtsorde. Uit de contactnames blijkt dat ook hier **polarisering** optreedt, maar die is – althans in onze mailbox - veel **minder uitgesproken** dan bij het conflict in het Midden-Oosten.

4.3

VERNIEUWINGEN PROGRAMMA'S

VRT NWS voerde in 2025 een aantal vernieuwingen door in de programma's. Dit riep wel wat weerstand op, wat zich ook vertaalde in de mailbox met 256 contactnames, waarvan 232 klachten (90%). Ze gingen over de vernieuwing van de tv-duidingsprogramma's, het jaaroverzicht en het nieuwe anker bij VRT NWS Laat.

De Zevende Dag werd het grondigst onder handen genomen. Sinds september is het een programma van 1 uur met één centrale gast. Het kreeg een nieuw decor en nieuwe presentatoren. Dat was voor veel mensen een grote verandering. Sommigen lieten ons ook ronduit weten dat ze zouden afhaken.

“Ik ben al vele jaren trouwe kijker van De Zevende Dag. De diversiteit in het programma maakte het net zo boeiend en uniek. Debat, muziek, sport, maatschappelijke problemen, aspecten telkens goed belicht door onderbouwde interviews. Wat ik vooral mis en nergens anders meer vind is het debat (goed gemodereerd) ivm maatschappelijke problemen en politieke beslissingen tussen specialisten, ervaringsdeskundigen uit de verschillende maatschappelijke velden. Wat er tijdens deze debatten gezegd werd, werd soms ook meegenomen in de verdere besluitvorming, er werd ook vaak naar verwezen in de latere journaals. Ik vind het wegvalLEN hiervan een erg verontrustende evolutie voor een openbare omroep, een kans minder om aan kritische journalistiek te doen.”

“Ik ben een trouwe kijker van De Zevende Dag (van jongvolwassene tot nu van middelbare leeftijd). De Zevende Dag was steeds een zeer informatief en “meningvormend” rustmoment. Topkwaliteit! Uiteraard zal de verandering een aanpassing vergen... Deze aanpassing zal ik waarschijnlijk niet kunnen maken. Het decor is zó overprikkelend: blinkende lamp, schommels, boeken overal en op elke manier, planten, een afwasbak, stoelen, een gebroken witte lijn bovenaan, papieren, tafels, pilaren, ... Telkens een veelheid in alle kleuren en vormen. Er is geen enkel ietwat rustiger beeld.”

Ook **De Afspraak** kreeg in september een make-over met een nieuw decor en twee moderators die week om week afwisselen. Er was ook ruimte voor publiek in de studio. Vooral dat laatste kon niet iedereen smaken.

“Waar het programma vroeger gekenmerkt werd door een rustige, professionele en duidende aanpak, lijkt het nu meer op een talkshow met de allures van een late night show. De aanwezigheid van toeschouwers en de nadruk op entertainment zorgen voor een gevoel van sensatie, wat ten koste gaat van de inhoudelijke diepgang en de ernst waarmee onderwerpen worden behandeld.”

“De nieuwe studio van ‘De Afspraak’ is een totale mislukking: het lijkt meer op een ‘kabberdoesken’ dan een nieuwsstudio. Ook de meerwaarde van het live-publiek ontsnapt me – ze mogen niks zeggen, zijn gewoon een deel van het decor. Een desillusie! Dit kon veel soberder, wat de objectieve uitstraling ten goede zou komen. De zogezegd warme omgeving, het ‘gezellig onderonsje’ dat blijkbaar nagestreefd wordt staat in schril contrast met de objectiviteit die we eigenlijk van de VRT verwachten.”

Dat VRT NWS die vernieuwingen doorvoerde **om vooral een jonger publiek te bereiken**, viel niet bij iedereen in goede aarde. Dat was nog uitgesprokener bij de kritiek op **het ontbreken van een jaaroverzicht op televisie**. Vooral oudere kijkers voelden zich hierdoor buitengesloten, maar ook jongere mensen lieten ons weten dat het alternatieve online aanbod door hen niet gesmaakt werd.

“Het, opnieuw, ontbreken van een jaaroverzicht van VRT nieuws is een toch wel erg jammere zaak. (Dit vervangen door ‘dit was 2025’ een zo mogelijk nog triester feit...) Ergens lees ik het volgende: “Mensen tussen 20 en 50 consumeren hun nieuws vandaag vooral digitaal”, verdedigt hoofdredacteur Elke Jacobs die keuze. Als vroege dertiger kan ik uit mezelf en mijn omgeving zeggen dat er zeker nog vraag is naar bepaalde zekerheden van de openbare nieuwsdienst.”

“Bij de voorstelling van het jaaroverzicht van de sociale media tijdens het journaal, heb ik enkele bedenkingen. Om te beginnen ziet het er erg hectisch uit, waardoor het niet mogelijk is om er langer dan een minuut naar te kijken. Daarbij vind ik het niet fijn dat men mij in elke zin met “jullie” aanspreekt. Daardoor krijg ik het gevoel dat u het tegen een anonieme massa jongeren hebt en voel ik me dus helemaal niet persoonlijk aangesproken. Tenzij dit jaaroverzicht speciaal bedoeld is voor de jongeren op sociale media en er dit jaar voor mij geen jaaroverzicht is. In dat geval hebben deze opmerkingen uiteraard geen zin en verontschuldig ik mij voor het storen.”

In het voorjaar lokte de introductie van **een nieuw journaalanker bij VRT NWS Laat** wel wat reactie uit. Vooral haar snelle manier van praten was een aandachtspunt.

“Fijn een nieuw en jong gezicht te zien die het late journaal presenteert. Ik vraag me alleen af of die dame wel ademt wanneer ze spreekt. Ze spreekt zo snel zonder echt deftig te articuleren zodat ik me eveneens afvraag of oudere mensen wel mee kunnen met de snelheid en verstaanbaarheid. Misschien toch nog even bijsleutelen maar toch met alle respect.”

Uiteraard horen we bij het nieuwsombudsteam vooral wat er niet goed is. Als nieuwsombudsvrouw heb ik geen dwingende zeggenschap in de programmaformats. De meest relevante inhoudelijke en stilistische opmerkingen werden bezorgd aan de hoofdredactie, zodat zij eventueel kan bijsturen waar nodig.

5

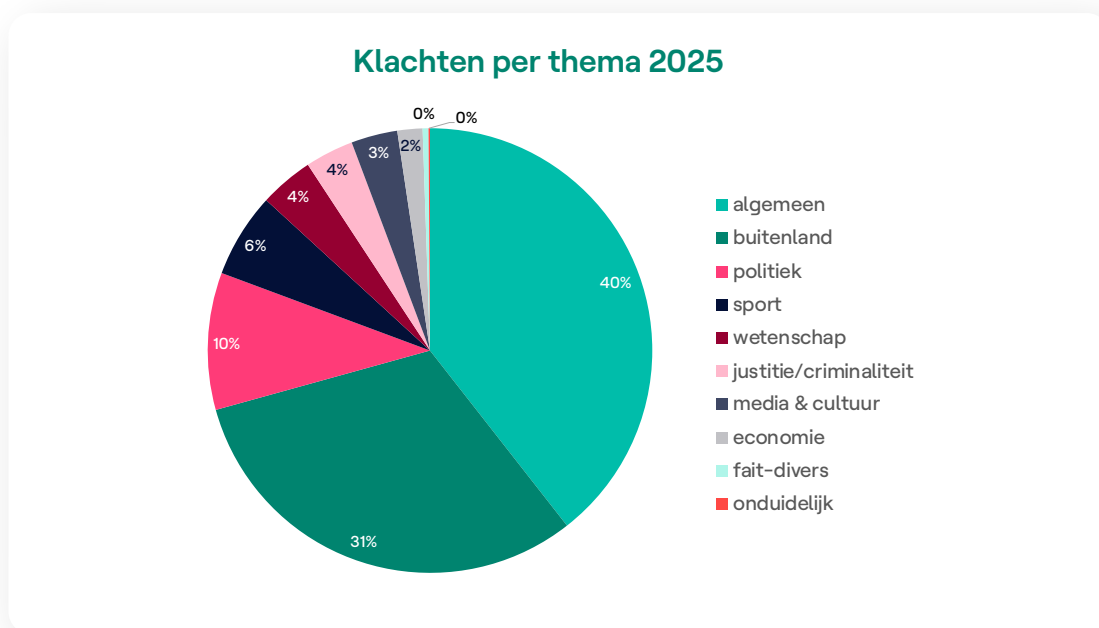
Analyse van de klachten

Voor de analyse van de klachten kijken we enkel naar de klachten die een **persoonlijk antwoord** kregen. Dat zijn immers de klachten die het nieuwsombudsteam onderzocht heeft. Klachten die een standaardantwoord kregen, worden niet meegenomen in deze cijfers. In totaal gaat het om **3.771 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 klachten in verband met **buitenlandse berichtgeving** is opnieuw toegenomen. Het is nu zelfs net iets groter dan het aandeel politiek, sport, wetenschap, justitie/criminaliteit, media & cultuur, economie en fait-divers samen.



Het valt op dat het effect van de verkiezingen vorig jaar is uitgewerkt en het aandeel klachten over de **politieke berichtgeving** sterk gedaald is.

THEMA	AANDEEL KLACHTEN			
	2025	2024	2023	2022
Algemeen	40%	29%	38%	44%
Buitenland	31%	26%	21%	20%
Politiek	10%	23%	14%	11%

5.1.1. “OORLOGSTAAL”

In hoofdstuk 4 werden de grootste inhoudelijke nieuwsthema's al besproken. De onstabiele geopolitieke situatie vertaalde zich ook naar het binnenlandse nieuws. Zo kregen we in het voorjaar wel wat klachten dat VRT NWS te veel meeding in de “oorlogstaal” en weinig kritisch was voor het plan van de regering om meer te investeren in defensie.

“Waarom mogen jullie journalisten de vele miljarden die nu plots moeten worden aangewend voor een ongekende wapenwedloop en voor Oekraïne niet in vraag stellen en aan de politici vragen waarom deze miljarden nooit werden aangewend voor onze interne veiligheid, zodat onze mensen 's avonds terug op straat durven komen, zodat er een halt kan worden toegeroepen aan de vele drugsdelicten, aan de vele verkrachtingen en bedreigingen die alle dagen geschieden?”

“Na jaren naar jullie programma's te kijken, die interessant en leerzaam waren, moet ik nu toch vermelden dat deze de laatste maanden vooral het rechts beleid ondersteunen door o.a. professoren en beleidsmakers van het rechtse gedachtegoed aan het woord te laten. Als je dan nu de mensen nog angst gaat aanpraten, zoals vanavond over DE dreiging van de Russen vind ik volledig van de pot gerukt.”

Het lijkt me journalistiek te verantwoorden dat over een thema als defensie militairen of mensen die connectie hebben met het leger aan het woord gelaten worden. De redactie liet ook wel andere stemmen horen, zoals mensen uit de vredesbeweging of politici die op de rem wilden staan in verband met de defensie-uitgaven.

Het is wel een **aandachtspunt** voor de redactie **om mensen goed te kaderen**. Als een expert bijvoorbeeld ook reservist in het leger is, geef je dat beter mee, net zoals je ook vermeldt dat een specialist banden heeft met de vredesbeweging.

5.1.2. OVERLIJDEN PAUS FRANCISCUS EN VERKIEZING NIEUWE PAUS

Eind april, begin mei kregen we een grote golf mails te verwerken in verband met de berichtgeving over het **overlijden van paus Franciscus** en de **verkiezing van de nieuwe paus**. De meeste mensen die ons contacteerden vonden de aandacht buitensporig. Dat is echter een journalistieke keuze die de redactie mag maken. Deze klachten werden beoordeeld als ongegrond.

“We begrijpen dat dit groot nieuws is en vooraan in het nieuws zit. Dat is heel normaal. Maar, bijvoorbeeld maandag, een hele uitzending over dit overlijden? Daar stellen we grote vragen bij! Naar ons aanvoelen is het maar een zeeer, zeer kleine fractie van de bevolking die nog echt bezig is met het geloof & 90% van de bevolking die dit zwaar overroepen vindt, zeker na al wat er in het verleden is gebeurd en verouderde gedachtegang de instelling uitstraalt. Volgens ons gebeuren er veel ergere (of mooiere) dingen in de wereld die zeker ook aandacht verdienen tijdens het journaal dan een 88-jarige man op het te verwachte einde van zijn leven.”

“Is het echt nodig om elk uur uitgebreid verslag te geven over het conclaaf en al dan niet zwarte of witte rook? Zeg gewoon dat er nog geen paus is en ga verder naar ander nieuws. Ik denk dat er op dit moment in de wereld genoeg nieuwsfeiten zijn die ook belangrijk, zo niet belangrijker zijn.”

Er waren wel gegronde klachten over het interview met de Belgische geestelijke **René Stockman** in het VRT NWS Journaal op de dag van het overlijden van de paus. Hij kwam kort aan het woord als een van de gelovigen op het Sint-Pietersplein in Vaticaanstad. Het VRT NWS Journaal omschreef hem foutief als generaal-overste van de Broeders van Liefde. Hij werd enkele jaren geleden door het Vaticaan uit zijn autoriteit ontzet. Bovendien werd hij in de documentaire *Godvergeten* door rechtstreekse getuigen beschuldigd van het toedekken van seksueel kindermisbruik. De reacties op dit interview waren zeer hevig.

“Ik ben naar het nieuws aan het kijken en merk dat men in een van de eerste reacties het woord geeft aan René Stockman. Dé man die er alles aan deed om seksueel misbruik in de kerk in de doofpot te steken, die zijn broeders beschermde ook al wist hij dat het anders was... Ik dacht dat men in de VRT het nieuws toch ook kent en toch een beetje ethiek heeft, een waardenbesef, een beetje erkentelijkheid heeft naar de slachtoffers. Zelfs in haar pure objectiviteit zou de nieuwsdienst moeten weten dat ze deze man niet aan het woord moet laten.”

De redactie heeft hier de avond zelf nog ingegrepen en beslist om de quotes niet meer te herhalen in het late journaal en om de **video met het interview offline** te halen. Het nieuwsombudsteam heeft hierover een **correctie/aanvulling** gepubliceerd.

5.1.3. POLITIEKE BERICHTGEVING

Hoewel het aandeel klachten in verband met de politieke berichtgeving niet zo hoog ligt dit jaar, wil ik hier toch even bij stilstaan. De nieuwe federale regering, het regeerakkoord, de regeringsverklaring, de begrotingsbesprekingen, het waren hoogdagen voor de politieke redactie. We kregen wel wat reacties binnen op de berichtgeving hierover. **Mensen willen zich hier duidelijk gehoord en erkend voelen.**

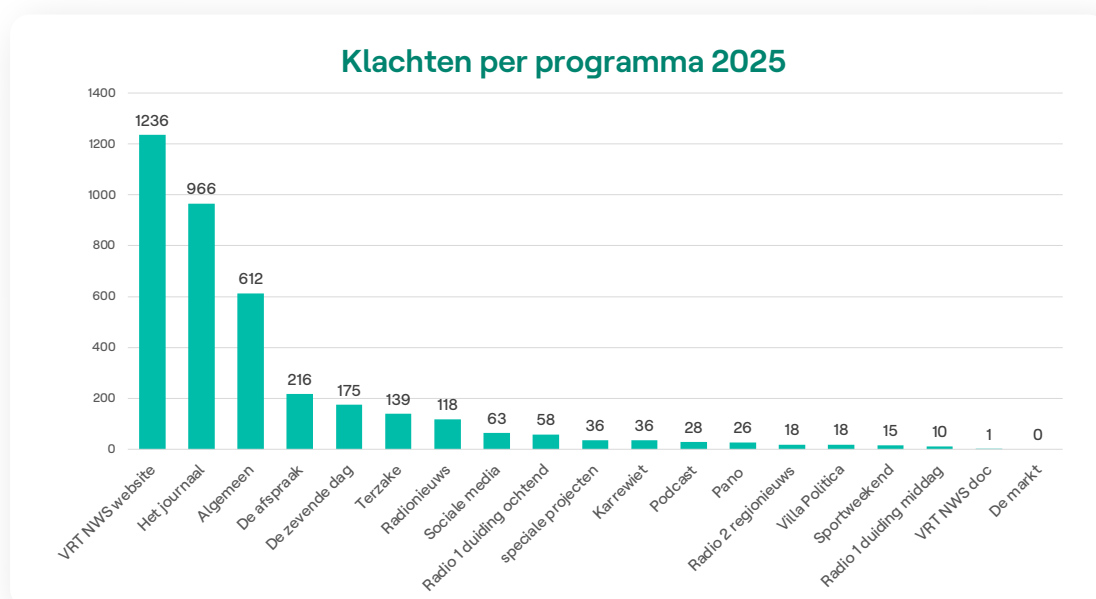
Als de redactie het heeft over de meerwaardebelasting, vinden mensen dat het beter over de maatregelen zou gaan die de financieel kwetsbare mensen treffen. Als het over de gevolgen voor de leerkrachten gaat, voelen de treinbegeleiders zich misnoegd. Als het over de vakbonden gaat die niet willen inleveren, willen jongeren dat er ook aan hun toekomst gedacht wordt.

Enerzijds is het belangrijk dat de redactie stilstaat bij de gevolgen van de maatregelen voor alle bevolkingsgroepen, maar anderzijds moet het publiek ook begrijpen dat niet alles tegelijk aan bod kan komen en dat die berichtgeving gespreid in de tijd moet bekeken worden. Interessante suggesties en getuigenissen werden telkens doorgespeeld naar de redactie.

5.2

WELKE PROGRAMMA'S / PLATFORMEN GENEREREN KLACHTEN?

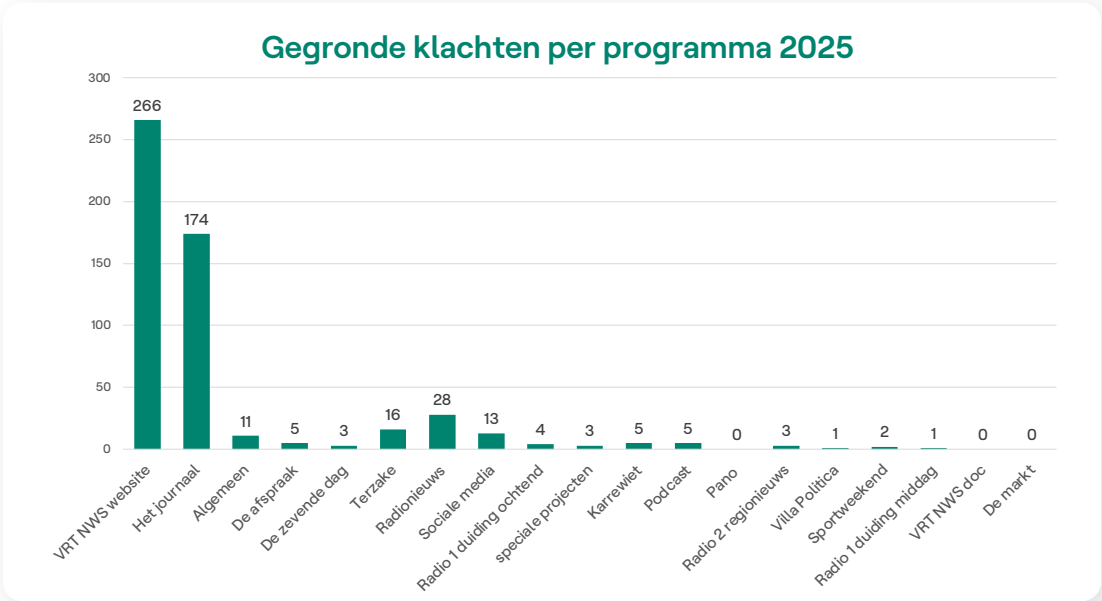
Net zoals vorig jaar gingen de meeste klachten over de **website en app van VRT NWS**. Het **VRT NWS Journaal** komt op de tweede plaats, gevolgd door de categorie algemeen. Die klachten gaan over het geheel van de VRT NWS-berichtgeving. De website en app van VRT NWS en het **VRT NWS Journaal** hebben veel output en een groot bereik. Het is dan ook niet onlogisch dat ze de meeste klachten genereren.



Het valt op dat het aantal klachten over de website en app van VRT NWS blijft stijgen. Vorig jaar waren het er 953, dit jaar zijn het er 1.236. Ongeveer één derde van de klachten die we binnenkrijgen gaat over de website en app.

PROGRAMMA	AANDEEL KLACHTEN			
	2025	2024	2023	2022
VRT NWS website/app	33%	27%	21%	20%
VRT NWS Journaal	26%	22%	29%	31%
Algemeen	16%	18%	19%	24%
De Afspraak	6%	9%	7,5%	6%
De Zevende Dag	5%	4%	5%	5%
Terzake	4%	6,5%	4%	5%
Radionieuws	3%	2,5%	7%	3%

De daling die vorig jaar bij het **VRT NWS Journaal** leek ingezet, blijkt toch weer te keren. Het aantal klachten steeg van 782 naar 966 . Dat is goed voor meer dan één vierde van de klachten. Het aandeel klachten over de **tv-duidingsprogramma's** neemt af.



Als we naar de **gegronde klachten** kijken, zien we een gelijkaardige trend. Zowel bij het *VRT NWS Journaal* als bij de website en app stijgt het aantal gegronde klachten. Bij de **website en app** gaat dit van 196 naar 266 en bij het **VRT NWS Journaal** van 109 tot 174. Dat betekent dat bijna de helft van de gegronde klachten over de website en app gaat. Ongeveer één derde gaat over het *VRT NWS Journaal*. Alle andere programma's zijn goed voor 19 procent van de gegronde klachten. Het aandeel gegronde klachten over de duidingsprogramma's neemt af.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Aandeel VRT NWS Journaal gegronde	32%	25%	32,5%	41%	31%	33%	17%
Aandeel website/ app gegronde	49%	45%	41%	31%	27%	33%	63%

5.2.1. VRT NWS WEBSITE EN APP

De website en app van VRT NWS leverden **1.236 klachten** op. Vorig jaar gingen de meeste klachten over onnauwkeurigheden, nu gaan er meer over selectie. Dat gaat dan bijvoorbeeld over onderwerpen die al dan niet aan bod komen of woordgebruik. **266 klachten** waren gegronde. Het merendeel van de **gegronde klachten** gaat over **inhoudelijke fouten** (41%).

We vermoeden dat de toename van het aantal klachten over de website en app onder meer te maken heeft met het **verplaatsen van de knop “fout opgemerkt”**. Met deze knop kunnen mensen rechtstreeks fouten in artikels melden aan de redactie. Die knop verdween in de app onder een icoontje, waardoor sommige mensen hem niet meer vonden. Ze stuurden hun foutmelding dan door via het klachtenformulier, waardoor ze bij ons terecht kwamen. Dit legde extra druk bij het nieuwsombudsteam, omdat al die foutmeldingen gecontroleerd moesten worden. Meestal bleek de fout al aangepast.

Een belangrijke gegronde klacht ging over **een artikel dat gebaseerd was op foute informatie en zonder rectificatie offline is gehaald**. Een aandachtige lezer stuurde daarover deze klacht.

“In de berichtgeving werd gesteld dat 8.800 studenten vorig jaar zou zijn overgestapt van een academische naar een professionele bacheloropleiding. Dit cijfer werd gepresenteerd zonder de nodige kritische reflectie, gezien het feit dat het een aanzienlijk percentage van de jaarlijkse instromen voor academische bachelors zou vertegenwoordigen. Een dag later bleek echter dat het hier ging om cumulatieve cijfers over meerdere jaren, en niet om een jaarlijks aantal. Het artikel werd vervolgens offline gehaald.

Het is teleurstellend om vast te stellen dat VRT het nieuwsartikel heeft verwijderd zonder enige publieke rectificatie of verontschuldiging. Dit staat in schril contrast met de prominente plaats die VRT Factcheck krijgt, en de herhaalde nadruk op de hoge kwaliteit van de VRT-journalistiek ten opzichte van andere media. Het is des te opmerkelijker dat een ander medium, zoals Knack, wel een factcheck over dit specifieke nieuws publiceerde en daarbij expliciet de VRT als de oorspronkelijke bron van de onjuiste informatie aanwees.”

De cijfers werden opgepikt op basis van info die een kamerlid met de redactie had gedeeld. Hij had de cijfers opgevraagd bij minister van Onderwijs Zuhal Demir (N-VA). Die cijfers zijn niet meer verder gecheckt en de redenering van het kamerlid werd niet in vraag gesteld. Achteraf bleek het om cumulatieve cijfers te gaan, waardoor er niets meer van het nieuws overbleef. De redactie heeft toen beslist om het artikel offline te halen, zonder meer. Na klachten is er achteraf wel nog een rechtzetting gepubliceerd, maar de redactie had hier beter onmiddellijk transparant over gecommuniceerd. Dit voorval toont het belang aan van **een transparant correctiebeleid**.

5.2.2. VRT NWS JOURNAAL

Het aantal klachten over het *VRT NWS Journaal* **stijgt opnieuw**, na een terugval vorig jaar. Toen waren er 782 klachten, nu 966. 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 **inhoudelijke fouten**. 174 klachten waren gegrond.

De toename van het aantal klachten is niet zo eenvoudig te verklaren. Er zijn vooral meer klachten binnengekomen over selectie en presentatiestijl. Bij dat laatste spelen de klachten over het nieuwe anker bij Laet zeker een rol.

In het begin van 2025 veroorzaakte een **reportage over eetbare kerstbomen** wel wat ophef. Stad Gent had een campagne gelanceerd die mensen wou aanzetten om hun kerstboom te hergebruiken, bijvoorbeeld in soep of boter. Het journaal ging langs bij een kok die toonde welke culinaire gerechten je met dennennaalden op tafel kan toveren. Het FAVV reageerde fel: een kerstboom is helemaal niet geschikt voor consumptie. Dit leverde onder meer volgende terechte klacht op:

“In heel de commotie die ontstaan is betreffende het al dan niet verwerken van de afgedankte kerstboom in een gerecht, en de reacties die daarop kwamen van zowel FAVV, maar ook van verschillende media wereldwijd, stel ik mij volgende vraag: **Waarom wordt deze reportage gemaakt én uitgezonden? Doet de VRT dan niet aan fact-checking? Jullie brengen een reportage die inhoudelijk foutieve info bevat. Is er dan voorafgaand niemand geweest die er even bij stilstond om de juistheid van de feiten te controleren? Dit gaat over voedselveiligheid, wat als morgen iemand beweert dat één of andere zwam eetbaar is, gaan jullie dit dan ook vlotjes in een reportage gieten en op het journaal brengen?**”

Een andere klachtengolf ging over het tonen van de **AI-beelden van de arrestatie van Barack Obama** in het Witte Huis. In het eerste journaal hierover werd er wel mondeling bij vermeld dat het om nepbeelden ging, maar dat was voor sommige mensen niet genoeg.

“**Waarom wordt er bij het tonen van de door AI gegenereerde beelden over Barak Obama niet uitdrukkelijk vermeld dat dit door AI gegenereerde beelden zijn? Dit niet doen kan tot verkeerde interpretaties leiden. De vraag is ook of het überhaupt nodig is het hele filmpje te tonen vermits het niet echt is. Zo werk je verwarring in de hand, vrees ik.**”

In het [AI-beleid van VRT NWS](#) staat dat de redactie beelden mag tonen die gemaakt zijn met AI als ze zelf het onderwerp van de berichtgeving zijn. Dat materiaal moet dan wel duidelijk gelabeld zijn als AI. In het volgende journaal heeft de redactie wel schriftelijk bij de beelden vermeld dat het om AI-beelden ging.

5.2.3. TV-DUIDINGSPROGRAMMA'S

Terzake, *De Afspraak* en *De Zevende Dag* zijn samen goed voor **530 klachten**. Hier vallen vooral de klachten op over de vernieuwing van de duidingsprogramma's. Daarover hadden we het al in hoofdstuk 4.3.

Het totale aantal klachten over de tv-duidingsprogramma's is evenwel gedaald. In 2024 waren er twee grote klachtengolven: één over het gesprek met Fatema Al-Ghorra in *De Afspraak* (meer dan 100 klachten) en een georkestreerde campagne over een reportage over biovoeding in *Terzake*. Het gesprek dat dit jaar de meeste ophef veroorzaakte, was dat met sportjournalist **Ruben Van Gucht over Remco Evenepoel** in *De Afspraak*.

Het ging daarin onder andere over welke rol de islam speelt in het leven van de wielrenner. Bij de start van het wielerseizoen had hij verteld dat hij veel steun vond in het geloof van zijn vrouw. Van Gucht lanceerde in *De Afspraak* het gerucht dat Evenepoel “voor zijn schoonouders zou zorgen”. Iets wat door Evenepoel meteen in een post op sociale media werd ontkend. Veel mensen reageerden hier erg heftig op en eisten excuses van Van Gucht.

De meest inhoudelijke klachten gingen over de vraag of een journalist zomaar geruchten mag verspreiden over het privéleven van een sporter. Op zich werd hier geen deontologische fout gemaakt, maar je moet als journalist wel beseffen dat je je op glad ijs begeeft als je dat doet. Ik schreef er een column over:

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, mag een journalist geruchten verspreiden?” | VRT NWS: nieuws](#)

Zeer **weinig klachten** over de duidingsprogramma's zijn **gegrond**. Bij *De Afspraak* zijn dat er 5, bij *De Zevende Dag* 3 en bij *Terzake* 16. Die hebben voornamelijk met **onnauwkeurigheden** te maken.

Een terugkerende klacht in verband met de duidingsprogramma's gaat over het **onderbreken van gasten** tijdens interviews. Het valt op dat het aantal klachten hierover meer dan gehalveerd is in vergelijking met vorig jaar. Toen waren er 110, nu slechts 49. Traditioneel genereren **De Zevende Dag** en **De Afspraak** hier de meeste klachten over, maar ook bij deze programma's is het aantal fel gedaald. Dat heeft wellicht te maken met de nieuwe formats van de programma's die in september werden doorgevoerd. Maar ook in de eerste helft van het jaar kwamen hier minder klachten over binnen. Toen werd *De Zevende Dag* gepresenteerd door een vaste presentator en een wisselende co-presentator.

PROGRAMMA	AANTAL
<i>De zevende dag</i>	16
<i>De afspraak</i>	22
<i>Villa Politica</i>	4
<i>Terzake</i>	5
<i>Algemeen</i>	2
TOTAAL	49

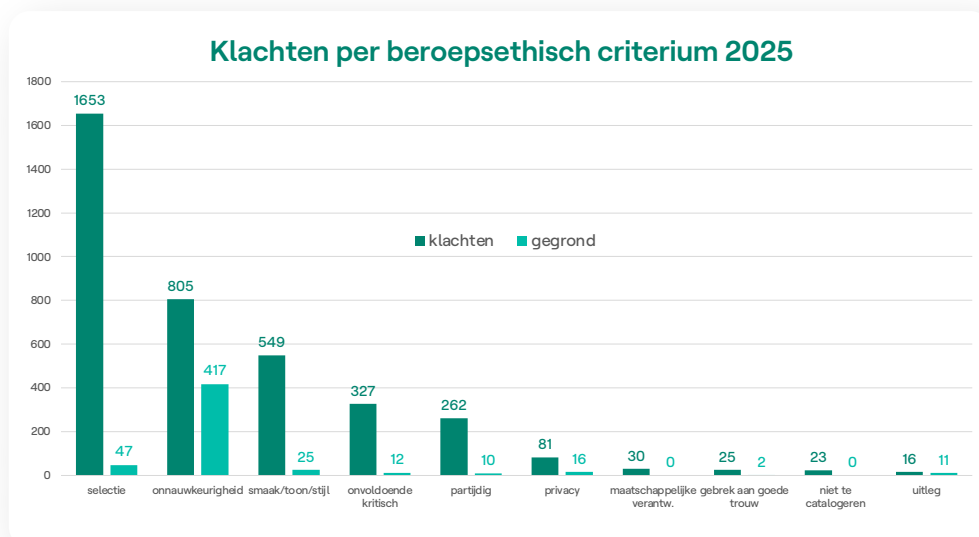
Klachten over onderbreken worden **zelden gegrond** verklaard, maar zijn wel **vaak een aandachtspunt voor de redactie**. Het nieuwsombudsteam bekijkt elk studiogesprek waar klachten over binnenkomen en let erop of de gast zijn of haar standpunt voldoende uiteen kon zetten.

5.3

VERDELING VAN DE KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM

Het nieuwsombudsteam beoordeelt klachten op basis van een beroepsethisch criterium. Al jaren zijn de drie meest voorkomende criteria selectie, onnauwkeurigheid en smaak/toon/stijl. Wat brengt de redactie wel of wat niet? Maakte de redactie een inhoudelijke fout? Hoe wordt het nieuws gebracht of hoe verloopt een gesprek?

44 procent van de klachten gaat over **selectie**. Als we kijken naar het aantal **gegronde klachten** staat **onnauwkeurigheid** bovenaan. Maar liefst 417 van de in totaal 540 gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheid. Dat is bijna 77 procent. Dat ligt in lijn met vorig jaar, toen bijna 76 procent van de gegronde klachten over onnauwkeurigheid ging.



BEROEPSETHISCH CRITERIUM	AANDEEL KLACHTEN			
	2025	2024	2023	2022
Selectie	44%	43%	50%	38%
Onnauwkeurigheid	21%	20%	16%	18%
Smaak/toon/stijl	14,5%	15%	16%	25%
Onvoldoende kritisch	9%	8%	5%	6%
Partijdigheid	7%	9%	9%	7%

5.3.1. SELECTIE

In 2025 ging **44 procent van de klachten** over **selectie**. Dat is ongeveer evenveel als het jaar tevoren. Die klachten gaan voornamelijk over de selectie van de **onderwerpen** en de aandacht die eraan besteed wordt door de redactie. Ook klachten over welke **gasten** al dan niet worden uitgenodigd in programma's vallen hieronder.

Het blijft moeilijk om over selectieklachten te oordelen. De redactie is autonoom, wat betekent dat ze volledig vrij is in de nieuwsselectie en de selectie van gasten. Dat neemt niet weg dat verzuchtingen, vragen en suggesties van het publiek worden overgemaakt aan de redactie.

Enkele voorbeelden: als het *VRT NWS Journaal* opent met **een uitgebreid sporthoofdstuk**, levert dit steevast een golf aan kritiek op. Sommige mensen vinden dat not done. In verband met radioudidingsprogramma's is een vaak terugkerende klacht waarom er zo vaak een beroep gedaan wordt op **Nederlandse experts**.

Mensen lieten ons dit jaar ook weten dat ze vonden er **te veel aandacht** ging naar Donald Trump, het overlijden van de paus en het daaropvolgende conclaaf, de brand op Tomorrowland en de rechtszaak tegen Marco Borsato. Sommige mensen vonden ook dat de redactie de politie te veel viseerde in de berichtgeving over Fabian, de jongen die omkwam bij een politieachtervolging in Brussel.

Thema's die sommigen dan weer **onderbelicht** vonden, waren de humanitaire crisis in Soedan en de protesten in Servië en Bulgarije. Over de aandacht voor de oorlog in Gaza en de protesten hiertegen waren de **meningen verdeeld**. Sommigen vonden het te veel, voor anderen was het nooit genoeg. Als het nieuws over de oorlog in Oekraïne wat stilviel, kwam de vraag om daar meer over te berichten.

5.3.2. ONNAUWKEURIGHEID

21 procent van de klachten ging over **mogelijk inhoudelijke fouten**. Dat is ongeveer evenveel als vorig jaar. Wat wel opvalt, is dat het aandeel gegronde klachten hier de afgelopen jaren nog nooit zo hoog geweest is. **52 procent van de klachten** over onnauwkeurigheid is **gegrond**. Dat betekent dat als iemand een inhoudelijke fout meldt, die in meer dan de helft van de gevallen gelijk heeft.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Percentage onnauwkeurigheid gegrond	52%	46%	48,5%	40%	29%	30%	38%

Vaak gaat het om pijnlijke vergissingen. Zo kreeg Vladimir Poetin op een bepaald moment de omschrijving “president van Oekraïne” bij zijn naam in het *VRT NWS Journaal*. Daarover liepen prompt meer dan 10 klachten binnen. In een artikel over het UNESCO-Werelderfgoed stond dat de Rode Khmer in Cambodja 1,7 mensen gedood heeft, in plaats van 1,7 miljoen. En zeg niet dat het Kiel in Hoboken ligt, want ook dan kruipen mensen in de pen.

Als fouten niet meer kunnen rechtgezet worden in de berichtgeving zelf, publiceert de nieuwsombudsvrouw op haar webpagina een **correctie of aanvulling**.

Een fout die een aantal keer terugkwam, had verband met **de importheffingen van president Donald Trump**. In de berichtgeving werd niet altijd op een goede manier uitgelegd wat importheffingen zijn. Dit is meerdere keren doorgegeven aan de redactie, maar dat is geen garantie dat een fout nooit meer gemaakt wordt.

“Er werd ook vandaag in 19u journaal te weinig duiding gegeven over de invoerrechten. Indien goederen vanuit Europa of China etc DAP verstuurd worden naar de USA, is het de Amerikaanse consignee die het invoertarief zal betalen. Ook vandaag werd weer vermeld dat Europa of China de (nieuwe) tariffs van Trump zouden betalen. Dit is ook de niet gedetailleerde manier waarop Trump de politiek van zijn invoertarieven aan de Amerikaanse burgers verkoopt, zonder duiding dat een groot aantal transporten naar de USA onder DAP gebeuren en de ontvanger deze betaalt, niet de uitvoerder.”

Ook in verband met de **lerarenpensioenen** liet de redactie een steek vallen. De redactie interpreteerde de cijfers die ze van het kabinet van minister van Pensioenen Jan Jambon (N-VA) gekregen had verkeerd. Ik heb er een column over geschreven.

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, krijgen leerkrachten echt 3.600 euro netto pensioen?” | VRT NWS: nieuws](#)

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, de toon van een reportage of bepaald woordgebruik. Ook de klachten over de vernieuwingen bij de tv-programma's zijn hier ondergebracht. (zie hoofdstuk 4.3.)

In 2025 ging **14,5 procent** van de klachten over smaak/toon/stijl, dat is ongeveer evenveel als het jaar tevoren. Ze worden ook niet zo vaak **gegrond** verklaard, het gaat om **4,5 procent**.

Een terugkerende klacht gaat hier bijvoorbeeld over het gebruik van **achtergrondmuziek** bij reportages. Niet iedereen vindt dat altijd gepast. Soms hebben de klachten ook te maken met **bepaalde gevoeligheden die leven**

in de maatschappij. Iets wat steevast mails oplevert, is het gebruik van het woord “dementerenden”, in plaats van mensen met dementie.

“Spijtig genoeg moest ik vaststellen dat weer eens over DEMENTERENDEN werd gesproken in de aankondiging over het item van de casemanager. We spreken ook niet over kankerenden. Woordgebruik is zo belangrijk. Via de Alzheimerliga kan U het media manifest aanvragen. Daarin staat het juiste woordgebruik samengesteld door mensen met dementie!!!”

5.3.4. ONVOLDOENDE KRITISCH

Ook het aandeel klachten (9%) over berichtgeving die mogelijk **onvoldoende kritisch** is, ligt in lijn met vorig jaar. Kijkers, lezers en luisteraars verwachten – geheel terecht – een kritische houding van de redactie. **4 procent** van deze klachten is **gegrond**.

Als de redactie mensen met **extreme standpunten** aan het woord laat, komt vaak het verwijt dat ze die mensen een forum geeft. Zo sprak de redactie met relschoppers die in de marge van een nationale actiedag vernielingen aanrichtten in Brussel.

“Hoe komt het in godsnaam dat u als openbare omroep een forum geeft aan extreme, geradicaliseerde groeperingen? Deze relschoppers kapen de maatschappij. Ik vraag me af of u hetzelfde forum zou bieden mocht dit geweld uit de extreemrechtse hoek was gekomen? Uiteraard niet. U moet aan berichtgeving doen, geen spreekbuis zijn voor dergelijke verwerpelijke groeperingen.”

Volgens het redactiestatuut mag VRT NWS extreme meningen laten horen, zolang ze kritisch bevraagd worden en goed gekaderd. Ik schreef er een column over.

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom laat VRT NWS extreemlinkse relschoppers aan het woord?” | VRT NWS: nieuws](#)

Soms is er niet veel ruimte voor kritische vragen of omkadering. Zo kwam in het *VRT NWS Journaal* een gemaskerde activist aan het woord in verband met een protestactie van Stop Arming Israël in Haren. Deze activist kreeg geen kritische vragen voorgelegd. Hoewel dit vooral een praktische oorzaak had (de quote kwam van RTBF), was hier toch beter wat tegengewicht gegeven.

Ook de klachten in verband met de **reportage over eetbare kerstbomen** zijn hier opgenomen. (zie hoofdstuk 5.2.2.)

5.3.5. PARTIJDIGHEID

Het aandeel klachten over **partijdigheid** daalt lichtjes van 9 naar **7 procent**. Ook dit jaar ging het grootste deel van deze klachten over het **conflict in het Midden-Oosten**. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen. Slechts **4 procent van de klachten** is **gegrond**. (zie ook hoofdstuk 4.1.)

5.3.6. OVERIGE BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Het aandeel klachten over de overige beroepsethische criteria is klein. **Ongeveer 2 procent** van de klachten gaat over **privacykwesties**. Die hangen vaak samen met een persoonlijk belang. (zie hoofdstuk 6.)

Klachten over **maatschappelijke verantwoordelijkheid, uitleg** en **goede trouw** halen **samen maar 2,5 procent aandeel**.

6 Contactnames met persoonlijk belang

In 2025 waren er **167 contactnames** waar een **persoonlijk belang** mee gemoeid was. Dat is nog geen 2 procent van het totale aantal contactnames. Sinds 2021 gaat dat aantal in stijgende lijn, maar de stijging tegenover 2024 is opmerkelijk: **59 contactnames meer**.

Een persoonlijk belang gaat bijvoorbeeld over personen die niet in beeld wilden komen, bedrijven die een wederwoord willen, info die foutief werd weergegeven, inbreuken op auteursrechten, spelfouten in namen van betrokkenen.

Ondanks het gestegen aantal contactnames blijft het aantal **gegronde klachten met persoonlijk belang** nagenoeg even hoog als in 2024.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten met persoonlijk belang	167	108	85	99	65	110	88
Persoonlijk belang gegrond	45	44	29	40	15	36	41

45 klachten waren gegrond, 59 ongegrond, 15 gegrond met een aandachtspunt en de overige 48 mails werden niet beoordeeld. Het is niet altijd eenvoudig om dergelijke contactnames te beoordelen, omdat ze vaak heel specifiek zijn en niet altijd te maken hebben met een mogelijke journalistieke fout.

6.1 ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het merendeel van de mails met een persoonlijk belang ging over **privacy**: 54 stuks, goed voor 32 procent. Dat is een pak meer dan het jaar tevoren. 14 stuks werden gegrond verklaard.

Het ging meestal over personen die niet in beeld wilden komen, vragen om foto's te verwijderen, artikels te wissen, een naam te anonimiseren of gezichten te blurren. Daarbij beroepen mensen zich soms op **het recht om vergeten te worden**.

Eén contactname ging over een minderjarige die op een foto stond en waarvan de vader vroeg om de foto te verwijderen. Het nieuwsombudsteam kon deze contactname niet beoordelen, omdat de foto al was vervangen op het moment dat de klacht binnenliep. De redactie was wellicht ook gecontacteerd en was al op het verzoek ingegaan.

Ook in het buitenland wordt de berichtgeving van VRT NWS gevolgd. Zo vroeg een Duitse vrouw om een artikel over een fototentoonstelling waarvan zij het onderwerp was te verwijderen. De persdienst van Russisch zakenman Alisjer Oesmanov verzocht om de manier waarop de man werd omschreven aan te passen en om correcties aan te brengen in 2 artikels. Een Brit die betrokken was bij een ongeval in West-Vlaanderen wou een foto van hem verwijderd zien in een artikel op Flandersnews.be, de Engelstalige website van VRT NWS.

In vergelijking met 2024 **verdrievoudigde het aantal mails over privacy**: 17 in 2024, 54 nu. Het is moeilijk te zeggen hoe dat komt. Inhoudelijk verschillen de contactnames niet van die van 2024. Er zit hier en daar een mail tussen over filmpjes op sociale media. VRT NWS heeft meer output op sociale media, dus dan kan je daarover ook meer klachten verwachten. Overweldigend is dat aantal echter niet.

Is het een gevolg van het algemene gebruik van sociale media in de maatschappij waardoor mensen gevoeliger zijn geworden voor privacy-issues? Is het een gevolg van het gestegen aantal lezers in de app en op de website van VRT NWS? Hoe groter het publiek hoe meer klachten?

Op de tweede plaats staan 46 contactnames met persoonlijk belang over **selectie** (27,5 procent). Die gaan o.a. over de fotokeuze bij een artikel of over de keuze van onderwerp. Dat aantal is vergelijkbaar met 2024 (44). 7 klachten van de 46 werden gegrond verklaard.

De redactie is vrij in de keuze van onderwerpen die ze brengt en in de keuze van hoe ze die onderwerpen brengt: met een reportage, een live-tussenkoms, een gast in de studio... . Het is niet verbazingwekkend dat dergelijke klachten over selectie meestal ongegrond zijn.

Onnauwkeurigheid was goed voor 33 contactnames of een kleine 20 procent. Dat aantal ligt in de lijn van 2024 (38). Van de 33 dit jaar waren er 22 gegrond, dat is vrij veel. Dit soort contactnames ging o.a. over fout gespelde namen, inhoudelijke fouten of foute citaten.

Spelfouten in namen komen onbeleefd en nonchalant over. De persoon wiens naam verkeerd geschreven is kan het opvatten als onrespectvol. Op inhoudelijke fouten komt vaak de reactie "of de redactie de bronnen wel voldoende checkt?". Dat daaraan getwijfeld wordt, is slecht voor het imago van betrouwbaarheid van VRT NWS.

Voorts waren er nog 8 procent mails over **gebrek aan goede trouw**, goed voor 14 stuks. Daarvan was er slechts 1 gegrond. Dat is opvallend, maar de klachten kunnen herleid worden tot 3 en die gingen over Pano. De meeste kwamen van 1 persoon die verschillende keren mailde over verschillende aspecten van een interview dat niet vlot was verlopen en nog niet was uitgezonden.

5 klachten kregen het label **onvoldoende kritisch**, slechts 1 was gegrond en ging over een wederwoord dat niet was gegeven.

De cijfers over de andere beroepsethische criteria zijn verwaarloosbaar of de contactnames kregen geen criterium toegekend.

6.2

BEOORDELING EN VERDERE AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het merendeel van de contactnames met een persoonlijk belang wordt met de redactie besproken, of wordt minstens gemeld. Als het gaat om **fouten in artikels op VRT NWS** past de redactie de tekst aan of komt er een paragraaf bij met info over wat precies werd **aangepast** en waarom. Fouten (al dan niet met persoonlijk belang) uit radio- of tv-uitzendingen krijgen indien nodig een **correctie of aanvulling** op de webpagina van de nieuwsombudsvrouw. Soms wordt een **wederwoord** aan een artikel toegevoegd.

Als het gaat om personen die niet op een foto willen staan in een artikel, kan de **foto vervangen** worden. In beelden die zijn uitgezonden in het journaal kunnen achteraf **mensen geblurd** worden of **weggeknipt**, zodat ze niet meer zichtbaar zijn op VRT MAX bij het herbekijken. Dat is een omslachtige procedure. Ook in filmpjes die online staan (website, app, social media) kunnen mensen geblurd worden of beelden worden weggehaald. Bij de **beelden in het archief** wordt dan een waarschuwing geplaatst, zodat ze niet meer opnieuw gebruikt worden.

We merken dat de redactie mensen **zoveel als mogelijk probeert tegemoet te komen** bij vragen in verband met privacy. Vaak is het volgens de deontologische regels onnodig om in te gaan op sommige vragen, maar toont de redactie begrip. Artikels of beelden verwijderen, gebeurt enkel bij zeer gegronde redenen. Meestal zullen mensen **volledig geanonimiseerd** worden. Toch is het niet mogelijk om op elke vraag in te gaan. Soms weegt het maatschappelijk belang zwaarder door dan de privacy van een persoon.

De contactnames met persoonlijk belang werden **in 77 procent van de gevallen binnen de 5 dagen afgehandeld**. Binnen de 10 dagen waren 90 procent van de mails afgehandeld. Volgens het Bestuursdecreet moeten klachten met persoonlijk belang binnen de 45 dagen beantwoord worden. Enkele uitschieters sleepten langer aan, omdat de conversatie via mail traag verliep of mensen na verloop van tijd nog heropenden, omdat ze niet tevreden waren.

We weten niet altijd of de personen die ons mailden **tevreden** zijn met de afhandeling van een klacht. 23 personen lieten expliciet weten tevreden te zijn, 10 (van wie de klacht ongegrond werd verklaard), waren niet tevreden, 134 stuurden geen feedback. We gaan ervan uit dat die tevreden zijn.

7

Aanbevelingen

7.1

ONNAUWKEURIGHEDEN EN TAALFOUTEN

Inhoudelijke fouten, taal- en tikfouten, onzorgvuldigheden in kaarten en grafiek tasten de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van VRT NWS aan. Het gaat soms over detailkritiek, maar mensen ergeren zich er duidelijk aan. Dit blijft een aandachtspunt voor VRT NWS, zeker nu het aantal klachten hierover weer gestegen is. Uiteraard is het beter om te voorkomen dan te genezen, maar als het dan toch fout loopt, is een transparant correctiebeleid een must. Dat kan een middel zijn om het vertrouwen van de lezer, luisteraar en kijker te herstellen.

7.2

PRIVACY

We merken dat mensen steeds meer houden aan hun privacy en controle willen hebben over welke persoonlijke gegevens van hen circuleren. We raden de redactie aan om voorzichtig om te springen met archiefbeelden. Die worden soms in een andere context gebruikt dan oorspronkelijk bedoeld, waardoor mensen het gevoel krijgen dat ze aan zaken gekoppeld worden waar ze niets mee te maken hebben. Ook als er beelden gebruikt worden van sociale media om een nieuwsitem te illustreren, is het opletten dat mensen niet plots in een context opduiken die ze als kwetsend kunnen ervaren.

7.3

KRITISCHE DUIDING

De redactie krijgt af en toe de kritiek dat ze niet alle standpunten aan bod laat komen. Dat was bijvoorbeeld zo bij de berichtgeving over het conflict in het Midden-Oosten en de oorlogsdreiging in Europa. Het blijft belangrijk om verschillende opinies te laten horen en die kritisch te bevragen. Duid mensen die je interviewt voldoende en leg ook uit waarom zij een relevante stem zijn, ook al hebben ze misschien een afwijkende mening van die van de kijker, lezer of luisteraar.

7.4

TRANSPARANTIE

Het grootste aandeel klachten in onze mailbox gaat over de journalistieke selectie die de redactie dag in dag uit maakt. Ons publiek wil weten hoe nieuwsberichtgeving tot stand komt en waarom de redactie bepaalde keuzes maakt. Als nieuwsombudsteam kunnen wij hier zeker een rol in spelen, maar de redactie mag dit best zelf nog meer verduidelijken aan kijkers, lezers en luisteraars. Het artikel waarin ze uitlegt hoe VRT NWS bericht over het geweld in Gaza was hier een goed voorbeeld van. Dat geeft mensen inzicht in de denkprocessen die aan de berichtgeving voorafgaan en maakt duidelijk dat die gestoeld zijn op journalistieke afwegingen en niet op een bepaalde ideologie.

8

Publicaties

Columns

- › [Nieuwsombudsdienst kreeg 9.000 mails in 2024: vooral over verkiezingen en oorlog in Gaza | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wat kun je verwachten van de nieuwsombudsvrouw van VRT NWS? | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom blijft VRT NWS op X?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom zoveel aandacht voor de gezondheid van Guy D’haeseleer?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, mag een journalist geruchten verspreiden?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom geeft VRT NWS de etnische afkomst van mensen mee in berichtgeving?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, de berichtgeving over de oorlog in Gaza is eenzijdig” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom laat VRT NWS extreemlinkse relschoppers aan het woord?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, krijgen leerkrachten echt 3.600 euro netto pensioen?” | VRT NWS: nieuws](#)

Correcties en aanvullingen

- › [Welke panelen van Lam Gods werden gestolen? Correcties en aanvullingen in januari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wie was voorganger Paus Franciscus? Correcties en aanvullingen in februari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Een magnolia is geen tulpenboom: correcties en aanvullingen in maart | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Mazelen zijn geen windpokken: correcties en aanvullingen in april | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Hellend vlak van Ronquières of scheepslift van Strépy-Thieu? Correcties en aanvullingen in juni | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Het Kiel ligt niet in Hoboken: correcties en aanvullingen in juli | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Poetin was niet in Washington: correcties en aanvullingen in augustus | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Het Hageland ligt in Vlaams-Brabant: Correcties en aanvullingen in september | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Poetin is geen president van Oekraïne: correcties en aanvullingen in oktober | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Franco niet laatste Europese dictator: correcties en aanvullingen in november | VRT NWS: nieuws](#)
- › [De Aconcagua ligt niet in Peru: Correcties en aanvullingen in december | VRT NWS: nieuws](#)

9

Workshops

15 februari 2025 - Teamdag Radionieuws

Workshop in samenwerking met de deontologische adviesraad waarin een aantal deontologische kwesties besproken worden aan de hand van klachten die binnenkomen over de berichtgeving.

30 september 2025 - Teamdag Journaal

Workshop in samenwerking met de deontologische adviesraad waarin een aantal deontologische kwesties besproken worden aan de hand van klachten die binnenkomen over de berichtgeving.

6 november 2025 - Gastcollege

Masterstudenten journalistiek, KU Leuven Campus Brussel

vrt voel je overal

[Heeft u een vraag? | VRT.be](#)

hallo@vrt.be

Telefonisch bereikbaar elke werkdag tussen
09:00 en 12:00 uur op 02/741 31 11

Vragenlijst voor het verslag 2025 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Klachtenrapport 2025



SPORT.
VLAANDEREN

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	77

Aantal ontvankelijke klachten	33
Aantal onontvankelijke klachten	44

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Aantal gegronde klachten	11
Aantal deels gegronde klachten	6
Aantal ongegronde klachten	16

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	
Aantal opgeloste klachten	13
Aantal deels opgeloste klachten	4
Aantal niet opgeloste klachten	16

Verdeling van de (deels) gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	
Correcte bejegening	8
Actieve dienstverlening	5
Redelijkheid en evenredigheid	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Redelijke behandeltermijn	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	
Deugdelijke correspondentie	
Gelijkheid en onpartijdigheid	
Billijkheid	
Afdoende motivering	1

Aantal klachten m.b.t. Sport Vlaanderen per afdeling/dienst		
	Totaal aantal klachten	Aantal ontvankelijke klachten
Klachtencoördinatie (Algemene klachten)	36	0
Afdeling sportinfrastructuur	23	18
Afdeling sportkaderopleiding (VTS)	15	14
Afdeling sportparticipatie	3	1

Afdeling topsport	0	0
Nado Vlaanderen	0	0

Verdeling van de ontvankelijke klachten volgens de bron	
Rechtstreeks via de burger	68
Via de Vlaamse Ombudsdienst (eerste lijnsklachten)	6
Via andere kanalen	3

Burgers kunnen 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 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 of 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), 58 in 2024 (waarvan er 35 ontvankelijk zijn) en 77 in 2025 (waarvan er 33 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 deeldoelgroepen 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 competitiesporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, ...).

2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt, worden ingedeeld in volgende groepen:

1. Klachten m.b.t. de taken van de afdeling sportparticipatie
In 2025 werd slechts 1 klacht ontvankelijk verklaard m.b.t. de werking van de afdeling sportparticipatie van Sport Vlaanderen.
2. Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen
18 ontvankelijke klachten in 2025.
3. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen of gediplomeerden van de Vlaamse Trainersschool
14 ontvankelijke klachten in 2025.
4. Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid
Geen ontvankelijke klachten in 2025.
5. Klachten over topsport
Geen ontvankelijke klachten in 2025.

¹ Dit betreft de werking van NADO Vlaanderen, administratief ondergebracht bij Sport Vlaanderen, maar met volledige operationele autonomie.

6. Andere klachten
We ontvingen geen andere ontvankelijke klachten in 2025.
7. Klachten die niet van toepassing zijn op de werking van Sport Vlaanderen.
40 klachten in 2025.

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep klachten die in 2025 bij Sport Vlaanderen werden ingediend.

Bij elke groep omschrijven we in een situatieschets waarover het gaat en hoe Sport Vlaanderen klachten binnen deze groep behandelt.

3.1 Klachten met betrekking tot de sportpromotionele werking of ondersteuning van Sport Vlaanderen

Situatieschets

De werking van de afdeling 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 offroadroutes, loopomlopen, ruiter- en menpaden, peddelroutes,...).

Er worden door de afdeling zelf ook verschillende sport- en beweegevenementen georganiseerd 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 3 klachten, waarvan er één ontvankelijk was.

Bespreking

In 2025 werd 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.

Sport Vlaanderen beschikt over 5 provinciale uitleendiensten die sport- en beweegmaterialen ontlenden aan diverse sportorganisaties. In verband met de dienstverlening is hieromtrent één klacht binnengekomen over een klant die de verantwoordelijke van de uitleendienst te Gent telefonisch niet kon bereiken. Het betrof een communicatieprobleem met een fout gsm-nummer. De uitleendienst heeft snel en adequaat gereageerd en de klant alsnog het verhuurde sportmateriaal kunnen bezorgen.

De routestructuren (offroadroutes, loopomlopen, peddelroutes, ruiter- en menroutes) worden via de geactualiseerde website van Sport Vlaanderen gepromoot en dat aanbod wordt druk bezocht.

Rond die beweegroutes bereikten ons in het totaal twee klachten, één rond een peddelroute en één rond een wandeltocht. Beiden hadden evenwel geen betrekking op de verantwoordelijkheid van Sport Vlaanderen (zie verder).

3.2 Klachten met betrekking tot de centra van Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen beheert en exploiteert op dit moment 14 eigen sportcentra, gaande van grote 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.

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 2025 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).

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 2025 waren er bij de sportkampen 5.770 deelnemers, bij de sportlessen 6.188 deelnemers en bij de sportklassen ging het om 22.425 leerlingen.

Overzicht klachten

Hieronder volgt een overzicht van de klachten en de ondernomen acties.

1. Klachten over activiteiten en/of lesgevers (8)

- Vijf klachten hadden betrekking op opmerkingen over het (pedagogisch) gedrag van lesgevers. → Met elke betrokken lesgever werd een gesprek ingepland.
- Eén klacht ging over een geplande stage-activiteit die door misverstanden niet verliep zoals voorzien. → De communicatie rond dergelijke activiteiten werd verder aangescherpt.
- Eén klacht betrof het gebruik van smartphones tijdens de avonduren op een sportkamp. → Hierbij werd verwezen naar onze bestaande policy, die smartphonegebruik 's avonds toelaat.
- Eén klacht betrof het aangeboden niveau, de accommodatie en de verzorging van de paarden in Waregem. → Hoewel we objectief hebben vastgesteld dat geen van deze beschuldigingen gegrond was, hebben we toch een voucher van vier resterende dagen aangeboden omdat het kind het sportkamp al op dag één vrijwillig had verlaten, ondanks de strengere annulatievoorwaarden.

2. Klachten over dieetvoorzieningen (2)

- Eén klacht ging over de invulling van een veganistisch dieet.
- Eén klacht had betrekking op de invulling van een glutenvrij dieet.

In beide gevallen werd contact opgenomen met de keuken om te kijken wat haalbaar is en hoe we dit dan al dan niet beter kunnen invullen.

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Nederlands (standaard)

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard) + Hoofdttekst (Calibri), Nederlands (standaard)

heeft opmaak toegepast: Lettertype: Nederlands (standaard)

3. Klachten van bezoekers van (het strand van) Hofstade (4)

- Twee klachten gingen over de overtreding van het rookverbod en luide muziek van medebezoekers. We zetten in op informeren, sensibilisering en gerichte campagnes. Voorlopig kiezen we ervoor om nog niet te sanctioneren, maar we blijven aanwezig, signaleren wat nodig is, en zetten in op bewustwording bij alle betrokkenen.
- Eén klacht had betrekking op loslopende honden.
- Eén klacht had te maken met onvriendelijk gedrag van een terreinwachter en foute informatie op de website.

Via extra controles proberen we dit beter op te volgen. Wanneer we bijvoorbeeld loslopende honden zien, spreken we de mensen daar op aan. Enkele collega's zijn 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.

4. Klachten over het reservatiesysteem (1)

Deze klacht had betrekking op vermeende onjuistheden in het systeem. → Dit werd verder uitgeklaard met de betrokken personen.

5. Klacht over informatie over de duidelijkheid van de prijs van een sportkamp (1)

Eén klager vond het niet duidelijk wat inbegrepen was in de prijs van een sportkamp. Bij sommige centra heb je niet de keuze om als externe al dan niet een middagmaal te kopen. → De communicatie bij de faq's werd verduidelijkt.

6. Klacht over externe partner (2 onontvankelijk)

- Eén klacht betrof klantenvriendelijk gedrag van een medewerker van Aquapark, een private ondernemer op het domein van Hofstade. → De klacht werd doorgestuurd naar de verantwoordelijke uitbater.
- Eén klacht ging over een club waarmee Sport Vlaanderen een contract heeft. Dit zal mee worden opgenomen in de volgende herziening van de exploitatieovereenkomst.

7. Overige klachten (2)

- Eén klacht ging over de renovatie van kleedkamer en douche, die niet was volgens verwachtingen. De kleedkamer is nochtans voorzien van meer dan twintig kapstokken wat o.i. voldoende is voor het aantal gebruikers. De douchevloer is afgewerkt met een antislipkorrel, in overeenstemming met de gangbare veiligheidsnormen. De spiegels zijn bewust geplaatst in het sanitair blok, zodat we de kleedruimtes functioneel, overzichtelijk en onderhoudsvriendelijk zijn.
- Eén klacht had betrekking op het dagelijks sproeien van een voetbalveld. Dat is enkel bij nieuw gezaaid gras en met grondwater

De meerderheid van de klachten is opgelost door bijvoorbeeld betere informatie te verstrekken of informatie aan te passen. 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.

3.3 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 LO 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.

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... Docenten kunnen via de databank de aanwezigheden bijhouden, punten ingeven... Daarnaast vertrekken heel wat automatische processen vanuit de databank zoals betalingsverzoeken, bevestigingen van inschrijving, reminder start cursus, aanpassingen lessenrooster e.d. In 2025 werden deze automatische mails aangepast in het kader van het project 'Heerlijk Helder Taalgebruik'.

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 denkelsecretarissen die inschrijvingen en betalingen opvolgen van cursisten binnen een bepaalde sport. Bij vragen kunnen cursisten bij hen terecht.

Overzicht klachten 2025

De Vlaamse Trainersschool bedient jaarlijks duizenden cursisten. In 2025 werden meer dan 12.000 unieke kwalificaties/attesten uitgereikt, verspreid over meer dan 2.000 moduleorganisaties in diverse sporttakken en op verschillende niveaus. Deze opleidingen werden verzorgd door een docentenkorps van bijna 1.000 personen. Ondanks de omvangrijke inspanningen om dit vlot te organiseren, bereikten toch enkele klachten onze organisatie. Dit jaar werden 15 klachten geregistreerd 14 werden behandeld, 1 klacht was onontvankelijk vermits het om een beroepsprocedure ging. Het aantal klachten in 2025 bleef, net als in de voorgaande jaren, dus zeer beperkt in verhouding tot het grote aantal cursisten en opleidingen. Hieronder volgt een thematisch overzicht van de klachten en mogelijke verbeterpunten. Sommige klachten betreffen meerdere thema's.

- Klachten over toelatingsvoorwaarden, vrijstellingen, assimilaties en administratieve opvolging (3)

Samenvatting: een aantal klachten had betrekking op het niet voldoen aan de toelatingsvoorwaarden bij inschrijving, de administratieve opvolging van inschrijvingen en de duidelijkheid van informatie bij specifieke inschrijvingssituaties (o.a. vrijstellingen en assimilaties).

Te nemen acties: de bestaande communicatie over toelatingsvoorwaarden en inschrijvingsrechten wordt blijvend toegepast en waar nodig verder verduidelijkt, met bijzondere aandacht voor uitzonderlijke of overgangssituaties.

- Klachten over examens, feedback en docenten (8)

Samenvatting: enkele klachten betroffen de beoordeling van examens en het niet akkoord gaan met behaalde resultaten. Daarbij werd ook de transparantie van evaluatiecriteria en de kwaliteit van feedback in vraag gesteld. In een beperkt aantal gevallen hadden klachten eveneens betrekking op het ervaren gedrag of de communicatie van docenten tijdens lessen of evaluatiemomenten. Eén klacht ging over zogenaamde discriminatie door docenten en cursusverantwoordelijken. De herhaalde kritiek op verschillende docenten en cursusverantwoordelijken wegens zogenaamde discriminatie, zonder feitelijke onderbouwing, kon niet worden vastgesteld.

Te nemen acties: beoordelingscriteria, verwachtingen en feedback na evaluaties moeten waar mogelijk nog duidelijker worden gecommuniceerd richting de cursisten.

- Klachten over betalingen, annuleringen en terugbetalingen (1)

Samenvatting: klachten binnen dit thema hadden betrekking op de toepassing van annuleringsvoorwaarden, de timing van betalingen en de duidelijkheid van communicatie rond betalingsverzoeken en financiële opvolging.

Te nemen acties: de bestaande procedures rond betalingen, annuleringen en terugbetalingen worden consequent toegepast. Waar nodig wordt bijkomende toelichting voorzien om de verwachtingen van cursisten en docenten correct te kaderen.

- Klachten over communicatie en informatieverstrekking (2)

Samenvatting: sommige cursisten gaven aan dat informatie over wijzigingen in het lessenrooster, de cursusorganisatie of praktische afspraken niet altijd als voldoende duidelijk of tijdig werden ervaren.

Te nemen acties: de bestaande communicatiekanalen via Mijn VTS en e-mail blijven het centrale instrument voor informatieverstrekking. Er wordt blijvend ingezet op heldere en uniforme communicatie.

3.4 Klachten over de uitvoering van het antidopingbeleid

Situatieschets

Sporters hebben, of zij nu recreatiesporter of topsporter zijn, het recht en ook de plicht om hun sportieve activiteiten te beoefenen in medisch verantwoorde omstandigheden.

Een dopingvrije sport is noodzakelijk om alle sporters op een eerlijke en gezonde manier met gelijke wapens te laten strijden voor de overwinning. Het gebruik van verboden middelen hoort absoluut niet thuis in de sport.

Een daadkrachtige dopingbestrijding, met performante dopingcontroles met hulp van controleartsen en chaperons voor monsterafname) en een effectieve sanctionering bij misbruik is een noodzaak en een efficiënt preventief ontradingsmiddel.

In 2025 ontving Nado Vlaanderen geen schriftelijke klacht over de eigen werking.

3.5. Klachten over topsport

We ontvingen in 2025 geen klachten hierover.

3.6. Andere klachten

Situatieschets

Dit zijn klachten die aan Sport Vlaanderen gericht zijn en die niet in de vorige groepen kunnen ondergebracht worden.

Bespreking

In 2025 hebben we geen andere ontvankelijke klachten ontvangen.

3.7. Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen (40)

Situatieschets

In de praktijk worden regelmatig klachten bij Sport Vlaanderen ingediend waarbij Sport Vlaanderen geen betrokken partij is en waarvoor de klachtenprocedure dan ook niet moet

worden opgestart. Dikwijls heeft de klacht bovendien betrekking op materies die niet tot de bevoegdheid van Sport Vlaanderen behoren.

Door de naambekendheid van Sport Vlaanderen lijkt het voor de burger vaak vanzelfsprekend om klachten die met sport te maken hebben, in te dienen bij Sport Vlaanderen. Sportbeoefenaars verwachten daarbij dat Sport Vlaanderen toezicht houdt op sportclubs. Ook sportclubs verwachten soms dat Sport Vlaanderen toezicht uitoefent op sportfederaties, zelfs wanneer het geen aangelegenheden betreft die verband houden met erkennings- of subsidiëeringsvoorwaarden.

Daarnaast verleent Sport Vlaanderen aan tal van organisaties en evenementen subsidies. Dit betekent niet dat Sport Vlaanderen optreedt als organisator van deze evenementen. Klachten in dat verband moeten dan ook worden gericht aan de feitelijke organisator en niet aan Sport Vlaanderen.

Hetzelfde principe geldt voor organisaties en activiteiten die plaatsvinden in de centra van Sport Vlaanderen. Ook in deze gevallen moeten klachten worden gericht aan de daadwerkelijke organisator van de activiteit, en niet aan Sport Vlaanderen zelf.

In deze gevallen fungeert Sport Vlaanderen meestal als doorgeefluik of wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Hoewel deze klachten niet altijd tot een formele behandeling kunnen leiden, wordt er wel degelijk tijd en aandacht besteed aan het lezen van elke klacht en meestal aan de interne bespreking ervan. Niettemin kan Sport Vlaanderen niet alle problemen oplossen, zeker gelet op de omvang en diversiteit van het sportlandschap in Vlaanderen, met meer dan 20.000 sportclubs en 73 erkende Vlaamse sportfederaties.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een erkende Vlaamse sportfederatie of op een daarbij aangesloten sportclub, onderzoekt de afdeling subsidiëring eerst of de inhoud van de klacht verband houdt met de erkennings- en subsidiëeringsvoorwaarden zoals vastgelegd in het decreet van 10 juni 2016 houdende de erkenning en subsidiëring van de georganiseerde sportsector. Enkel als uit de klacht blijkt dat deze decretale voorwaarden mogelijk niet worden nageleefd, kan Sport Vlaanderen optreden.

In alle andere gevallen kan Sport Vlaanderen als Vlaamse sportadministratie niet tussenkomen in de interne werking van sportfederaties of sportclubs. Deze autonomie vloeit voort uit de vrijheid die eigen is aan de vzw-structuur, waarbij het de algemene vergadering van de sportfederatie is die het gevoerde beleid goedkeurt of desgevallend bijstuurt.

Waar mogelijk speelt Sport Vlaanderen klachten wel — met toestemming — door aan de betrokken sportfederatie.

Ook wanneer sportfederaties op hun beurt proberen te bemiddelen tussen de klager en een sportclub, leidt dit niet steeds tot een oplossing.

Daarnaast ontvangt Sport Vlaanderen ook klachten over sportclubs die niet aangesloten zijn bij een erkende Vlaamse sportfederatie. In deze gevallen licht Sport Vlaanderen toe dat er geen enkel verband is met de club, maar ook niet met de sportfederatie. Desondanks wordt, waar mogelijk, informatie verstrekt en advies gegeven. Indien relevant wordt ook contact opgenomen met het lokale bestuur van de gemeente waar de sportclub gevestigd is.

In 2025 ontving Sport Vlaanderen 9 klachten met een link met een erkende Vlaamse sportfederaties.

Daarnaast gingen 2 klachten over niet erkende sportfederaties.

16 klachten gingen over clubs aangesloten bij een erkende Vlaamse sportfederatie.

3 klachten hadden betrekking op clubs niet aangesloten bij een erkende Vlaamse sportbeoefenaar

4 klachten gingen over gemeentelijk sportaanbod

1 klacht ging over een organisator die subsidies ontving met geen enkele link tot de subsidievoorwaarden

1 klacht ging over een privétrainer.

Bij sommige klachten vragen we verduidelijking om in te schatten naar wie we klagers kunnen doorsturen. Er komt niet steeds reactie op. Daarna volgt er nog éénmalig de vraag om te reageren, zoniet wordt de klacht afgesloten.

Sport Vlaanderen voert een actief beleid rond beweegroutes waar de burger rechtstreeks gebruik van maakt en hierover bijgevolg klachten kan formuleren. Als Vlaamse overheid staan wij evenwel niet alleen in voor de kwaliteit van deze producten en bijhorende dienstverlening. De mountainbikeroutes bijvoorbeeld 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 beweegroutes 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 en verantwoordelijkheid 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 klachten over de kwaliteit van onze beweegroutes:

1 klacht over de te dichte begroeiing van de peddelroute in de Westhoek en 1 klacht over een wandeltocht die zonder toestemming voor doorgang en bewegwijzering over een privéstuk van een eigenaar liep.

Die klachten werden bezorgd aan de lokale besturen of betrokken instanties.

Klachten over de offroadroutes 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.

4. HET KLACHTENBEELD VAN SPORT VLAANDEREN

Het takenpakket van Sport Vlaanderen is zeer divers, het doelpubliek van Sport Vlaanderen is eveneens heel verschillend, het klachtenbeeld van Sport Vlaanderen bijgevolg ook.

Klachten gaan zelden over één bepaald aspect in een procedure of een organisatie waardoor structurele tekortkomingen aan het licht kunnen komen. In praktisch alle gevallen is de reden van de klacht eigen aan de organisatie of het evenement op dat ogenblik. De reden van de klachten zijn dan meestal ook dat de klagers zich onheus behandeld of bejegend voelen. De klachten kunnen doorgaans vrij makkelijk en direct worden opgelost.

Sport Vlaanderen doet er alles aan om ook met deze klachten en opmerkingen rekening te houden. Zo wordt elk evenement of elke organisatie gevolgd door een evaluatievergadering met alle betrokken actoren. Opmerkingen van deelnemers worden hier besproken en in het evaluatieverslag opgenomen. Dit evaluatieverslag maakt integraal deel uit van het draaiboek van de organisatie het jaar nadien.

Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen en bij de evaluatie van de monitoren.

De Vlaamse Trainersschool doet jaarlijks onderzoek naar de integrale kwaliteitszorg (IKZ) van de door haar georganiseerde sportkaderopleidingen en bijscholingen. De IKZ-bevragingen meten de kwaliteit van het VTS-aanbod en de tevredenheid van de cursisten over een aantal kwaliteitsbepalende topics van de VTS-opleidingen en -bijscholingen. Daarvan wordt jaarlijks een digitaal syntheserapport gemaakt. Over het algemeen is er een grote tevredenheid bij de 10.000 cursisten.

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.

Bijkomende stellen we vast dat er in 2025 5 tweedelijnsklachten waren via de Vlaamse Ombudsdienst.

KMSKA – Klachtenrapportage 2025

Rapporteringsperiode: 1 januari 2025 – 31 december 2025

Opsteller: KMSKA – Hospitality - Boeking

Datum: 02/02/2026

1. Inleiding

KMSKA vzw ontving in 2025 meer dan 570.000 bezoekers. Van dit totaal formuleerden 26 bezoekers een opmerking of klacht. Het is voor KMSKA van groot belang dat elke bezoeker een optimale en respectvolle museumervaring beleeft. Wanneer klachten worden ontvangen, tracht het museum de betrokken bezoekers persoonlijk te contacteren en hun bezorgdheden ernstig te nemen.

Voor deze klachtenrapportage werden vergelijkbare klachten thematisch gebundeld om de leesbaarheid te verhogen en structurele inzichten mogelijk te maken. Het rapport biedt een transparant overzicht van de aard van de klachten, de genomen maatregelen en de verdere opvolging.

2. Methodologie

- **Kanalen:** onthaal, e-mail, online contactformulieren, sociale media, lage review score (opmerking), telefonische meldingen
 - **Definitie klacht:** elke expliciete uiting van ontevredenheid over dienstverlening, infrastructuur, communicatie of bejegening
 - **Bundeling:** klachten werden gegroepeerd per thema op basis van inhoudelijke gelijkenissen
 - **Opvolging:** waar mogelijk werd persoonlijk contact opgenomen met de bezoeker
 - **Privacy:** klachten worden geanonimiseerd verwerkt conform GDPR-wetgeving
-

3. Samenvattend overzicht

- Totaal aantal bezoekers: 570.000
- Totaal aantal klachten/opmerkingen: 26
- Aantal hoofdthema's: 5

De ontvangen klachten situeren zich hoofdzakelijk binnen de thema's: publieksontvangst, gidsen, toegankelijkheid, communicatie en tentoonstellingsorganisatie.

4. Thematische klachtenanalyse

Thema 1 – Tickets & vouchers

Omschrijving

Klachten met betrekking tot tickettypes, prijzen, combitickets en het verzilveren van vouchers aangekocht via externe partners.

Aantal klachten: 4

Samenvatting van klachten

Bezoekers gaven aan dat het onderscheid tussen verschillende ticketformules niet altijd duidelijk was of dat het verzilveren van vouchers als complex werd ervaren.

Maatregelen en opvolging

- Bezoekers werden individueel gecontacteerd en begeleid bij terugbetalingen of verzilvering.
 - De informatie op de website en ticketzuilen werd toegelicht.
 - Interne evaluatie van verdere vereenvoudiging van het proces.
-

Thema 2 – Gidsen

Omschrijving

Klachten rond de kwaliteiten van rondleidingen en meer bepaald de gidsen.

Aantal klachten: 6

Samenvatting van klachten

Enkele bezoekers ervoeren enkele rondleidingen als onduidelijk of ingekort en niet kwalitatief.

Maatregelen en opvolging

- Interne bespreking met betrokken gidsen. Voornamelijk een gids was betrokken en het contract werd dan ook na herhaaldelijke opmerkingen stopgezet.
-

Thema 3 – Bejegening & communicatie door medewerkers

Omschrijving

Klachten over onvriendelijke of onduidelijke communicatie door bewakers, onthaal- of schoonmaakpersoneel.

Aantal klachten: 4

Samenvatting van klachten

Bezoekers gaven aan zich niet welkom te voelen door de manier waarop zij aangesproken werden.

Maatregelen en opvolging

- Persoonlijk contact met bezoekers door hospitality management.
 - Betrokken medewerkers werden aangesproken.
 - Extra aandacht voor uniforme en respectvolle communicatie, ook bij externe partners.
-

Thema 4 – Tentoonstellingsbeleving & organisatie

Omschrijving

Klachten over drukte, tijdsloten, scenografie, tijdelijke sluiting van zalen of afwezigheid van specifieke collectiestukken.

Aantal klachten: 8

Samenvatting van klachten

Bezoekers ervoeren drukte of waren teleurgesteld over verwachtingen m.b.t. tentoonstellingen. Ook opmerkingen over de kleuren van de muren en de layout bij verschillende expo's, zeer subjectief.

Maatregelen en opvolging

- Toelichting aan bezoekers over keuzes inzake scenografie en publiekswerking.
 - Feedback werd meegenomen in evaluaties van tentoonstellingen. Tijdslot en crowd control en prijzen werden gedeeld aan bezoeker.
-

Thema 5 – Faciliteiten & infrastructuur

Omschrijving

Klachten over vloeren, vestiaire, sluitingsuren en praktische museumvoorzieningen.

Aantal klachten: 4

Samenvatting van klachten

Bezoekers kaartten praktische ongemakken aan die verband houden met gebouwkeuzes of veiligheidsregels.

Maatregelen en opvolging

- Bezoekers werden geïnformeerd over huisregels en architecturale keuzes.
 - Waar mogelijk werd communicatie hierover verduidelijkt.
-

5. Overkoepelende conclusies

De klachten tonen aan dat het aantal meldingen beperkt blijft in verhouding tot het bezoekersaantal. De meeste klachten konden worden opgelost via persoonlijke toelichting en opvolging. Een duidelijke, empathische communicatie blijft een cruciale factor in de bezoekerservaring.

6. Aandachtspunten voor de toekomst

- Verdere sensibilisering van medewerkers en externe partners rond bezoekersbejegening
 - Blijven investeren in duidelijke communicatie, zowel online als op zaal
 - Structurele feedback integreren in evaluaties van publiekswerking en tentoonstellingen
-

Contactpersoon KMSKA

Keshia Vleminx – Manager Hospitality, Bookings & Tickets
Keshia.vleminx@kmska.be – 0485548405

Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie, Landbouw en Sociale Economie



Vlaanderen
verbeelding werkt

Klachtenrapport

Beleidsdomein Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie

10/02/2026

DEPARTEMENT
WERK, ECONOMIE
WETENSCHAP, INNOVATIE &
SOCIALE ECONOMIE

departementwewis.be

INHOUD

Inleiding.....	2
Klachtencijfers	3
DEEL 1: DEPARTEMENT WEWIS.....	5
1. Algemeen.....	5
1.1. Aantal klachten.....	5
1.2. Kanaal	6
1.3. Behandeltermijn.....	7
2. Vaststellingen klachten.....	8
2.1. Ontvankelijke klachten	8
2.2. Gegronde vs. ongegronde klachten	9
2.3. Maatregelen	10
3. Vaststellingen maatregelen	11
3.1. Dienstencheques	11
3.2. Werkplekcleren	11
3.3. Vlaams Opleidingsverlof.....	12
3.4. Vlaams Zorgkrediet.....	12
3.5. Opleidingscheques	13
3.6. Aanmoedigingspremie	13
3.7. Economische Migratie: arbeidskaarten.....	13
4. Interne klachtenprocedure.....	15
5. Conclusie	17
DEEL 2: AGENTSCHAPPEN EN ENTITEITEN WEWIS	18
1. Algemeen.....	18
1.1. Klachtenbeeld 2025.....	18
1.2. Inhoudelijke analyse.....	28
2. Verbeteracties na de inhoudelijke analyse.....	32
2.1. Concrete voorstellen en verbeteracties	32
DEEL 3: BIJLAGES	34

INLEIDING

Net zoals voorgaande jaren wordt ook dit jaar een klachtenrapport opgemaakt door het Departement WEWIS. Hierbij bekijken we het klachtenverhaal vanuit een breder perspectief en proberen we de bezorgdheden van de burger zo goed mogelijk te capteren. Op die manier kunnen we als dienstverlener klachtvriendelijker optreden en bijsturen daar waar nodig.

Zoals vorig jaar aangekondigd hebben we in 2025 een transitie doorgemaakt op vlak van de registratie van klachten. Klachten werden voorheen hoofdzakelijk via twee systemen ontvangen en moesten via één van die systemen, Sharepoint, ook geregistreerd worden. Vanaf 2026 zullen alle klachten via Salesforce geregistreerd worden. Dit moet leiden tot minder dubbele registratie en een correcter klachtenbeeld.

Verschillend met voorgaande jaren is dat we dit jaar een klachtenrapport hebben voor het nieuwe departement WEWIS (voorheen EWI en WSE) dat sinds 1 januari 2025 bestaat.

In het **eerste deel** van onderstaand klachtenrapport bespreken we de globale klachtencijfers van 2025 voor het departement. Daarbij wordt naar een aantal algemene parameters gekeken zoals het aantal klachten, het kanaal waarlangs de klacht het departement heeft bereikt en de behandeltermijn van de klachten. Daarnaast gaan we ook wat dieper in op het klachtenbeeld van een aantal maatregelen.

In het **tweede deel** van het rapport wordt dieper ingegaan op het klachtenbeeld van de entiteiten die deel uitmaken van het beleidsdomein.

Het klachtenbeeld en de analyse van deze entiteiten wordt meegenomen in dit klachtenrapport

- Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)
- Agentschap Plantentuin Meise (APM)
- Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO)
- Vlaamse Adviesraad voor Innoveren en Ondernemen (VARIO)
- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)¹

Finaal wordt ook het klachtenrapport van Pluxee toegevoegd (bijlage 2) die in opdracht van het departement de Dienstencheques operationaliseert.

¹ De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding maakt een apart klachtenrapport op dat in bijlage 1 wordt toegevoegd.

KLACHTENCIJFERS

			DWEWIS	VLAIO	APM	FWO	VARIO	VDAB	PLUXEE ²	Totaal
1. Totaal aantal klachten ° ° vragen om informatie en meldingen zijn mee opgenomen/ klachten + vragen om informatie + meldingen + voorstellen			165	69 (50 VLAIO klachten + 19 SYNTRA tweedelijns klachten)	31	7	1	2371	2068	4712
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type:	Ontvankelijk		94	65 (47 VLAIO, en 18 SYNTRA Klachten)	24	1	1	1765	2048	3998
	Onontvankelijk + vragen om informatie + meldingen + voorstellen		71	4 (3 VLAIO + 1 SYNTRA klacht)	7	6		606		694
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend									
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht									
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend					1				
	Jurisdictioneel beroep aanhangig									
	Kennelijk ongegrond				1		1			
	Geen belang									
	Anoniem									
	Beleid en regelgeving			3	6					
	Geen Vlaamse overheid									
	Interne personeelsaangelegenheden									
	Meldingen + vragen om informatie			1		5				
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. (NIEUW zie EWI-Leidraad)					1				
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief		1							
	Mail		77	61	20	7	1			
	Telefoon									
	Fax									
	Bezoek									
	Online klachtenformulier		66	8	11					
	Facebook									
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager			56	31	7	1			
	Via kabinet			1						
	Via Vlaamse Ombudsdienst		11	12						
	Via georganiseerd middenveld									
	Andere kanalen		10							
1.4. Behandeltermijn										
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	kalenderdagen	Gemiddel de			2	4,7				
		Mediaan			1					
	# klachten	0-10 kalender dagen	165	69	31	7		2253		

² Pluxee maakt geen onderscheid tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten. Als commerciële onderneming streven ze naar een optimale customer journey. In deze context maken ze geen onderscheid naar vorm of type.

		> 10 kalender dagen					1	118		
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddeld de		3,6	0					
		Mediaan		1	3					
	# klachten	0-45 kalender dagen	165	69	31	6		2348	2048	
		>46 kalender dagen	1	0	0	1		23	0	
1.5. Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond°		22	11 (waarvan 7 VLAIO en 4 SYNTRA Klachten)	11	0		250		
	Deels gegrond°			1(VLAIO)	11			234		
	Ongegrond		72	57	2	1	1	1184		
	Nog niet afgehandeld				0					
1.5.1. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels°</u> <u>gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing:	Opgelost			9	14					
	Deels opgelost				3					
	Onopgelost				1					
	Verzoend			3	4					
1.5.2. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels°</u> <u>gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van ombudsnormen (Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 3)	Overeenstemming met het recht:			5	1					
	Afdoende motivering:			4						
	Gelijkheid en onpartijdigheid:									
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:									
	Redelijkheid en evenredigheid:			2	2					
	Correcte bejegening:				6					
	Actieve dienstverlening:			1	7					
	Deugdelijke correspondentie:				2					
	Vlotte bereikbaarheid:									
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:									
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:				1					
	Redelijke behandeltermijn:									
	Efficiënte coördinatie:									
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:				3					
	Billijkheid – gezond verstand									

Tabel 1: Algemene cijfers

Bron: Departement WEWIS en Entiteiten

DEEL 1: DEPARTEMENT WEWIS

1. ALGEMEEN

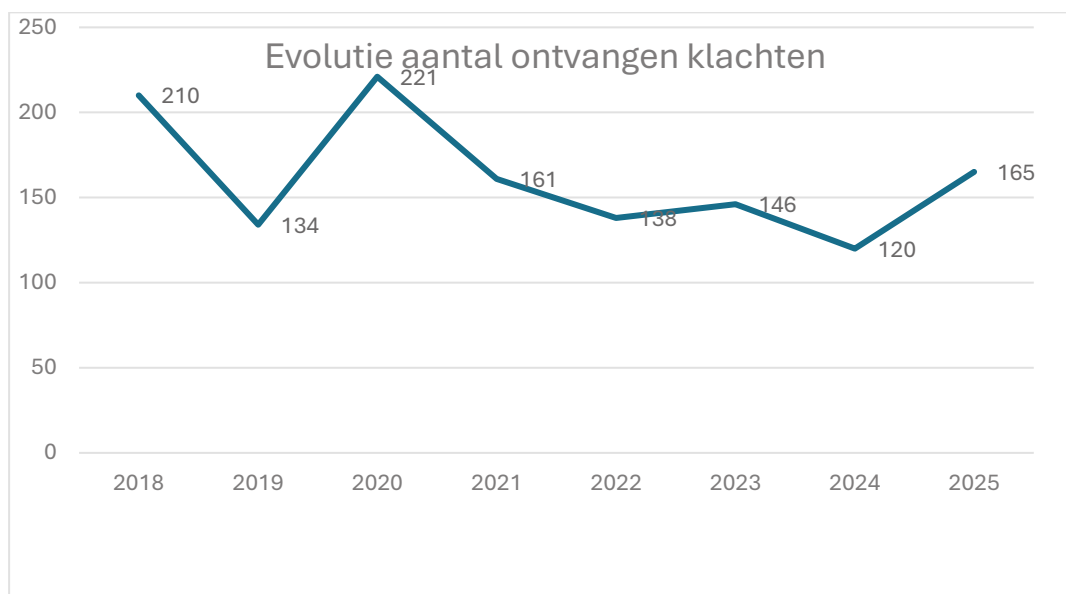
1.1. AANTAL KLACHTEN

Totaal aantal ontvangen klachten	165 klachten
Aantal ontvankelijke klachten	94 klachten
Aantal gegronde klachten	22 klachten

Tabel 2: Aantal ontvangen klachten 2025

Bron: Departement WEWIS

Het bovenstaand aantal klachten is gebaseerd op het aantal klachten dat werd geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem van het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie (DWEWIS) in 2025. Dit houdt concreet in: het aantal klachten ontvangen door de klachtencoördinator van het Departement WEWIS, alsook alle klachten die werden geregistreerd door individuele medewerkers van het departement.



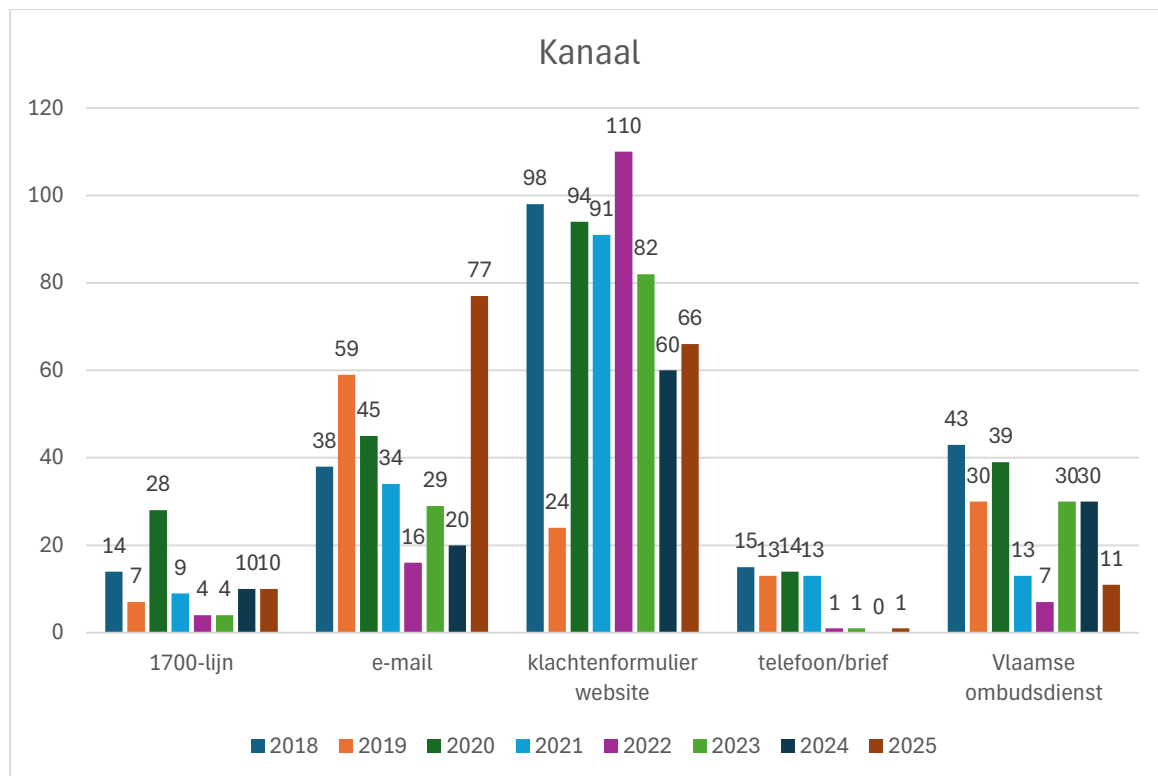
Grafiek 1: Evolutie aantal ontvangen klachten

Bron: Departement WEWIS

In vergelijking met vorig jaar zien we een stijging van het aantal ontvangen klachten van 120 tot 165. Dit is een stijging van 37,5%. Na een daling tussen 2023 en 2024 zien we dus dat er opnieuw meer klachten werden ontvangen. Deze stijging kan te wijten zijn aan de nieuwe manier van registreren via Salesforce. We zien namelijk dat het aantal geregistreerde klachten door anderen dan de klachtencoördinator gevoelig is gestegen. In 2025 is het aantal klachten dat door iemand anders dan de klachtencoördinator werd opgenomen in het registratiesysteem gestegen tot 35 klachten. Medewerkers vinden dus makkelijker hun weg naar de registratieknop in Salesforce die met het oog op een eenvoudige registratie werd

ontwikkeld. Dit zorgt er ook voor dat we een accurater klachtenbeeld kunnen vormen. In 2026 wordt deze aanpak verder uitgerold (zie verder).

1.2. KANAAL



Grafiek 2: Evolutie kanaal 2018-2025

Bron: Departement WEWIS

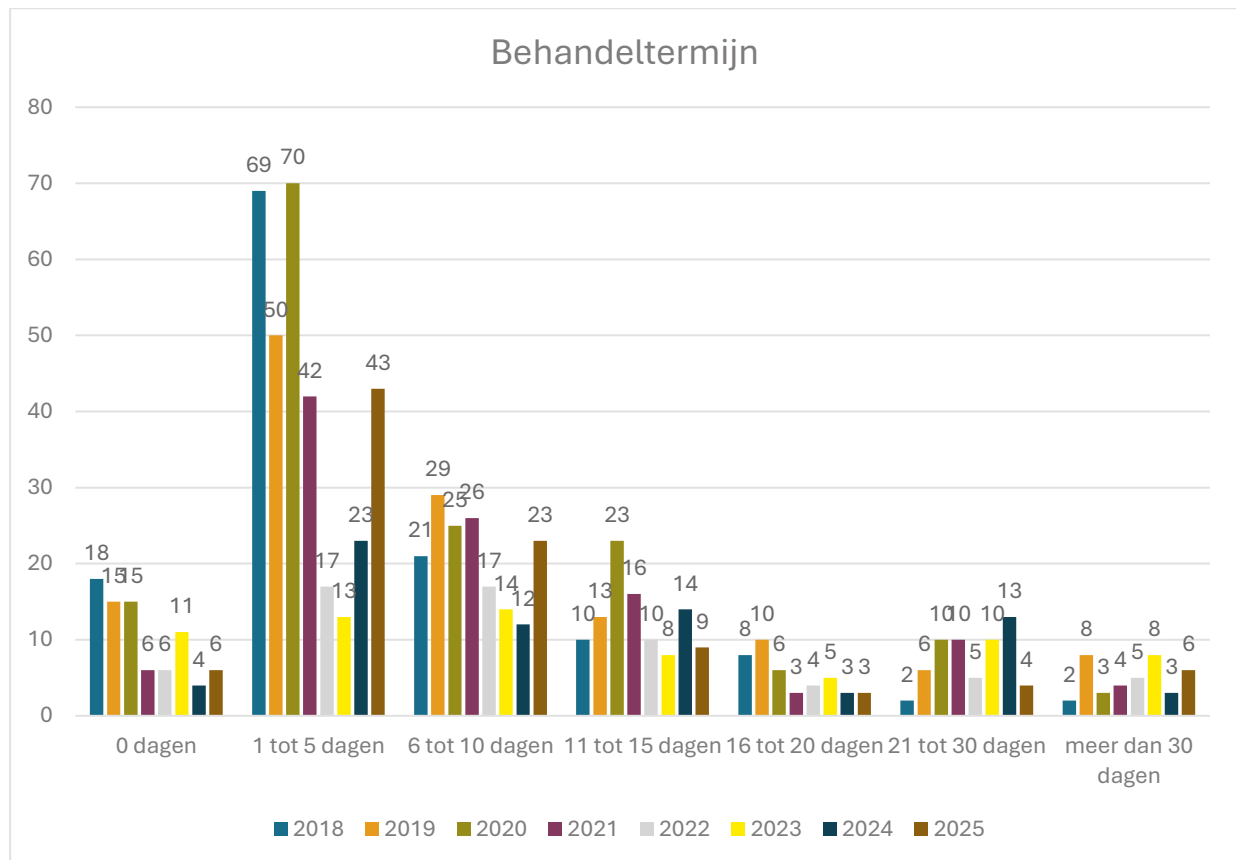
In 2025 werden de meeste klachten ontvangen via e-mail (47% van de ontvangen klachten). Dit kan een e-mail zijn naar de betrokken dienst of rechtstreeks gericht aan de klachtencoördinator. Dit is verschillend van de voorgaande jaren (behalve 2019) waarbij de meest klachten ontvangen werden via het klachtenformulier. Datzelfde formulier, dat sinds 2023 centraal beschikbaar is, blijft de tweede toegangspoort voor het indienen van klachten (40,2%). Het klachtenformulier heeft als doel 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.

Tot slot is het aanschrijven van de externe meldpunten ook een belangrijke optie voor burgers die een klacht wensen in te dienen. Zo ontvingen de 1700-lijn, maar ook de Vlaamse Ombudsdienst ook dit jaar een deel van de geregistreerde klachten.

Net zoals vorig jaar willen we opnieuw herhalen dat het belangrijk is dat ontevreden burgers eerst contact opnemen met de dossierbehandelaars of de dienst indien zij niet akkoord zijn met een bepaalde beslissing of handeling. Op die manier kunnen burgers misschien tot een oplossing komen zonder daarvoor een officiële klacht te moeten indienen. We zien namelijk

dat het klachtenformulier vaak gebruikt wordt als kanaal om vragen te stellen over bepaalde dossiers, zonder dat de burger hierbij een specifieke klacht heeft. Hoewel de vragen altijd doorgestuurd worden naar de desbetreffende dienst, kan dit niet de bedoeling zijn.

1.3. BEHANDELTERMIJN



Grafiek 3: Evolutie behandeltermijn 2018-2025

Bron: Departement WEWIS

In 2024 zagen we reeds een daling van de behandeltermijn van de klachten t.o.v. 2023, van respectievelijk 14,5 dagen naar 11,5 dagen. In 2025 zien we opnieuw een daling van die behandeltermijn tot 8,5 dagen. Zes klachten werden op de dag van indiening reeds opgelost én het grootste aandeel klachten wordt binnen de 1 tot 5 dagen opgelost. Het gaat hier over duidelijke klachten die vaak terugkomen en waarop een éénduidig antwoord kan gegeven worden. Hier zijn klachten over vervallen Dienstencheques een voorbeeld van. Het merendeel (81 van de 94) van alle ontvankelijke klachten kan binnen de 15 dagen opgelost worden. Dit is ruim onder de wettelijke behandeltermijnen van 45 dagen die het bestuursdecreet voorschrijft in artikel 2, punt 82.

Tot slot hadden onze diensten bij 6 klachten meer dan 30 dagen nodig. Het gaat hierbij om klachten die wat meer opzoekwerk vergen, en waarbij burgers soms op zich laten wachten om wederwoord te bieden of om extra bijkomende info aan te leveren. Dit zorgt voor langere behandeltermijnen. Belangrijk te vermelden is dat, op één klacht na, alle klachten binnen de wettelijke termijn van 45 dagen werden opgelost.

2. FASTSTELLINGEN KLACHTEN

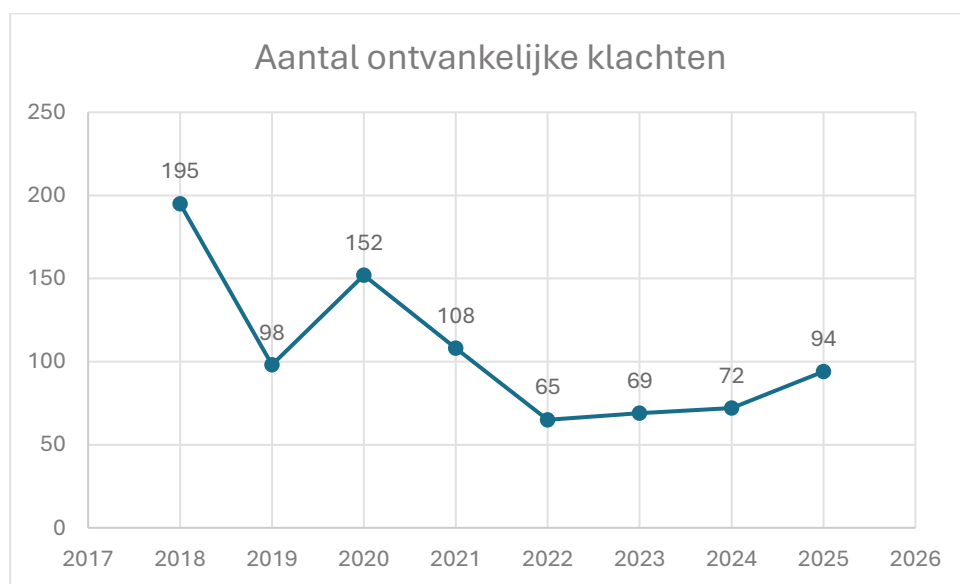
In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op de inhoud van de klachten, maar eerst een aantal objectieve vaststellingen bij de cijfers.

2.1. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Een ontvankelijke klacht wordt binnen het Departement WEWIS 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 jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Er werden in 2025 94 ontvankelijke klachten ingediend, wat neerkomt op ongeveer 57% van het totale aantal ontvangen klachten. Hoewel dit in absolute cijfer een stijging van het aantal klachten betekent, is dit in procentuele cijfers een kleine daling t.o.v. 2024 (60% ontvankelijke klachten)



Grafiek 1: Evolutie aantal ontvankelijke klachten 2018 – 2025

Bron: Departement WEWIS

De reden voor de stijging van het aantal klachten is, zoals hierboven reeds vermeld, mogelijk het nieuwe registratiesysteem. Zoals eerder aangehaald werden er in de voorgaande jaren slechts enkele klachten geregistreerd door de medewerkers van de diensten zelf. Met het nieuwe Salesforcesysteem wilden we daar verandering in brengen en hoopten we dat klachtenbehandelaars een ontvangen bericht dat als klacht kan worden bestempeld, ook sneller als klacht zouden labelen. Eind 2025 is dit nieuwe systeem in voege getreden. Deze

nieuwe manier van registreren heeft ons inziens reeds een invloed gehad op het aantal klachten in 2025.

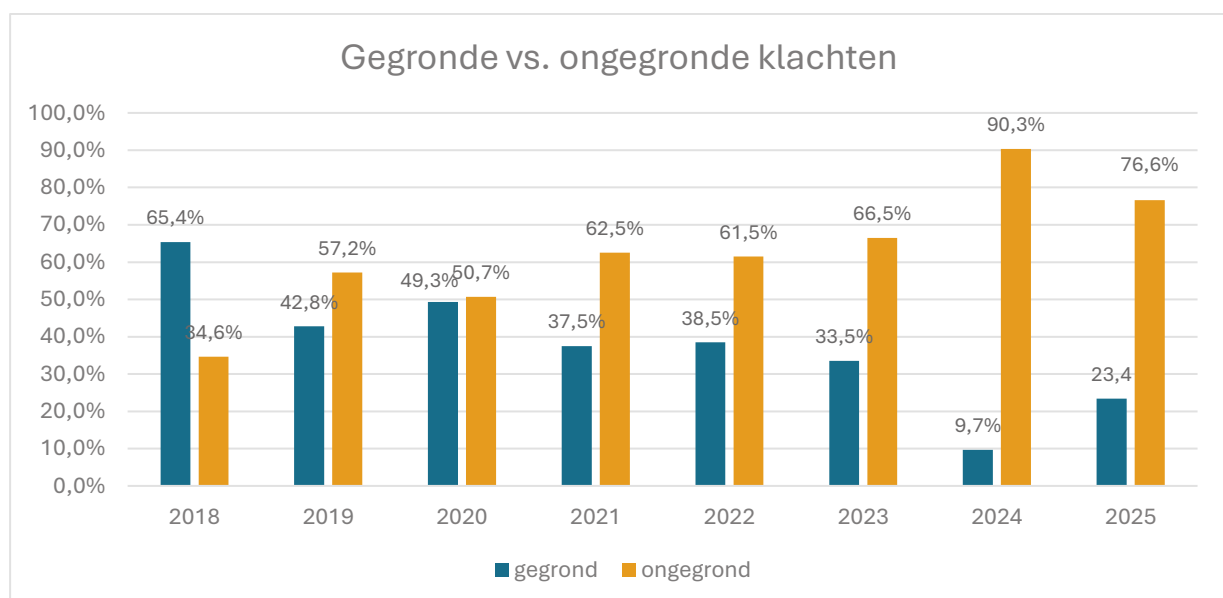
Naast de ontvankelijke klachten zijn er opnieuw ook heel wat onontvankelijke klachten ontvangen. Net zoals in 2024 gaat het hier vaak over meldingen van burgers over zwartwerk, klachten over werkomstandigheden, etc. Hoewel het hier dus niet gaat over klachten m.b.t. de dienstverlening van het departement zelf, worden deze klachten wel altijd doorgestuurd naar het secretariaat van de afdeling Vlaamse Sociale Inspectie ter kennis- en/of gevolgeving. Ook worden de burgers systematisch ingelicht dat dit soort meldingen eigenlijk dient te gebeuren via het “Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie” van de federale overheid. Sinds mei 2025 wordt hier specifiek naar verwezen op de klachtenpagina. Dit heeft al geleid tot minder meldingen via het klachtenformulier, maar toch maken ze ook dit jaar een behoorlijk deel van de onontvankelijke klachten uit.

Naast een groot aantal melding rond zwartwerk werden ook vaak klachten of vragen in verband met dienstencheques voor Pluxee aan het departement gericht. Ook hier worden de klachtindiener doorverwezen naar de klachtendienst van Pluxee en wordt de klacht overgemaakt.

2.2. 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 WEWIS, al wordt dit door de indiener betwist.



Grafiek 2: Percentage gegronde vs. ongegronde klachten 2018 – 2025

Bron: Departement WEWIS

In tegenstelling tot de voorgaande jaren is het aantal gegronde klachten in 2025 opnieuw wat gestegen. In 2025 worden 22 van de 94 ontvankelijke klachten als gegronde klachten geteld (23,4%), terwijl dat er vorig jaar slechts 7 waren. Dit is ruim het dubbele van het aantal gegronde klachten. Dit heeft wellicht opnieuw te maken met het feit dat er meer klachten ontvangen en geregistreerd zijn. Het registreren brengt niet langer veel extra werk met zich mee voor de medewerkers, waardoor klachten sneller gemeld worden.

Niettegenstaande er een stijging is van het aantal gegronde klachten is het overgrote merendeel van de klachten nog steeds ongegrond (76,6% van de ontvankelijke klachten). Al enkele jaren zien we dat deze klachten vaak over dezelfde onderwerpen gaan. Een terugkerend voorbeeld hiervan is het te laat indienen van een dossier of het ontbreken van alle juiste stukken voor het verkrijgen van een premie. Vaak vindt de burger dat hij alsnog aanspraak maakt op de premie en vraagt men een uitzondering om zijn dossier goedgekeurd te krijgen. In bepaalde gevallen, wanneer er overmacht in het spel is, probeert het departement er alles aan te doen om inschikkelijk te zijn en tegemoet te komen aan de vraag van de burger. Echter, streeft het departement er ook naar om een duidelijke koers aan te houden en om een gelijke behandeling tussen burgers te garanderen. Er kunnen dus geen uitzonderingen gemaakt worden als blijkt dat er van overmacht geen sprake is.

2.3. MAATREGELEN

Als we kijken naar het aantal ontvankelijke klachten per maatregel, kunnen we bovenstaande tabel samenstellen met die maatregelen waarvoor in 2025 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.

Maatregel	Aantal ontvankelijke klachten	Aantal gegronde klachten	Gem. behandeltermijn (kalenderdagen)
Dienstencheques	19	2	10,5
Werkplekieren	17	10	5,5
Vlaams Opleidingsverlof	13	2	9,5
Vlaams Zorgkrediet	10	2	4,2
Opleidingscheques	9	0	12,3
Aanmoedigingspremie	8	1	13,9
Arbeidskaarten	7	2	15

Tabel 2: Aantal ontvankelijke klachten en behandeltermijn per maatregel 2025

Bron: Departement WEWIS

3. VASTSTELLINGEN MAATREGELEN

3.1. DIENSTENCHEQUES

Een belangrijke opmerking bij deze paragraaf is dat ook Pluxee, de uitgiftemaatschappij voor dienstencheques, rapporteert over haar klachtenbeeld in 2025. Pluxee stelt hiervoor opnieuw een afzonderlijk klachtenrapport op (zie bijlage 2).

Bij de Dienst Dienstencheques en Uitzendkantoren werden voor de dienstencheques 19 ontvankelijke klachten geregistreerd in 2025, waarvan er 2 gegrond werden bevonden. Beide gegronde klachten hebben betrekking op de communicatie die door Pluxee werd verstuurd. De eerste klacht gaat over het foutief weergeven van het Franstalige adres van Pluxee op een brief naar een Vlaamse gebruiker. De tweede klacht heeft betrekking op e-mails van Pluxee waarin gebruik werd gemaakt van hyperlinks die er vreemd uitzagen en daardoor door burgers als mogelijk phishing konden worden beschouwd.

Wanneer we verder kijken naar de meest voorkomende en terugkerende klachten, valt op dat er 7 klachten betrekking hebben op de werking van de dienstencheque-ondernemingen. Ook werden 3 klachten ingediend over het niet terugbetalen van vervallen dienstencheques en 3 klachten over het aanrekenen van bijkomende kosten bovenop de dienstencheques. Hierbij wordt verduidelijkt dat het terugbetalen van vervallen dienstencheques niet mogelijk is en dat het aanrekenen van bijkomende kosten door dienstencheque-ondernemingen toegestaan is.

De overige klachten hebben betrekking op onduidelijke communicatie van Pluxee, wijziging van de gebruikerszone van Pluxee naar Mijn Burgerprofiel en problemen met betalingen via Klarna.

3.2. WERKPLEKLERN

De premie kwalificerend werkplekklern voor ondernemingen is een nieuwe maatregel die voor het eerst van toepassing was op schooljaar 2023-2024. Bij deze maatregel kunnen werkgevers die een leerwerkplek aanbieden op de werkvloer (voor wie een duale opleidingen of een opleiding graduaat basisverpleegkunde volgt) een premie krijgen.

In 2025 ontving deze maatregel 17 klachten. Alle klachten werden ingediend naar aanleiding van geweigerde dossiers. In 7 gevallen bleek de klacht ongegrond. De overige 10 klachten hebben betrekking op dossiers die geweigerd werden omdat de mentor niet geregistreerd was op dezelfde KBO als de leerling. Als men kon aantonen dat de mentor wel degelijk werkt voor hetzelfde bedrijf als de leerling werd het dossier alsnog goedgekeurd en de premie betaald.

3.3. 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.

In 2025 ontving het Vlaams opleidingsverlof 13 klachten. Wat opnieuw een lichte stijging is ten opzichte van het jaar voordien (8 klachten). Echter, ten opzichte van het totaal aantal behandelde dossiers (175.430) valt dit zeer goed mee.

Vier werkgevers hadden de aanvraag te laat ingediend (meer dan 3 maanden na de start van de opleiding). Nog eens 4 klachten betroffen de overgangsmaatregel naar aanleiding van de doelgroepwijziging sinds 1/9/2025. Daarvoor is een goedgekeurd dossier in schooljaar 2024-2025 nodig, wat men niet had.

Daarnaast maakte één burger een fout bij het registreren van het diploma in de terugbetalingsaanvraag, was één burger niet akkoord met een weigering omdat hij ingeschreven was voor onvoldoende uren (men moet voor minstens 32u per jaar ingeschreven zijn) en informeerde nog een andere burger naar een betaling. Twee werkgevers dienden tot slot nog een klacht in over een foutieve attestering door de opleidingsverstrekker en de gevolgen daarvan voor hun VOV-subsidie.

Van de 13 ingediende klachten waren slechts twee klachten gegrond.

3.4. VLAAMS ZORGKREDIET

Na een daling van het aantal ontvankelijke klachten voor het Vlaams Zorgkrediet van 14 (2023) naar 6 (2024), stijgt dat aantal opnieuw naar 10 in 2025. Van deze klachten waren er 2 gegrond waarbij het dossier onmiddellijk werd rechtgezet. In het eerste geval ging het om bijkomende informatie die onterecht zorgde voor een weigering; in het tweede geval werd door de Vlaamse infolijn verkeerde informatie gegeven.

Daarnaast waren er nog 8 ontvankelijke, maar niet-gegronde klachten. Net als de voorbije jaren gaan de meeste om aanvragen of bijkomende informatie die niet of te laat werden ingediend. In drie gevallen ging de klacht om de cumulatieregels 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. Tien klachten op een totaal van ruim 38.000 aanvragen is niet significant.

3.5. OPLEIDINGSCHEQUES

In 2025 werden 9 klachten geregistreerd voor de maatregel opleidingscheques. Dit is hetzelfde aantal als in 2024. Het aantal blijft dus stabiel sinds de wijziging in de beslissingsbrief van 2023. Bij deze wijziging werd 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. Ook dit jaar zien we dus dat deze wijziging zijn vruchten afwerpt en dat de daling vorig jaar niet louter toeval was.

Voor alle klachten was de aanleiding een weigering van de aanvraag voor een opleidingscheque. Meestal is dit soort klacht eerder een vraag om uitleg. In alle gevallen bleef de beslissing ongewijzigd: de aanvrager voldeed namelijk niet aan de voorwaarden of de aanvraag werd niet correct ingediend. Net als in 2024 bleken in 2025 alle klachten ongegrond te zijn.

Eén klager suggereerde om binnen de integratieprocedure ook te communiceren over de mogelijkheid om de opleidingskost te financieren met de opleidingscheque. Dit is reeds het geval via de websites van de opleiders, maar voor wie het Nederlands niet/onvoldoende machtig is, is dit niet toegankelijk.

3.6. AANMOEDIGINGSPREMIE

Via de aanmoedigingspremie kunnen mensen die in de privé of socialprofitsector werken én tijdscrediet, ouderschapsverlof, palliatief verlof, verlof voor medische bijstand of mantelzorgverlof opnemen, een extra aanvullende uitkering krijgen.

In 2025 werden voor deze maatregel 8 klachten geregistreerd. Hiervan was één klacht gegrond waarbij een landingsbaan onterecht werd geweigerd. Dat dossier is rechtgezet.

Daarnaast waren er dus nog 7 ontvankelijke, maar niet-gegronde klachten. Het ging om verschillende thema's, gaande van laattijdigheid tot het niet behoren tot het toepassingsgebied van de aanmoedigingspremies. Acht klachten op een totaal van ruim 56.000 aanvragen is niet significant.

3.7. ECONOMISCHE MIGRATIE: ARBEIDSKAARTEN

In 2025 werden voor de maatregel “Arbeidskaarten” 7 klachten ontvankelijk verklaard. Daarvan waren er 2 gegrond.

Het merendeel van de klachten bij economische migratie wordt ingediend omdat betrokkene het oneens is met de beslissing. Mensen willen de negatieve eindbeslissing laten herzien door bij de klacht de extra info te verschaffen die tijdens de procedure niet aangeleverd werd, of door inhoudelijke tegenargumenten aan te reiken om de negatieve beslissing aan te vechten.

Een klacht kan niet gebruikt worden als beroepsmiddel. Elke negatieve beslissing staat open voor beroep bij de minister. De beroepsmogelijkheid staat vermeld in de beslissing. Naar aanleiding van een klacht wordt de procedure herbekeken, om na te gaan of de administratie een fout maakte. Enkel in geval van administratieve fout of vergissing, kan de beslissing n.a.v. de klacht herzien worden. Nieuwe informatie of inhoudelijke tegenargumenten die geen deel uitmaakten van het dossier op het ogenblik van de beslissing, kunnen geen herziening van de beslissing tot gevolg hebben. Voor de inhoudelijke aanvechting van de beslissing staat de beroepsmogelijkheid open.

Een minderheid van de klachten (de twee gegronde klachten) betreft de lange doorlooptijd, bij het gewest en de Dienst Vreemdelingenzaken. De doorlooptijd van het Vlaamse gewest kende in 2024 en in 2025 een sterk dalende trend. Het aantal klachten over de Vlaamse doorlooptijd neemt dan ook af. De doorlooptijden van de beroepen bij de minister blijft een aandachtspunt. Hierop wordt in 2026 verder ingezet.

4. INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Sinds 2023 werd Salesforce voor heel wat maatregelen dé manier om de communicatie met de burger en de ondernemingen te ondersteunen en dossierbehandeling te vergemakkelijken. Ook de mailbox klachten.WEWIS@vlaanderen.be werd toen aan de Salesforce applicatie gekoppeld. Hierdoor werd ook het dossierbehandelingsproces van de klachten per definitie geïnformatiseerd. Naast het gebruik van Salesforce als registratiesysteem was in 2024 en 2025 ook de oude manier van klachtenbehandeling en registratie via Sharepoint nog van toepassing.

In het vorige klachtenrapport hadden we reeds aangegeven dat het dossierbehandelingsproces via Salesforce een positieve invloed had op het behandelen en opvolgen van klachten. Echter, was dit niet het geval voor de eigenlijke registratie van de klachten. Klachten moesten namelijk nog apart geregistreerd worden in een registratietool op Sharepoint. Dit bracht eerder omslachtig en dubbel werk met zich mee en leidde soms ook tot dubbele registraties van klachten. Daarnaast merkten we ook op dat er naast de registratie door de klachtencoördinator slechts een paar klachten door andere diensten werden geregistreerd in het registratiesysteem. Het registratiesysteem was niet echt gebruiksvriendelijk. Bijgevolg was ook het klachtenbeeld ook niet volledig. Daarom werd in de loop van 2025 afgestapt van het registreren van klachten in Sharepoint en wordt de registratie nu volop in Salesforce gedaan.

In het voorjaar van 2025 is er samen met het Salesforceteam gekeken hoe we de klachten op een efficiënter manier konden registreren, gebruik makend van de mogelijkheden van Salesforce. Hierbij moest rekening gehouden worden met de extra werklust voor de klachtenbehandelaars van de diensten én moest een oplossing gevonden worden voor die maatregelen die niet met Salesforce werken. Afhankelijk van het feit of een maatregel met Salesforce werkt of niet, werden twee manieren van registreren geïmplementeerd:

Als de betrokken maatregel **niet in Salesforce** werkt dan gebeurt de behandeling en registratie van de klacht als volgt:

1. Een klacht komt binnen via de klachtencoördinator

De werkwijze wijzigt niet in vergelijking met vroeger. De respectievelijke dienst ontvangt de klacht vanuit het algemeen e-mailadres van de klachtencoördinator (klachten.wewis@vlaanderen.be). Vervolgens zal de dienst de klacht behandelen en beantwoorden én wordt de klachtencoördinator mee in cc gezet. Op die manier is de coördinator op de hoogte van de uitkomst van de klacht. De klachtencoördinator registreert de klacht vervolgens in Salesforce.

2. Een klacht komt binnen via de dienst zelf

De dienst behandelt en beantwoordt de klacht en zet de klachtencoördinator mee in cc. Op die manier is de coördinator op de hoogte van de uitkomst van de klacht. De klachtencoördinator registreert de klacht vervolgens in Salesforce.

Als de maatregel **wel in Salesforce** werkt dan gebeurt de behandeling en registratie als volgt:

1. Een klacht komt binnen via de klachtencoördinator

Klachten worden niet meer per mail in Salesforce doorgestuurd, maar worden via Salesforce toegewezen aan een andere dienst. Op die manier komt de case in de Salesforce-omgeving van de betrokken dienst terecht en kan de dienst de klacht verder behandelen. Het veld 'gerelateerde maatregel' noodzakelijk voor de registratie wordt automatisch ingevuld als de klacht wordt toegewezen aan een maatregel. Bij deze werkwijze is het zo dat de klachtencoördinator de klacht kan blijven zien ook al is de klacht aan een andere dienst toegewezen. Hierdoor hoeft de dienst de klachtencoördinator niet meer op de hoogte te houden van het antwoord dat naar de burger wordt gestuurd.

De klachtencoördinator vult, als hij de klacht ontvangt, al bepaalde kenmerken (ontvankelijkheid, type en subtype). Alle kenmerken behalve de gegrondheid worden door de klachtencoördinator reeds ingevuld.

De diensten dienen dus enkel zelf nog aan te vullen of de klacht gegrond (de klachtindiener had gelijk) al dan niet ongegrond (de klachtindiener had ongelijk) is.

2. Een klacht komt binnen via de dienst zelf

Een klacht kan uiteraard ook binnenkomen via de dienst zelf. Als dat zo is, kan de dienst de klacht als "klacht" labelen in Salesforce. Op het moment de dienst dit doet, wordt de klacht ook zichtbaar voor de klachtencoördinator en kan hij de behandeling van de klacht mee opvolgen. Daarnaast is die klacht ook automatisch geregistreerd in het klachtensysteem. Ook hier dienen de kenmerken (ontvankelijkheid, type en subtype) ingevuld te worden.

In het komende jaar is het de bedoeling om het werken met Salesforce nog verder te optimaliseren. Zo willen we ook meldingen (zwartwerk, fraude,...) via Salesforce kunnen typeren zodat we ook hier een beter beeld op kunnen hebben naar de toekomst toe.

5. CONCLUSIE

In het eerste jaar van het nieuwe Departement WEWIS zien we, ten opzichte van de voorbije jaren, een stijging van het aantal ontvangen klachten. Dit is mogelijk te wijten aan het vernieuwde registratiesysteem dat eind 2025 in gebruik is genomen. We gingen van twee systemen, naar één systeem in Salesforce. Dit bracht nu al positieve veranderingen met zich mee. Met dit systeem kunnen de klachtenbehandelaars van de verschillende diensten de klachten namelijk makkelijker registreren, zonder dat dit extra werk met zich meebrengt. Dit heeft mogelijk in deze korte periode reeds een invloed gehad op het klachtencijfer.

Naast een stijging van de ontvangen klachten zien we ook de gegronde klachten opnieuw opwaarts bewegen na enkele jaren van daling. In 2024 waren er slecht 7 gegronde klachten, terwijl dat er dit jaar 22 zijn. Aangezien we dit jaar over het algemeen meer klachten ontvangen en geregistreerd hebben, is een stijging van het aantal gegronde klachten daar geen vreemd gevolg van.

In 2026 willen we de aanpak in Salesforce verder verfijnen en kijken we wat het systeem nog meer te bieden heeft om zowel de behandeling als de rapportering van de klachten verder te optimaliseren. Dit alles met het doel het klachtenrapport van 2026 voor het departement volledig via de data uit Salesforce op te maken en te streven naar een correcter en vollediger klachtenbeeld.

In 2026 willen we ook de interne klachtenprocedure verder verbeteren en de kennis errond beter verspreiden. We willen naast de individuele klachtenbehandelaars per dienst ook de andere medewerkers binnen het departement verder betrekken bij de klachtenbehandeling en hen informeren over zaken zoals: wanneer is iets een klacht (of melding), wanneer is een klacht (on)ontvankelijke, maar ook: hoe moet een klacht geregistreerd worden. We zullen hierbij de huidige klachtenwerking als basis houden en deze verder uitwerken rekening houdend met de noden van de diensten en de mogelijkheden van Salesforce. Op die manier proberen we steeds verder in te zetten op onze klantgerichte dienstverlening en hopen we de burger zo correct mogelijk te helpen.

DEEL 2: AGENTSCHAPPEN EN ENTITEITEN WEWIS

1. ALGEMEEN

1.1. KLACHTENBEELD 2025

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Algemeen

Evolutie

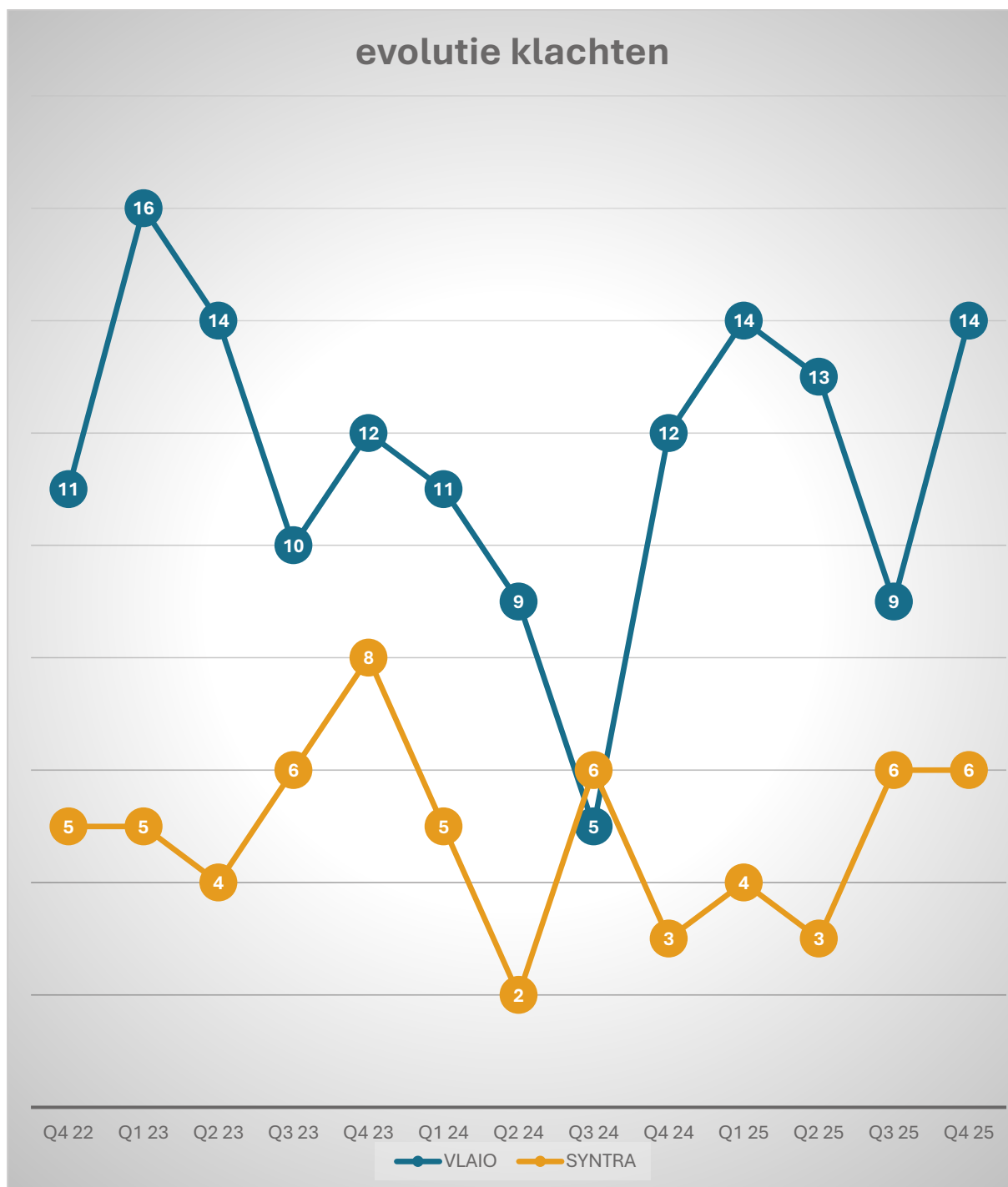
In 2025 ontving VLAIO opnieuw meer klachten dan in 2024, zowel over de eigen werking als over de tweedelijnsklachten met betrekking tot de SYNTRA-koepels. Het totale aantal klachten steeg van 53 in 2024 naar 69 in 2025. Alle klachten werden binnen de decretale termijn van 45 dagen afgehandeld.

Binnen het beperkte klachtenbeeld van 2025 bleef de aard van de klachten grotendeels vergelijkbaar met eerdere jaren, maar met enkele verschuivingen. Het aantal corona-gerelateerde klachten daalde verder, van 10 ontvankelijke klachten in 2024 naar 7 in 2025. Dit contrasteerde met 2022 en 2023, wanneer coronaklachten nog een veel grotere categorie vormden en vaak betrekking hadden op interpretatiekwesties rond voorwaarden, omzetsdalingen, sectorafbakening of bezwaarprocedures. In 2025 betroffen de resterende coronaklachten nagenoeg uitsluitend de afwikkelingsfase van eerdere steunverlening, met dossiers over terugvorderingen, afbetalingsregelingen en bijkomende bewijsvoering. Deze evolutie sloot aan bij de verdere afbouw van de coronamaatregelen. Het aantal verzoeken tot openbaarheid van bestuur rond coronadossiers bleef merkbaar, maar lag duidelijk lager dan tijdens de piekjaren; de verzoeken hadden nog steeds betrekking op inzage in inspectiedossiers, wat consistent was met de aard van de resterende klachten.

Wat betreft de SYNTRA-tweedelijnsklachten was er in 2025 een lichte stijging (van 16 naar 18 klachten). Binnen dit beperkte klachtenbeeld bood deze stijging geen aanwijzingen voor structurele problemen in de eerstelijnswerking van de SYNTRA-koepels (zie eerstelijns-klachtenrapport in bijlage 4).

Samengevat toont het klachtenbeeld van 2025, zonder veralgemenende conclusies te trekken, vooral dat:

- Corona-gerelateerde klachten verder afnamen, in lijn met de dalende trend sinds 2023 en met een duidelijke breuk ten opzichte van de veel hogere cijfers in periode 2020-2022
- de klassieke steunmaatregelen zoals de kmo-portefeuille en de Hinderpremie Openbare Werken opnieuw het grootste aandeel van de VLAIO-klachten vertegenwoordigden;
- de SYNTRA-tweedelijnsklachten licht stegen, maar binnen normale variatie bleven;
- de aard van de klachten in grote lijnen consistent was met eerdere jaren, zij het in een sterk teruggelopen coronacontext.



Grafiek 5: Evolutie klachten 2022 – 2025

Bron: VLAIO

2025	Totaal Klachten + Melding/Vraag	Klacht	
		Ontvankelijk	Niet ontvankelijk of melding/vraag
VLAIO	50	47	3
SYNTRA (in tweede lijn bij VLAIO)	19	18	1
Totaal	69	65	4

Tabel 4: Aantal ontvankelijke klachten en behandeltermijn 2025

Bron: VLAIO

Overzicht ontvankelijke en onontvankelijke klachten

VLAIO

Onontvankelijke klachten & meldingen

In 2025 ontving VLAIO drie onontvankelijke klachten en één melding.

Ontvankelijke klachten

In 2025 ontving VLAIO in totaal 65 ontvankelijke klachten, waarvan 47 betrekking hadden op VLAIO en 18 op SYNTRA als tweedelijnsklachten.

De meeste ontvankelijke klachten hadden betrekking op:

- Kmo-portefeuille: 17 klachten

Deze 17 klachten moeten worden geplaatst in de context van bijna 140.000 ingediende steunaanvragen in 2025, wat wijst op een zeer beperkt klachtenpercentage.

- Hinderpremie Openbare Werken: 10 klachten

Dit op een aantal van 7.885 verstuurde kennisgevingen en 3.482 goedgekeurde aanvragen tot uitbetaling

- Coronasteunmaatregelen: 7 klachten

Dit op 3.524 verstuurde terugvorderingen: 1.174 behandelde administratieve bezwaren

- Ecologiepremie (+): 5 klachten

Dit op 515 besliste dossiers in 2025 inclusief steunaanvragen ingediend in 2023 en 2024 die beslist werden in 2025)

Van de 47 ontvankelijke klachten met betrekking tot VLAIO-steuninitiatieven werden 7 klachten als gegrond beoordeeld.

Kmo-portefeuille

In 2025 werden **17 ontvankelijke tweedelijnsklachten** geregistreerd over de kmo-portefeuille. Daarmee blijft deze steunmaatregel, net als in voorgaande jaren, één van de belangrijkste bronnen van klachten binnen VLAIO.

Aard van de klachten

Het merendeel van de klachten had betrekking op:

- laattijdige indiening van steunaanvragen of betalingsaanvragen, **waarbij de regelgeving geen herstelkans voorziet**;
- budgetuitputting, waarbij steun niet kon worden toegekend binnen de geldende budgettaire bepalingen;
- verkeerd gekozen thema of administratieve fouten, vaak in relatie tot de rol van de erkende dienstverlener;
- in beperktere mate: technische of communicatie-gerelateerde vragen.

Beoordeling en behandeling

De regelgeving inzake de kmo-portefeuille betreft **gebonden bevoegdheden**, wat betekent dat VLAIO gehouden is tot een **gelijke en voorspelbare toepassing** van de steunvoorwaarden. Daarom werden klachten die verband hielden met **een andere interpretatie van de regelgeving** door de ondernemer doorgaans ongegrond verklaard, binnen de grenzen van het beschikbare regelgevend kader.

Bij de behandeling van klachten werd telkens nagegaan **waardoor** de subsidie was misgelopen:

- Wanneer dit verband hield met een niet-correcte interpretatie van voorwaarden, werd verwezen naar relevante informatie op de website, in handleidingen en in applicatiecommunicatie.
- Wanneer het mislopen van de steun samenhang met een controleactie of een fout bij de dienstverlener (bijv. stopzetting van een aanvraag wegens foutief gekozen thema), en de oorspronkelijke aanvraag materieel voldeed aan de voorwaarden, werd in een aantal dossiers **bijsturend opgetreden** t.a.v. de dienstverlener. Binnen het regelgevend kader kon in dergelijke gevallen een **oplossingsgerichte benadering** worden gehanteerd.

Lessen en aandachtspunten

Uit het klachtenbeeld bleek dat een deel van de klachten samenhang met complexiteit en interpretatie van de voorwaarden. Daarom bleef VLAIO inzetten op:

- heldere en consistente communicatie via website, handleidingen en applicatiemails;

- opvolging en eventuele bijsturing van de rol van erkende dienstverleners binnen hun controletaak;
- continue monitoring van het klachtenbeeld met het oog op verduidelijking waar mogelijk, **zonder afbreuk te doen aan de gelijkheid van behandeling**.

Deze signalen worden meegenomen in de verdere evaluatie van de werking van de kmo-portefeuille.

Hinderpremie/sluitingspremie

In 2025 ontving VLAIO tien ontvankelijke klachten over de Hinderpremie Openbare Werken. Dit aantal ligt in lijn met voorgaande jaren.

Net zoals in de voorgaande jaren hadden de meeste klachten betrekking op de tijdigheid van de aanvraag tot uitbetaling, in het bijzonder dossiers waarin de aanvraag buiten de wettelijk vastgelegde termijn werd ingediend.

Daarnaast werden ook klachten geregistreerd over de betalingstermijn. Na dossieronderzoek bleek dat de regelgeving correct werd toegepast en werden deze klachten ongegrond verklaard.

De overige klachten hadden betrekking op de toepassing van de voorwaarden van de maatregel. Ook hier werd vastgesteld dat de beslissingen conform het geldende regelgevend kader waren genomen.

In 2025 werden in het kader van de afschaffing van de Hinderpremie Openbare Werken overgangsmaatregelen toegepast.³ Ondernemingen werden hierover tijdig geïnformeerd, onder meer via de kennisgevingsbrief waarin een vaste einddatum voor de aanvraag tot uitbetaling werd opgenomen.

Coronasteunmaatregelen

Kwantitatieve evolutie (2024–2025)

In 2024 vormden klachten over coronasteun nog één van de belangrijkste bronnen van klachten binnen VLAIO. In 2025 is het aantal coronasteun-gerelateerde klachten verder gedaald. De resterende dossiers in 2025 maken een beperkte restcategorie uit en hebben vrijwel uitsluitend betrekking op terugvorderingsbeslissingen, de opvolging van betalings- of afbetalingsregelingen en verzoeken tot bijkomende bewijsvoering. Nieuwe klachten over de toekenning van steun, beleidskeuzes of de initiële interpretatie van steunvoorwaarden kwamen in 2025 quasi niet meer voor.

Kwalitatieve evolutie

Waar klachten in 2024 vaak nog betrekking hadden op de interpretatie van omzetsdaling, sectorafbakening, toepassingsvoorwaarden per steunperiode en het onderscheid tussen

³ De Vlaamse Regering besliste in 2025 om de forfaitaire Hinderpremie Openbare Werken stop te zetten met ingang van 1 januari 2026. De Sluitingspremie blijft als steuninstrument bestaan.

vergissing en niet-subsidiabiliteit, is in 2025 een duidelijke verschuiving zichtbaar naar de afwikkelingsfase van de maatregel. De klachten in 2025 situeren zich hoofdzakelijk rond de gevolgen van definitieve beslissingen. De beoordelingsruimte van VLAIO is daarbij beperkt, gelet op het bindend karakter van de steunvoorwaarden. In dit kader hebben klachten vaker betrekking op interpretatieverschillen of discussies die pas na afloop van de steunverlening rijzen, eerder dan op zuivere administratieve fouten.

Leerpunten uit het klachtenbeeld

Het klachtenbeeld bevestigt dat tijdelijke crisismaatregelen ook na hun beleidsmatige afloop nog gedurende meerdere jaren aanleiding kunnen geven tot klachten, met name in de fase van controle, terugvordering en administratieve opvolging. De klachten in 2025 wijzen niet op structurele problemen in de uitvoering of regelgeving, maar illustreren vooral de maatschappelijke impact van terugvorderingen en de spanningen die kunnen ontstaan tussen rechtszekerheid en gelijkheid enerzijds en individuele billijkheid anderzijds. De duidelijke procedures, consistente toepassing van de regelgeving en de mogelijkheid tot bijkomende bewijslevering hebben bijgedragen tot een verdere afname van het aantal klachten. Gelet op de controletermijn van vijf jaar na uitbetaling van steun zijn intussen veruit de meeste terugvorderingsdossiers afgerond of in opvolging, waardoor verwacht mag worden dat het aantal coronasteun-gerelateerde klachten in 2026 verder beperkt zal blijven, behoudens enkele restdossiers.

Ecologiepremie(+)

In 2025 ontving VLAIO 5 ontvankelijke klachten over de Ecologiepremie en Ecologiepremie+. Dat aantal lag hoger dan in 2024, maar bleef beperkt in verhouding tot het aantal behandelde dossiers. Voor zover uit de dossiers blijkt, hield de stijging deels verband met het verhoogde aantal beslissingen in 2024–2025.

De klachten hadden betrekking op onder meer:

- subsidiabiliteit van investeringen,
- exploitatievereiste,
- gemengd gebruik,
- investeringsdatum,
- naleving van het Europese staatssteunkader.

De Ecologiepremie is een maatregel met gebonden bevoegdheden, waardoor VLAIO gehouden is tot een gelijke en voorspelbare toepassing van de voorwaarden. In de onderzochte dossiers konden afwijkingen of herstel niet worden toegestaan. In enkele dossiers leidde bijkomende verduidelijking van de feitelijke situatie wel tot een correcte toepassing van de bestaande subsidiabiliteitscriteria.

Een belangrijk deel van de klachten hield verband met **een andere interpretatie** van de regelgeving door de ondernemer. VLAIO trachtte dit te beperken door bijkomende toelichting

te geven in beslissingen, en door informatie op de website, handleidingen en communicatiekanalen verder te verfijnen. In 2025 werden ook **verdere verfijningen in het digitaal aanvraagformulier** aangebracht.

Binnen het klachtenbeeld gaven de dossiers **geen aanwijzingen van structurele beoordelingsfouten**. De klachten fungeerden wel als nuttige signalen voor verwachtingenmanagement en verdere optimalisatie van informatievoorziening.

SYNTRA

In 2025 ontving VLAIO achttien ontvankelijke tweedelijnsklachten over de vijf SYNTRA-koepels. Dat waren er twee meer dan in 2024, maar het aantal bleef in lijn met de instroom van de voorbije jaren. Binnen het beperkte klachtenbeeld van 2025 gaven deze dossiers geen aanwijzingen van structurele problemen in de dienstverlening.

Uit de klachten bleek wel dat een deel van de dossiers voortkwam uit verwachtingen die niet volledig aansloten bij het specifieke opleidingskader van SYNTRA, dat ondernemerschapopleidingen aanbiedt en niet onder het klassieke volwassenenonderwijs valt. In enkele dossiers verwachtten cursisten dat VLAIO als beroepsinstantie of deliberatieorgaan zou kunnen optreden om examenuitslagen of eindproeven inhoudelijk te herzien. Dat is echter niet mogelijk: VLAIO kan enkel de procedurele kant van dergelijke dossiers onderzoeken, terwijl de inhoudelijke beoordeling volledig bij de docenten en examencommissies van de SYNTRA-koepels blijft.

Daarnaast bleek in twee gevallen dat cursisten ervan uitgingen dat het **consumentenrecht** van toepassing was op SYNTRA-opleidingen. SYNTRA werkt echter met **contractuele Algemene Voorwaarden**, die publiek beschikbaar zijn op de websites van de koepels en waarin het klassieke consumentenrecht niet van toepassing wordt verklaard. Enkele klachten bleken voort te komen uit een **andere interpretatie van deze voorwaarden**.

Voor zover uit de dossiers blijkt, hadden de overige klachten betrekking op inschrijvings- en annuleringsvoorwaarden, verwachtingen rond trajectopbouw en communicatie, of administratieve opvolging en facturatie. De klachten waren verspreid over verschillende koepels en opleidingen en weerspiegelden voornamelijk individuele situaties. De gemiddelde behandeltermijnen bleven, net zoals vorige jaren, zeer kort.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De klachten die Plantentuin Meise ontvangt zijn, zoals in de voorbije jaren, gericht op de Plantentuin als toeristische attractie. De Plantentuin ontving geen klachten voor andere diensten zoals wetenschappelijk onderzoek, herbarium en bibliotheek. De reden hiervoor is het nauwe contact met de bezoekers, waardoor zij snel hun weg vinden naar kanalen om zowel feedback te geven als klachten door te geven.

In 2025 ontving Plantentuin Meise 31 klachten, dit zijn 9 klachten meer dan in 2024. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan de vernieuwing van de infrastructuur, die ook een prijskaartje met zich meebrengt voor de bezoekers, of veranderingen in de werking. In 2025

opende de nieuwe parking voor het publiek, werden de Oranjerie en de Kawabar gesloten en werd het Restaurant Pachthof in gebruik genomen.

Plantentuin Meise behoudt in 2025 een zeer laag klachtenpercentage (0,012%) van 31 klachten op een bezoekersaantal van meer dan 250.000 bezoekers. De klachten zijn hoofdzakelijk 'operationele frictiepunten' die horen bij een groeiende toeristische trekpleister. In 2026 blijven we verder inzetten op de optimalisatie van de randfaciliteiten (parking en horeca-ervaring), zodat onze bezoekers een optimale beleving kunnen genieten.

Overzicht ontvankelijke en onontvankelijke klachten

Van de 31 klachten waren er 24 ontvankelijk en 7 onontvankelijk. De klachten komen rechtstreeks van de klager en worden zowel via mail als via het online klachtenformulier bezorgd.

Onontvankelijke klachten:

Van de 7 onontvankelijke klachten waren 5 klachten uitingen van ontevredenheid met het prijzenbeleid, 1 klacht betrof het ongenoegen ivm een nieuw toeristisch aanbod en 1 klacht was kennelijk ongegrond.

De kritiek op het prijzenbeleid wordt nauw opgevolgd, ook al beoordelen we de klachten als onontvankelijk, omdat het klachten zijn op het beleid. In 2025 werd onze nieuwe parking geopend voor het publiek. Vroeger was er geen privé-parking maar moesten bezoekers parkeren langs de straat. De nieuwe parking verhoogt de bezoekerservaring, verkort de afstanden tot de ingang en is verkeersveiliger, maar brengt met zich mee dat bezoekers nu moeten betalen om te parkeren. Deze verandering veroorzaakte kritiek, voornamelijk door bezoekers die de Plantentuin vaak bezoeken.

Ontvankelijke klachten:

Van de 24 ontvankelijke klachten waren er 11 gegrond, 11 deels gegrond en 2 ongegrond. 9

De ongegronde klachten sloegen beiden op de reservatie voor de babyfotoshoot. Deze fotoshoot heeft jaarlijks een ongekend succes, maar kan niet verder uitgebreid worden. De vraag is groter dan het aanbod, waardoor we een aantal mensen moeten teleurstellen.

We kregen 6 klachten van abonnees ivm het parkeertarief. De klachten werden als ontvankelijk geregistreerd. Als antwoord op de klachten werd er voor abonnees en voor regelmatige bezoekers een speciale formule uitgewerkt: voor abonnees is er nu de mogelijkheid een parkeerabonnement voor 1 jaar aan te kopen en regelmatige bezoekers zonder abonnement kunnen een 10-beurtenkaart aankopen.

De operationele opstartfase van het nieuwe Restaurant Pachthof bracht 5 geregistreerde klachten over een teleurstellende service bij aanvang, over het aanbod en de prijszetting. We maakten dankbaar gebruik van de feedback om al deze aspecten bij te sturen.

Twee klachten hadden betrekking op de dienstverlening van de Oranjerie: deze zijn beiden op een correcte wijze opgelost.

Drie klachten ivm geluidsoverlast voor de burens door activiteiten van de Plantentuin waren deels gegrond. In onze MICE policy staan duidelijke richtlijnen voor het gebruik van onze infrastructuur. We blijven dit verder opvolgen.

De resterende klachten hadden betrekking op de ticketing, waarbij het reservatiesysteem enkele keren heeft gefaald. Een klacht betrof de annulatie van een reservatie door interne werking.

Klantvriendelijkheid vormt de basis van onze dienstverlening. We volgen de klachten nauwgezet op, analyseren de feedback en spelen er zo snel mogelijk op in om de dienstverlening blijvend te verbeteren.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

“Klacht” m.b.t. de behandeling van een financieringsaanvraag

Het FWO heeft van drie financieringsaanvragers bij dezelfde onthaalinstelling (universiteit) een soortgelijke (afgestemde) melding gekregen over de wijze waarop hun financieringsaanvragen werden behandeld. Enerzijds werden er een aantal inhoudelijke opmerkingen m.b.t. de financieringsaanvragen gemaakt (die buiten de draagwijdte van de klachtenprocedure vallen), anderzijds een aantal meer generieke suggesties m.b.t. het verloop van de evaluatieprocedure voor een financieringsaanvraag.

Bij de drie meldingen werd door de drie melders uitdrukkelijk bevestigd dat de uitkomst van de evaluatie van de financieringsaanvraag op zich niet in twijfel werd getrokken, en er ook géén intentie was om een herziening ervan te vragen. De intentie was dus om een aantal suggesties op basis van ervaringen mee te delen. Deze meldingen konden in die omstandigheden niet als een klacht, noch als een aanvraag tot herziening worden gekwalificeerd. Ze werden door het FWO wel op vrijwillige basis, zonder dat er hiervoor een rechtsgrond bestaat, van een reactie voorzien.

“Klacht” m.b.t. de afwijzing van een reiskrediet voor een congres in de VS

De melding betrof een bezorgdheid over de voorwaarden om een FWO-gefinancierd reiskrediet voor deelname aan een niet-Europees congres te bekomen. In een notendop kwam de melding erop neer dat de betrokken melder de reglementaire (gepubliceerde) voorwaarden voor het bekomen van een reiskrediet te stringent vond (hij was er zich voorafgaand aan zijn aanvraag bewust van dat hij niet aan de voorwaarden kon voldoen). Deze melding kwalificeerde niet als een klacht, noch als een aanvraag tot herziening. Het was immers een loutere commentaar op een beleidsmatige keuze.

De melding werd op vrijwillige basis, zonder dat er hiervoor een rechtsgrond bestaat, van een reactie voorzien.

“Klacht” m.b.t. een afgewezen aanvraag tot financiering

Uit deze melding bleek dat het eigenlijk de intentie was om een aanvraag tot herziening in te dienen van een aanvraag tot financiering waarvan men al de bevestiging van afwijzing had bekomen, maar nog niet de concrete feedback met de afwijzingsmotieven. Er werd aangegeven dat er na ontvangst van de gedetailleerde feedback nog de kans was om een aanvraag tot herziening in te dienen, conform de daarvoor voorziene procedure. Gezien er nog een mogelijkheid was om een aanvraag tot herziening in te dienen, diende het FWO de melding niet te behandelen. Er is nadien nooit een aanvraag tot herziening door de betrokken melder ingediend.

“Klacht” m.b.t. een aanvrager van financiering

Het betreft een melding die geen betrekking had op een dienstverlening van het FWO maar wel een proactieve commentaar op een andere aanvrager van financiering. Er werd aangeboden om, met toestemming van de melder contact met de betrokken onthaalinstelling en supervisor op te nemen om verduidelijking te vragen en eventuele stappen te (laten) ondernemen.

Het FWO heeft nadien géén enkele reactie meer mogen ontvangen.

“Klacht” naar aanleiding van de onontvankelijkheid van een financieringsaanvraag

Deze melding betreft een commentaar op het onontvankelijk verklaren van een aanvraag tot financiering omdat er een aanvraag werd ingediend voor beoordeling van de aanvraag bij een verkeerd (onbevoegd) expertpanel binnen een andere wetenschappelijke discipline. Voorafgaandelijk aan het indienen van de aanvraag werden er voor de specifieke oproep zowel mondeling (infosessies) als schriftelijk (publicaties op de website, heldere verduidelijking in de aanvraagprocedure) toegelicht dat het enkel mogelijk was om aanvragen voor financiering in te dienen voor beoordeling door specifieke expertpanels met een concrete onderzoeksbevoegdheid binnen een specifieke wetenschappelijke discipline. Dit was een ontvankelijkheidsvoorwaarde van die specifieke oproep voor financiering, die in dit dossier niet werd nageleefd. De melder erkende op zich wel dat hij onzorgvuldig te werk was gegaan, maar vond het gevolg, de onontvankelijkheid van de aanvraag, verregaand. Hij had daarvoor subjectieve meningen, géén objectieve argumenten, en trachtte de verantwoordelijkheid ook bij het FWO te leggen. Het FWO werd als te rigide in zijn dienstverlening afgeschilderd. Het een en ander deed er niet aan af dat er verschillende malen, zeer tijdig, over de ontvankelijkheidsvoorwaarden van de aanvraag was gecommuniceerd, en de melder de aanvraagadministratie veelal als een vervelend, snel te doorlopen gegeven had behandeld. Hierbij had hij niet de nodige zorgvuldigheid aan de dag gelegd. De klacht werd als ontvankelijk, maar ongegrond afgewezen.

VLAAMSE ADVIESRAAD VOOR INNOVEREN EN ONDERNEMEN (VARIO)

Eind 2024 ontving VARIO een formele klacht betreffende het “regulerend falen van VARIO in haar kerntaken als strategische adviesraad voor het Vlaamse innovatiebeleid.” Volgens de klacht faalt VARIO in haar verantwoordelijkheden door:

- Het negeren van empirisch bewezen systeemfouten in het financiële stelsel
- Het ontwijken van haar verantwoordelijkheid door te verwijzen naar de ECB
- Het gebrek aan wetenschappelijke integriteit in haar beoordeling van systemische risico's

Deze nalatigheid is des te ernstiger gezien:

- De overschrijding van planetaire grenzen
- De escalerende polycrisis
- De beschikbaarheid van concrete oplossingen

Het handelt daarbij om issues die niet tot de kerntaak of bevoegdheid van VARIO behoren en waaraan de raad dus bitter weinig kan veranderen of bijdragen. De klager vraagt in één van zijn mails om een onderzoeksbudget uit de VARIO-middelen om zijn onderzoek te kunnen bekostigen. Ook dat valt buiten de opdracht van VARIO.

1.2. INHOUDELIJKE ANALYSE

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

Binnen het klachtenbeeld van 2025 hadden enkele klachten betrekking op de toepassing van objectieve en bindende voorwaarden (zoals tijdigheid, subsidiabiliteit en bewijsvereisten), vooral bij steunmaatregelen met een hoog dossiervolume. Voor zover uit de dossiers bleek, hielden veel van deze klachten verband met interpretatieverschillen of met verwachtingen die niet volledig aansloten bij de geldende regelgeving, eerder dan met uitvoeringsfouten.

In dossiers waar beperkte procedurele of administratieve herstelruimte bestond, kon binnen het regelgevend kader bemiddelend worden opgetreden. Verder wees het klachtenbeeld erop dat tijdelijke steunmaatregelen (zoals coronasteun) ook na hun beleidsmatige afloop nog aanleiding konden geven tot klachten, met name in de fase van controle, terugvordering en administratieve opvolging.

Ook binnen de tweedelijnsklachten m.b.t. SYNTRA bleken enkele klachten voort te komen uit verwachtingen die niet volledig overeenstemden met het toepasselijke kader. Sommige cursisten gingen ervan uit dat VLAIO als beroepsinstantie of deliberatieorgaan kon optreden bij betwistingen over scores of eindproeven, terwijl VLAIO enkel de procedurele kant van dergelijke dossiers kan beoordelen. Daarnaast waren er klachten waarbij werd verondersteld dat het consumentenrecht van toepassing was op SYNTRA-opleidingen. SYNTRA-opleidingen behoren tot het kader van ondernemerschapopleidingen en worden aangeboden onder contractuele Algemene Voorwaarden van de SYNTRA-koepels, waarin het klassieke consumentenrecht niet van toepassing wordt verklaard. Deze klachten hadden dan ook vaak betrekking op een andere interpretatie van deze contractuele bepalingen.

Opvolging en verbeteracties

Op basis van de signalen uit het klachtenbeeld van de voorbije jaren konden eerder al een aantal acties worden ondernomen of verdergezet. Deze acties hadden tot doel de duidelijkheid, transparantie en voorspelbaarheid binnen de dienstverlening te versterken, zonder afbreuk te doen aan de geldende regelgeving.

Concreet werd onder meer ingezet op:

- blijvende aandacht voor duidelijke communicatie over voorwaarden, termijnen en gevolgde processen (via website, handleidingen, beslissingen en applicatiecommunicatie)
- versterkte motivering in beslissingen, met bijzondere aandacht voor maatregelen met beperkte beoordelingsruimte
- verdere digitalisering en automatisatie van processen, waar dit de voorspelbaarheid en begrijpelijkheid voor ondernemers versterkt
- het consequent afbakenen van herstelmogelijkheden, in functie van rechtszekerheid en gelijke behandeling
- structurele terugkoppeling van signalen uit klachten naar beleids- en procesverantwoordelijken, zodat verduidelijkingen waar relevant kunnen worden meegenomen in communicatie, procesdocumentatie of applicatieve ondersteuning

Daarnaast blijven duidelijke rolafbakening en verwachtingenmanagement belangrijk in het kader van SYNTRA-tweedelijnsklachten, onder meer door transparante communicatie over de bevoegdheden van VLAIO, de toepasselijke contractuele voorwaarden en de procedurele rol van docenten en examencommissies.

De klachtenbehandeling blijft daarmee een instrument voor het monitoren van de dienstverlening en voor het identificeren van optimalisatiemogelijkheden. Verbeteracties worden steeds afgewogen binnen de wettelijke kaders en binnen de principes van gelijke en voorspelbare regelgevingstoepassing.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

De leerpunten werden reeds opgesomd onder 4.1:

- De opstartproblemen van Restaurant Pachthof zijn ondertussen goed opgevangen, waardoor we positieve feedback ontvangen over het restaurant. In drukke weekends zal de Kawabar geopend worden om de druk van het restaurant te verminderen.
- Financiële toegankelijkheid van de parking: Voor abonnees werd er een jaarabonnement uitgewerkt om gebruik te maken van de nieuwe parking en voor regelmatige bezoekers zonder abonnement werd een 10-beurtenkaart uitgewerkt.

We blijven de werking van het reservatiesysteem goed opvolgen, om eventuele ticketingproblemen snel te verhelpen.

Gastheerschap staat centraal en het doet ons plezier dat de inspanningen van de voorbije jaren vruchten afwerpen. In 2025 hadden slechts 2 klachten betrekking op de dienstverlening aan de ingang, ondanks de soms uitdagende dagen bij de opstart van de nieuwe parking en Restaurant Pachthof.

Er ligt nog een uitdaging in het afstemmen van de verschillende activiteiten in de Plantentuin. We waken erover dat reservaties van bezoekers niet in het gedrang komen door MICE-activiteiten of verbouwingswerken. 10

Daarnaast blijven we de tarieven voor kwetsbare groepen, zoals ouderen en personen met een beperking, evalueren.

Tot slot houden we vast aan een constructieve dialoog met omwonenden wat betreft het werfverkeer.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Er werden in 2025 7 “klachten” ontvangen, waarvan er één effectief als een “klacht” kon worden gedefinieerd. Het aantal klachten fluctueert licht. Er wordt over het algemeen een grotere mondigheid bij onderzoekers ervaren om onze dienstverlening in vraag te stellen. Dit ligt in lijn met maatschappelijke tendensen. Weliswaar moet worden vastgesteld dat terwijl het aantal aanvragen blijft toenemen de klachten in verhouding hoe dan ook zeer beperkt blijven. Het FWO behandelt verschillende duizenden aanvragen voor financiering waardoor het objectief vaststaat dat er in verhouding een zeer laag aantal klachten wordt ontvangen.

Van de 7 ontvangen klachten werd er géén enkele gegrond verklaard. Het FWO concludeert hieruit dat de dienstverlening t.a.v. de onderzoekers vlot en correct verloopt, hetgeen niet wegneemt dat de dienstverlening en de klanttevredenheid van de aanvragers voor het FWO gemonitord wordt. Het FWO blijft hier dan ook op inzetten in de komende jaren en organiseert om de twee jaar een onderzoekersbevraging. De volgende onderzoekersbevraging wordt in 2027 gepland. Het FWO blijft ernaar streven zo informatief, toegankelijk en transparant mogelijk voor de betrokken onderzoekers te zijn.

VLAAMSE ADVIESRAAD VOOR INNOVEREN EN ONDERNEMEN (VARIO)

De formele klacht volgde op diverse mails van de klager. Die werden in de mate van het mogelijke telkens beantwoord door de staf. Twee stafleden zijn met de klager over zijn voorstellen in gesprek gegaan.

Nadat dit niet bevredigend werd bevonden, diende de man een formele klacht in via de site van EWI.

Deze klacht werd door VARIO behandeld in samenspraak met de DPO en jurist van EWI. Volgend antwoord werd aan de klager bezorgd.

Conform zijn oprichtingsbesluit dd. 14/10/2016, Hoofdstuk 2, Artikel 2 kan VARIO:

Advies verlenen over de volledige innovatieketen, van het niet-gericht wetenschappelijk onderzoek aan de universiteiten tot het toepassingsgericht onderzoek met het oog op de valorisatie van dit onderzoek en de transformatie van de Vlaamse industrie. VARIO kan ook advies verlenen over het beleid met betrekking tot de industrie, de dienstensector en het ondernemerschap.

VARIO is bevoegd om over het wetenschaps-, innovatie- en ondernemingsbeleid op eigen initiatief, op verzoek van de Vlaamse Regering of op verzoek van het Vlaams Parlement:
1° strategisch advies te verstrekken en studies te verrichten over middellange- en lange termijn-ontwikkelingen en uitdagingen;
2° aanbevelingen te formuleren en studies te verrichten over de globale beleidslijnen en prioriteiten en over het begrotingsbeleid;
3° adviezen te formuleren bij voorstellen of voorontwerpen van decreet of bij ontwerpen van besluit van strategisch belang.

De rol van VARIO is advies uitbrengen aan de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement. VARIO heeft géén mandaat om nieuw beleid te voeren; het al dan niet opvolgen van de aanbevelingen of het detecteren van de nood aan verder onderzoek of verdere stappen, is aan het beleid (de Vlaamse Regering en het parlement).

VARIO maakt zijn adviezen openbaar en licht ze graag toe op verzoek, wat ook is gebeurd in het teams-gesprek dat u had met de VARIO-stafleden op 16 december 2024.

VARIO is geen financieringskanaal en kan wettelijk geen project van externen financieel ondersteunen. Voor de subsidiëring van onderzoeksprojecten moeten wij u doorverwijzen naar de geëigende Vlaamse of federale financieringskanalen.

De klacht werd ongegrond bevonden en het klachtendossier over VARIO werd afgesloten.

2. VERBETERACTIES NA DE INHOUDELIJKE ANALYSE

2.1. CONCRETE VOORSTELLEN EN VERBETERACTIES

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO)

De behandeling en analyse van klachten in 2025 leverde opnieuw waardevolle inzichten op om de dienstverlening van VLAIO verder te verfijnen. Net als in voorgaande jaren bleef de nadruk liggen op een tijdige, zorgvuldige en begrijpelijke afhandeling van klachten, met bijzondere aandacht voor heldere en toegankelijke communicatie.

De klachtencoördinator rapporteerde in 2025 viermaal per jaar aan het directiecomité. Deze kwartaalrapporteringen worden systematisch besproken, waardoor signalen uit klachten duurzaam worden meegenomen in interne processen en overlegmomenten. Bevindingen worden daarnaast gedeeld met de betrokken operationele diensten en beleidsverantwoordelijken, zodat eventuele aandachtspunten tijdig kunnen worden opgevolgd.

De klachtenprocedure is ondertussen breed gekend binnen de organisatie. Medewerkers verwijzen uitingen van ongenoegen of vragen van klanten gericht door naar de klachtencoördinator wanneer dit aangewezen is. Aanhoudende sensibilisering blijft belangrijk, onder meer gezien personeelwissels, evoluerende regelgeving en de verdere digitalisering van processen.

Binnen het klachtenbeeld van 2025 bleek dat een aanzienlijk deel van de klachten verband hield met de toepassing van bindende en objectieve steunvoorwaarden. De klachtenbehandeling bleef in dat kader gericht op duidelijke motivering, voorspelbare toepassing van regels en het correct afbakenen van de beschikbare beoordelingsruimte.

De lage verhouding tussen het aantal klachten en het totale aantal behandelde dossiers bevestigt het belang van performante digitale toepassingen. Waar mogelijk en zinvol wordt bij aanpassingen aan applicaties rekening gehouden met signalen uit klachten, onder meer om gebruikersvriendelijkheid te versterken, beslissingen transparanter te maken en misverstanden over voorwaarden of termijnen te vermijden. Ook de verdere verfijning van communicatie via website, handleidingen en applicatiemeldingen blijft een blijvend aandachtspunt.

Tot slot blijft de samenwerking met andere overheidsinstanties en externe partners relevant. Bij maatregelen waarbij VLAIO afhankelijk is van externe gegevensstromen of informatiebronnen blijft de kwaliteit en tijdigheid van die gegevens cruciaal. Signalen uit klachten worden — waar relevant — meegenomen in overleg en afstemming met deze partners, zodat de uitvoering van maatregelen zo transparant en voorspelbaar mogelijk blijft.

Agentschap Plantentuin Meise (APM)

Ons interne proces waarborgt een snelle responstijd en een zorgvuldige klachtenafhandeling op maat.

Alle meldingen worden besproken met de betrokken medewerkers, zodat verbetervoorstellen snel kunnen worden doorgevoerd.

De jaarlijkse klachtenanalyse dient hierbij als graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening, waarbij we ook de positieve feedback van bezoekers meenemen.

We trekken structureel lessen uit deze feedback en informeren het management jaarlijks over de voortgang. In de loop der jaren is het klachtenregister zo geëvolueerd naar een essentieel instrument voor kwaliteitsmeting.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Het FWO zal zich ook in 2026 blijvend inzetten voor het verhogen van de kwaliteit van zijn dienstverlening en dit met oog voor zelfevaluatie. Het FWO organiseerde in 2025 een grote onderzoekersbevraging om de kwaliteit van de dienstverlening te laten evalueren. Hieruit is gebleken dat er een hoge waardering voor de dienstverlening van het FWO bestaat. De raad van bestuur heeft kennis genomen van de resultaten van de bevraging en de daaruit voortvloeiende verbeteracties die reeds in uitvoering zijn of gepland op korte termijn, én dit om de kwaliteit van de dienstverlening nog verder te verhogen.

Het FWO blijft altijd alert voor eventuele verzuchtingen en is bereid om, waar nodig, maatregelen te ondernemen. Het FWO streeft er systematisch naar om zijn onderzoekers zo goed als mogelijk te informeren en bij te staan.

DEEL 3: BIJLAGES

Bijlage 1: Klachtenrapport VDAB

Bijlage 2: Klachtenrapport PLUXEE

Bijlage 3: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

Bijlage 4: Klachtenrapport SYNTRA





Klachten brengen mensen samen
Rapport
Klachtenmanagement 2025

Inhoudstafel

Inleiding	2
Klachten brengen mensen samen	4
De dossiers	4
Contact met de klant	4
Suggesties	5
Waarover klagen klanten?	6
Oplossingen	6
Samen voor oplossingen	8
Beoordeling	8
Ombudsnormen	9
Oplossingen	10
Mensen en hun wensen	13
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	23
Discriminatieklachten	23
Het Vlaams Mensenrechteninstituut	24
Transmissieklachten	25
Een voorbeeld	26
Werkgevers	27
Vlaamse Ombudsdienst	28
Wat doet VDAB met deze meldingen?	29
Verbeteracties	29

Inleiding

2025 : Een bewogen jaar voor VDAB

Zowel de beslissingen van onze minister van Onderwijs, Justitie en Werk, Zuhal Demir, als de beslissingen van de Federale Regering zetten VDAB en zijn medewerkers ertoe aan om zich creatief en wendbaar op te stellen.

Hieronder een greep van deze hervormingen en koerswijzigingen.

Besparingskader

De Vlaamse overheid legde VDAB een strikt besparingspad op (van 20 miljoen in 2025 tot 80 miljoen in 2028). Hierdoor werd VDAB gedwongen om de activiteiten die niet tot de kerntaken (bemiddeling, matching, databeheer en controle) behoren af te bouwen of uit te besteden. Zo wordt de gespecialiseerde begeleiding voor psychisch kwetsbare werkzoekenden, of werkzoekenden met een complexe welzijnsproblematiek volledig door partners afgehandeld. Kleinere locaties werden gesloten om in te zetten op grotere regionale kantoren en op een uitgebreide digitale dienstverlening.

Daarnaast werd er een nieuw kader gemaakt voor het uitbestedingsbeleid, om de private partners efficiënter in te zetten.

AMBitieus

De directie van VDAB besliste om het werkingsmodel bij te sturen om beter om te kunnen gaan met de uitdagingen die zich n.a.v. de beleidsbeslissingen en de veranderende arbeidsmarkt aandienen.

1. VDAB installeert inschattingsteams om werkzoekenden sneller op het juiste pad naar werk te zetten

De inschatting is een verhaal van samenwerking tussen de reguliere werkzoekendenwerking van de Servicelijn, e-inschatting bij de Servicelijn, Basisdienstverlening en Lokale inschatting. De werkzoekende een warm welkom heten en zo snel en efficiënt mogelijk inschatten en toeleiden naar het juiste dienstverleningsspoor is een taak voor de verschillende lagen van de inschatting waarbij een goede samenwerking en warme overdracht essentieel zijn.

2. De matchingsteams hebben als hoofdfocus de matching van klanten in competentieontwikkeling met werkgever(s).

De werkzoekende klant activeren door middel van competentieversterking en proactieve matching. De focus ligt hierbij op jobhunting, werkplekleren-hunting en vacaturegericht opleiden.

3. Activeringsteams leggen zich toe op kerntaken.

Activeringsteams worden ingeschakeld wanneer verdiepende inschatting voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt nodig is en doen hiervoor de adviesbepaling.

4. De eerstelijnsdienstverlening voor werkgevers verschuift naar de Servicelijn

De Servicelijn neemt taken op die niet fysiek regiogebonden zijn en humaan-digitaal uitgevoerd kunnen worden.

VDAB legt zich toe op het beheren van de vacaturedatabank en het matchen van de meest kwetsbare werkzoekenden. VDAB zal ook gespecialiseerde rekruteringsvragen vaker doorverwijzen naar private partners of uitzendkantoren.

De functionaliteiten van Mijn VDAB voor Werkgevers zijn uitgebreid met een krachtigere AI matching. Werkgevers krijgen automatisch suggesties van kandidaten die beantwoorden aan het gevraagde profiel.

De persoonlijke begeleiding door een accountmanager werd in 2025 voorbehouden voor bedrijven met knelpuntvacatures of bedrijven die bereid zijn om in te zetten op werkplekleren (zoals IBO).

Hervorming loopbaancheques 2025

In 2025 heeft de Vlaamse overheid, onder leiding van Minister van Werk Zuhal Demir, de loopbaancheques ingrijpend hervormd. De hervorming kende twee fasen: een periode van beperking van de beschikbare cheques tot 1000 cheques per maand en een **structurele verandering vanaf 1 november 2025** met een verdubbeling van de prijs tot 90€, beperking tot 1 cheque per loopbaan, strengere termijnen voor gebruik en opname, professionalisering van de begeleiders.

Het uiteindelijke doel is om de loopbaancheque op termijn (gepland voor 2027) volledig te vervangen door een nieuw systeem: het **loopbaankrediet**.

Beperking van werkloosheidsuitkeringen in tijd en de inschakelingsuitkeringen

- Beperking in de tijd: Het recht op uitkeringen werd beperkt tot maximaal 24 maanden. Sinds 1 juli 2025 liepen er overgangsmaatregelen, waardoor de VDAB volop inzette op de heractivering van werkzoekenden wiens uitkering op 1 januari 2026 zou vervallen.
- Inschakelingsuitkeringen: Deze werden beperkt tot 1 jaar, wat zorgde voor een verhoogde druk op de VDAB om jongeren sneller aan de slag te krijgen.

VDAB heeft zichzelf in dit kader 2 taken opgelegd:

- elke uitkeringsgerechtigde werkzoekende hierover tijdig voldoende informeren, ongeacht zijn situatie, zodat hij zich hierop kan voorbereiden.
- de werkzoekenden, zeker in de laatste maanden voor het verlies van de uitkering, maximale kansen bieden in de zoektocht naar werk.

Onnodig te stellen dat deze wijzigingen, en vooral de laatste, hun impact gehad hebben op het klachtenbeeld van 2025. Veel van de klachten over de federale maatregelen zijn immers niet ontvankelijk, want VDAB is niet bevoegd, of gaan over beleidsbeslissingen. Toch heeft de klantendienst er alles aan gedaan om de burger zo goed mogelijk te informeren en waar nodig te tonen waar de burger de nodige informatie kon vinden. Ook waren een aantal van deze klachten zeer schrijnend. Voor een groep van werkzoekenden met het advies welzijn (deze zijn door niet-arbeidsmarktgerelateerde problematieken niet inzetbaar op de arbeidsmarkt en zijn dus ongewild werkloos) is het nog niet duidelijk of en welke uitkering ze kunnen krijgen. VDAB zet in op een goede informatieverstrekking aan deze groep over de mogelijke uitkeringsstelsels, en tracht ook de toegang ertoe te faciliteren door deze mensen een attest van het advies welzijn te geven om aan te tonen dat zij niet inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt, een aantal onder hen zijn ook niet begeleidbaar door hun problematiek waardoor een doorverwijzing voor een traject naar Arbeidsmatige Activiteiten ook niet mogelijk is.

Er is nog niet veel duidelijkheid over hoe men deze mensen zal opvangen. De verschillende uitkeringsstelsels zijn niet afgestemd op elkaar, waardoor een groep mensen, die geen recht heeft op werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering, inkomensvervangende tegemoetkoming of een leefloon, uit de boot dreigt te vallen.

Klachten brengen mensen samen

De dossiers

In 2025 behandelde VDAB 2371 dossiers, 5.5% meer dan in 2024. Er waren 439 of 19% niet-ontvankelijke klachten, 3% meer dan in 2024. 20 klachten werden opgelost bij melding, in 2024 waren dat er 34. 46 klachten werden niet behandeld wegens ingetrokken, “privacytoestemming” niet ontvangen” of “bijkomende informatie niet ontvangen”.

Er werden 1765 ontvankelijke klachten en 101 suggesties onderzocht en behandeld, dit is 1% meer klachten dan in 2024 maar 10% minder suggesties. De niet-ontvankelijke klachten werden kort onderzocht en kregen een antwoordbrief met (indien nodig) een gerichte doorverwijzing. De impact van die niet-ontvankelijke klachten op de werking van de klantendienst was wel groter omdat een groot deel (72%) van die klachten ging over de federale of Vlaamse beleidsbeslissingen. Aangezien VDAB zich tot taak heeft gesteld de burgers zo goed mogelijk te informeren, kregen deze klachten extra aandacht bij de klantendienst. Zo werd, indien mogelijk, het dossier onderzocht en aan de bemiddelaar gevraagd om de klant uit te nodigen voor meer uitleg.

90% van de klachten kwam binnen via het 0800-nummer, het online formulier en het generiek e-mailadres van het contactcenter. Werkzoekenden en cursisten dienden 71% van de klachten in, 14% van de klachten kwamen van burgers, dit is 3% meer dan in 24. (Dit toont de belangstelling van de bevolking voor de beslissingen die werden genomen over de werkloosheidsuitkering, de pensioenen, de loopbaancheques), 10% van de klachten kwam van werknemers. In 2025 waren er met 4% klachten opnieuw iets minder 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 2025 ontving 72.5% een antwoord binnen de 20 dagen (in 2024 was dit 63.8%). Dit is een mooie vooruitgang ten opzichte van 2024. Onze ambitie blijft een antwoordtermijn binnen 20 dagen voor 75% van de antwoorden. Een gemiddelde antwoordtermijn van 16.5 dagen is vergelijkbaar met 2024.

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, soms zelfs andere instanties (RVA, RIZIV, OCMW, mutualiteit...) 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 53% van de ontvankelijke dossiers, dit is iets minder dan in 2024 (55%).

We blijven het belang van een persoonlijk klantencontact benadrukken, dit draagt bij tot het vinden van wederzijds gedragen oplossingen en tevreden klanten. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat behandelaars zich bewuster zijn van de overweging of een contact met de melder opportuun is. Er zijn dit jaar opnieuw meer gevallen van grensoverschrijdend gedrag bij werkzoekenden waargenomen (ten aanzien van de bemiddelaar, de Servicelijn of in de melding). Vermoedelijk heeft dit te maken met de beslissingen die beleidsmatig werden genomen en het feit dat hierdoor een aantal werkzoekenden hun uitkering verliezen. Deze hebben er geen boodschap aan dat VDAB niet bevoegd is en ook niet meer informatie kan geven over wat dit concreet betekent voor deze werkzoekende. De klantendienst trachtte in het antwoord een duidelijke uitleg te geven met een aantal pistes voor de werkzoekende in de hoop dat de gemoederen wat zouden bedaren en 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. 2025 telt 101 suggesties, tegenover 112 in 2024.

De 101 suggesties waren vooral vragen, tips of advies over de toepassingen van VDAB: Vind een job (25%), Jouw VDAB (WZ) (24%), de VDAB-website (14%), Opleidingen (12%) en het werkzoekendendossier (10%).

De overige 16% van de suggesties waren zeer divers en handelden voornamelijk over de dienstverlening o.a. de begeleiding of de Servicelijn. 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 1765 ontvankelijke klachten¹ handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk 43% (755) zoals in 2024, opleiding 24% (422) (23% in 2024), een matchbaar werkzoekenden dossier 13% (229) (14% in 2024), een matchbare vacature 7% (119) (6% in 2024) en werkplekklaren 4% (78) (4% in 2024). 7 meldingen (4%) gingen over collectieve bemiddelingsacties (jobbeurzen).

Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2024.

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 nog aanleiding tot vragen over het handelen van de bemiddelaar. Deze opvolging zal dit jaar nog strikter worden. Elk opvolgingsgesprek wordt geëvalueerd. Na een negatieve evaluatie volgt een ultiem gesprek, wanneer ook dat een negatieve evaluatie krijgt, volgt een transmissie. Het is binnen de verwachtingen dat hierdoor ook dit jaar meer klachten over de begeleiding naar werk zullen binnenkomen.

Slechts 7 meldingen gingen over loopbaanbegeleiding (inclusief loopbaancheques). VDAB merkt op dat de meldingen die binnenkwamen over de beleidsbeslissingen ivm de loopbaanbegeleiding niet-ontvankelijke klachten waren, zo handelden 61 niet-ontvankelijke klachten over dit onderwerp. Over outplacement werden 2 klachten ingediend. De controledienst kreeg 14 klachten. Er waren 17 meldingen over de financiële tegemoetkomingen (waren voornamelijk klachten over het recht op rendementspremie), 11 klachten gingen over de toekenning van Maatwerk en 25 klachten gingen over wijkwerken

Over de ondersteunende domeinen (0800-nummer, website, facility en HR) werden 79 (4%) meldingen gedaan

Oplossingen

67% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond², dit is 2% meer als in 2024. De behandelaar slaagt erin om in 63% van de dossiers een oplossing aan te reiken, zoals in 2024. 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.

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.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voren brengen, is 81% (deels) opgelost, in 2024 was dit 83%. Zo aanvaardden klanten verontschuldiging, pikten ze hun traject verder op met een 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 en beter 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 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 in de organisatie.

De klantendienst formuleert volgende aandachtspunten

- 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. Daarnaast is het belangrijk om herstelgericht te werken, dit kan o.a. door het organiseren van een drie-gesprek met bemiddelaar, teamleider en klant (eventueel in aanwezigheid van een neutrale persoon) om de meningsverschillen uit te praten. De praktijk toont dat in een aantal gevallen de begeleiding kan verder gezet worden door dezelfde bemiddelaar.
- 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 privacyteam neemt dit op.
- Een betere bescherming nastreven van de persoonlijke informatie van werkzoekenden in de CV-databank dit om te verzekeren dat werkgevers de kwaliteitsrichtlijnen van VDAB naleven wanneer ze de gegevens uit deze databank raadplegen en gebruiken.
- 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. Ook de toegankelijkheid van de systemen van VDAB voor burgers met een beperking moet voortdurend en proactief de nodige aandacht krijgen.
- Door de beslissingen mbt de beperking van de werkloosheid in de tijd neemt de druk op de werkzoekende toe om te solliciteren en zo snel mogelijk een (nieuwe) baan te vinden. Daarnaast ziet men ook dat de werkloosheid toeneemt (voornamelijk in de groep 25-59 jaar en bij de hogeschoolden). Vanuit de klachten die binnenkomen krijgt de dienst signalen dat het voor hogeschoolde jongeren en voor 55+ zeer moeilijk is om een kans te krijgen van werkgevers. De jongeren omdat ze geen ervaring hebben en de werkgever niet wil/kan investeren in opleiding, de 55+ omdat ze te hoge eisen zouden stellen, en te duur zouden zijn. Daarom de oproep om naast de versterkte activering van de werkzoekenden ook een responsabilisering van de werkgever na te streven.

Samen voor oplossingen

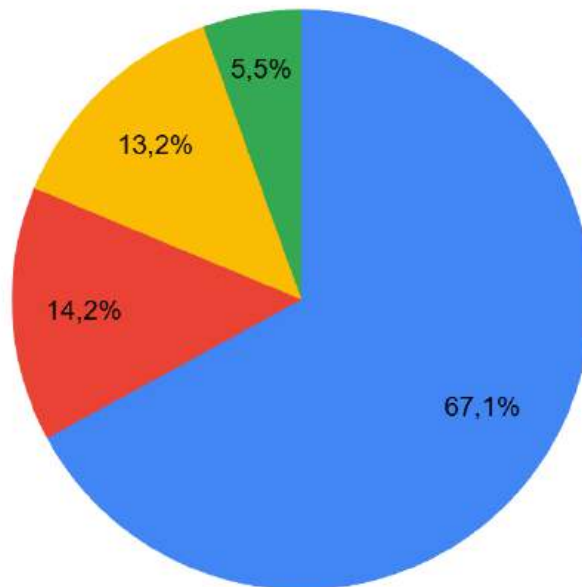
Dit hoofdstuk verduidelijkt de indeling van de 1765 ontvangelijke klachten (zonder suggesties) naar beoordeling, ombudsnormen en mate van oplossing.

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

- Ongegrond
- Gegrond
- Deels gegrond
- Geen oordeel



In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling:

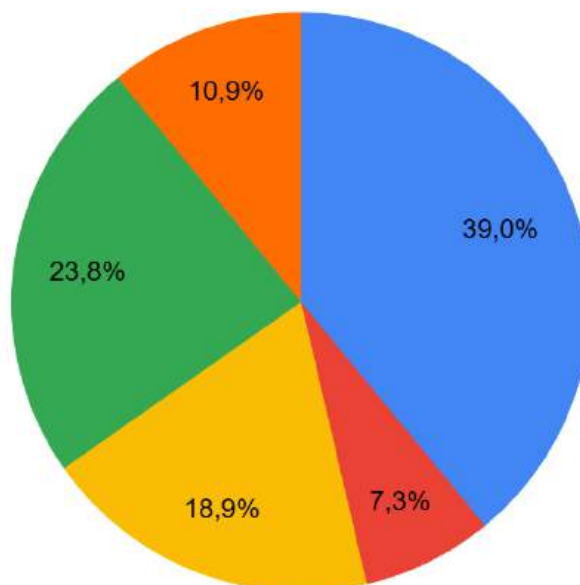
Domein/afdeling	Totaal	Ongegrond	Gegronnd	Deels gegrond	Geen oordeel
Matching op de arbeidsmarkt	1610	1107	203	217	83
0800-nummer, website, facility en HR	79	32	28	8	11
Loopbaandienstverlening	7	2	2	2	1
Herstructureringsbegeleiding	2	0	1	1	0
Controledienst	14	11	2	0	1
Toekennen recht op Maatwerk	11	10	1	0	0
Financiële tegemoetkomingen	17	9	7	1	0
Wijkwerken	25	13	6	5	1
Totaal	1765	1184	250	234	97

Ombudsnormen

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor de (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.

Ombudsnorm

- 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.

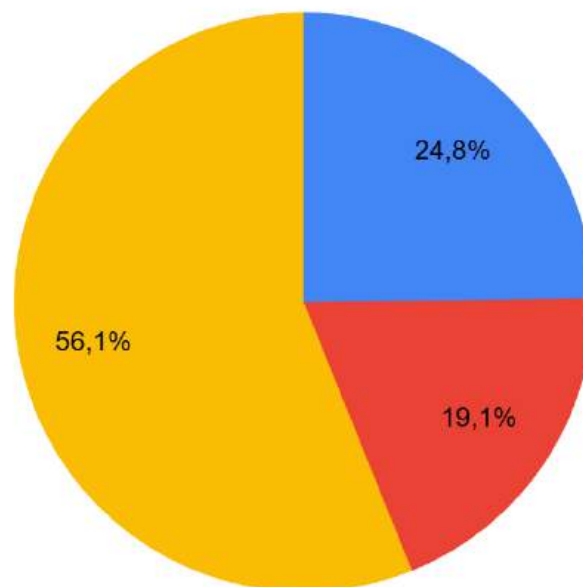


Oplossingen

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar (deels) vinden in de oplossing. 80.9% van de (deels) gegronde klachten kreeg dit label. De klantendiensten focussen op klantgerichtheid en ijveren steeds om de relatie met de klant te herstellen. Voor 19.1% 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 opgelost
- Niet opgelost
- Opgelost



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	420	230	109	81
Loopbaanbegeleiding	4	3	0	1
Ondersteuning bij collectief ontslag	2	1	0	1
Controledienst	2	2	0	0
0800-nummer, HRM, website en facility (ondersteunende diensten)	36	27	4	5
Toekennen van recht op Maatwerk	1	0	1	0
Financiële tegemoetkomingen	8	5	2	1
Wijkwerken	10	6	1	3
Totaal:	483	274	117	92

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.

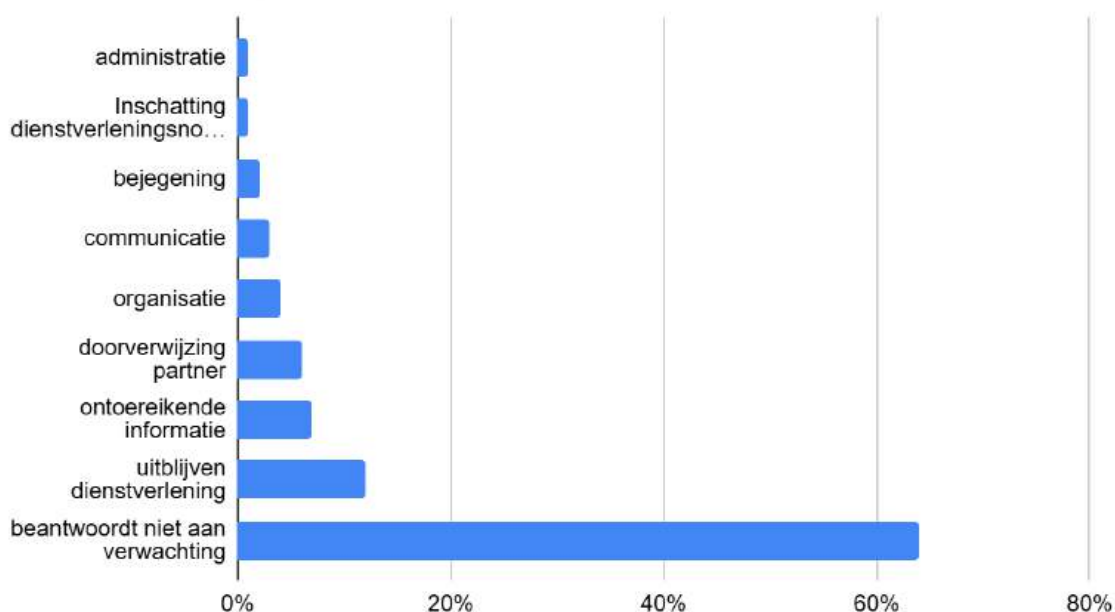
Inhoudelijke categorie: Ik heb een matchingbehoefte:

Subproduct	Aantal	Proces	Aantal	% van 1765 (ontvankelijke klachten)
Bemiddelingsacties	7	Collectieve bemiddelingsacties	7	0%
Coaching naar werk	755	Persoonlijk actieplan naar werk afspreken	755	43%
Matchbaar werkzoekendendossier	229	Matchbaar werkzoekenden dossier	229	13%
Matchbare vacature	119	Matchbare vacature	108	7%
Opleiding	422	Opleiding geven in centra	416	24%
		Webcursus	6	0%
Werkplekleren	78	Opleiding via IBO-formule	63	4%
		Werkervaring opdoen via stages	15	0%
Totaal:	1610	Totaal:		91%

Klachten over het persoonlijk actieplan

De klantendiensten noteerden 755 klachten, waarvan 25.3% over de samenwerking met partners. In 64% van de dossiers vertellen verzoekers dat ze andere verwachtingen hebben van de begeleiding. 12% kon zich niet vinden in de manier van communiceren van de bemiddelaar. Deze klachten staan tegenover de gemiddeld 250.734 werkzoekenden per maand die in 2025 te begeleiden waren door VDAB (0.30%).

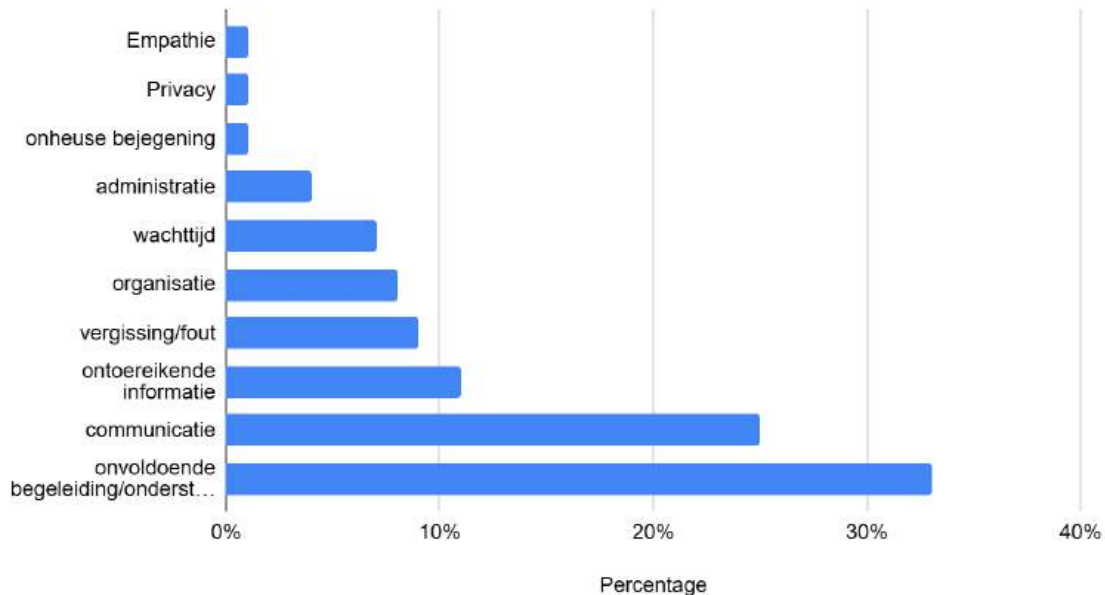
Kwesties Actieplan



Bij 65% 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. Nu een aantal onder hen geconfronteerd wordt met de beperking van de werkloosheid in de tijd, wijzen ze op de verantwoordelijkheid van VDAB om hen werk te bezorgen. Vaak gaan ze hierbij voorbij aan de jarenlange begeleidingsinspanningen die VDAB deed om hen klaar te maken voor de arbeidsmarkt.

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 2024. We merken dat werkzoekenden moeilijker hun standpunt herzien, zelfs wanneer aangetoond kan worden dat de begeleiding verliep zoals voorgeschreven.

Oplossingen bestonden uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe bemiddelaar, 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 accepteren dit niet (onmiddellijk) en vragen bijgevolg meer tijd. Deze dossiers beschouwt VDAB als niet opgelost.

De cijfers rond persoonlijk contact met de klant dalen van 69% naar 66%. 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 25 klachten over wijk-werken opgetekend, dit zijn 43% minder meldingen dan in 2025. Wijk-werken geeft een divers klachtenbeeld omdat er verschillende invalshoeken zijn: die van de

wijk-werker, de gebruiker en de wijk-werkorganisatie. Er waren vooral minder klachten over het wijkwerk platform en het cheque-systeem. Vooral de (beperkte) beschikbaarheid van geschikte wijk-werkers leidde tot klachten (62%). Een aantal wijkwerkers maakte zich ook zorgen over de beperking van de werkloosheidsuitkering in de tijd en de impact hiervan op het wijk-werken, deze meldingen kwamen vooral van werkzoekenden die vroeger in het PWA-stelsel werkten en die onbeperkt recht hebben op wijk-werken (in tegenstelling tot de nieuwe instromers die slechts een jaar in deze maatregel kunnen zitten).

Enkele voorbeelden

Een klant meldde dat hij zich niet voldoende begeleid voelde door de opleidingspartner. Het is de taak van de partner om de klant op te leiden en nazorg te bieden bij de zoektocht naar werk. Uit het onderzoek bleek dat de partner te onvoldoende gedaan heeft op vlak van ondersteuning en begeleiding naar werk (wegens herstructurering in de organisatie). VDAB sprak de partner hierop aan en de partner zou de nodige nazorg bieden. Gezien het personeelstekort bij de partner heeft VDAB nog een eigen bemiddelaar aangeduid om deze werkzoekende te begeleiden.

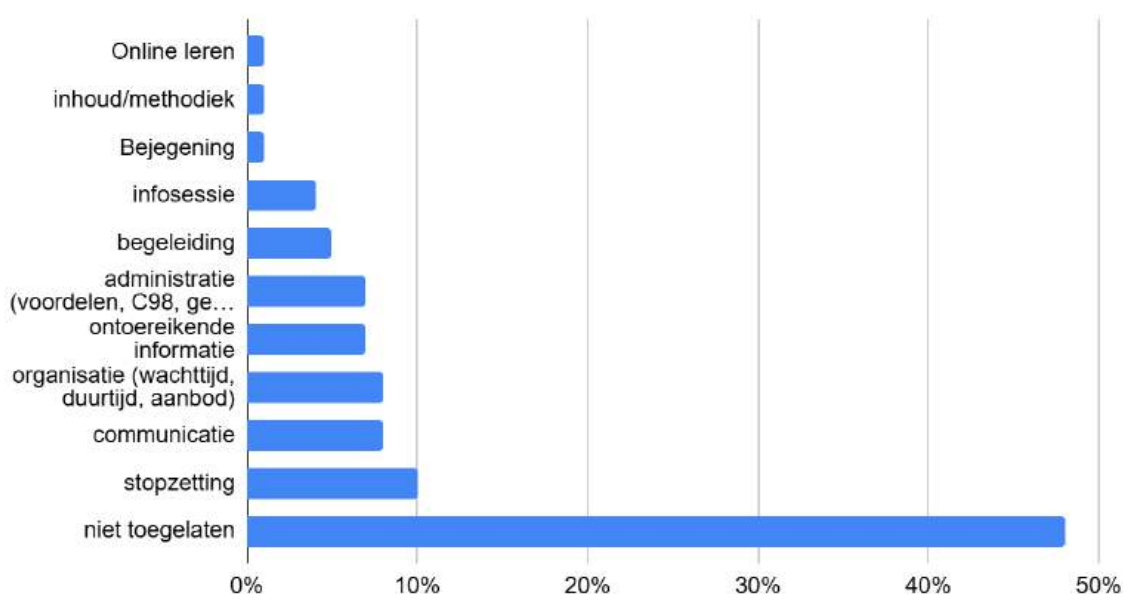
Een klant meldt dat ze een aangetekende brief had ontvangen voor een nieuwe afspraak met de bemiddelaar. Haar vorige afspraak was onterecht als 'niet aanwezig' geregistreerd. Uit het onderzoek bleek dat er een administratieve fout gebeurde waardoor de klant als 'niet aanwezig' stond geregistreerd in het systeem, waardoor automatisch de procedure voor een aangetekende afspraak werd opgestart. De bemiddelaar bood zijn excuses aan, zette dit recht en de aangetekende afspraak werd omgezet in een belofte.

Klachten over opleiding geven in centra

In 2025 startten 42.268 werkzoekenden een beroepsgerichte competentieversterking. In 2025 waren er 422 klachten over competentieversterking (of 0.1% van het aantal gestarte opleidingen), dit waren 38% meer klachten dan in 2024 (30 dossiers). In 59% van de dossiers was er persoonlijk contact met de klant, een stijging tegenover 2024 (56%).

Een aantal werkzoekenden wilde nog een (langdurige) opleiding kunnen volgen voor de beperking van de werkloosheid in voege trad. Wanneer dan blijkt dat hun kandidatuur niet weerhouden wordt, omdat ze niet voldoen aan de criteria, komt dat hard aan. Ook hadden werkzoekenden het moeilijk om te aanvaarden dat ze niet in aanmerking kwamen voor de gewenste opleiding (door onvoldoende te scoren voor de inschattingsproeven of de motivatiegesprekken).

Kwesties



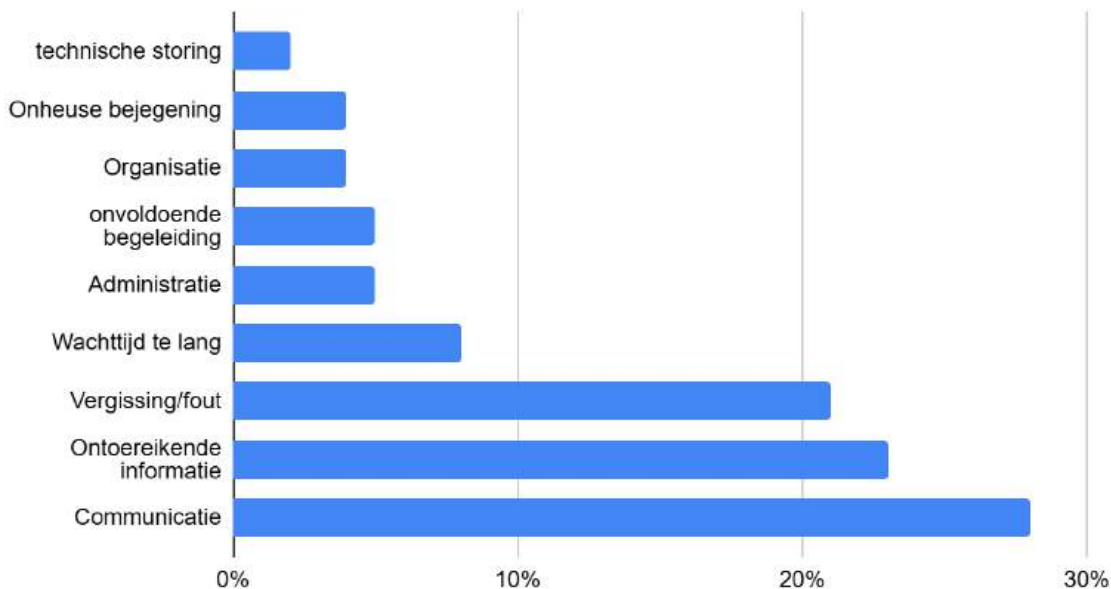
Bij de klachten over opleidingen zijn de punten van ontevredenheid van onze klanten: het niet toegelaten worden tot een opleiding (48%), stopzetting van de opleiding (10%), organisatie (8%), administratie (7%) en ontoereikende informatie (7%).

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 hij niet voldoet aan de instapvoorwaarden. In bepaalde gevallen kan geremedieerd worden en kan er een nieuwe kandidatuur overwogen worden, in andere gevallen is dat niet mogelijk en moeten er samen met de bemiddelaar andere perspectieven gezocht worden.

Voor 77% van de klachten over het niet toegelaten worden tot en de stopzetting van een opleiding stelt de behandelaar vast dat VDAB correct oordeelde en was de klacht ongegrond. De behandelaar bevestigt in deze gevallen de reden(en) waarom de betreffende opleiding niet tot de mogelijkheden behoort, in een aantal gevallen met een bijkomend gesprek.

Aard gegrondheid



De (deels) gegronde klachten (31%) wijzen VDAB op een tekortkoming in de dienstverlening op het vlak van communicatie, ontoereikende informatie, vergissing/fout, te lange wachttijd, administratie en onvoldoende begeleiding (80%). De behandelaar kon in 80% 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.

Enkele voorbeelden

Een werkzoekende vroeg in 2023 reeds een opleiding lassen, hij kon toen aan het werk, waardoor de opleiding niet doorging. Nu vraagt deze werkzoekenden opnieuw deze opleiding (is net opnieuw werkloos geworden) omdat hij wel kan lassen maar zich wil vervolmaken en de nodige certificaten wil halen om betere kansen op de arbeidsmarkt te hebben, maar kreeg geen toelating.

De dienst stelt voor om een infosessie te volgen over de opleiding lassen. Tijdens de infosessie zal nagegaan worden of het niveau Nederlands voldoende is om de veiligheidsnormen te kunnen garanderen. De instructeur zal ook een profielbepaling doen om na te gaan of de werkzoekende de hele opleiding moet volgen of slechts enkele modules nodig heeft.

De klant wordt uitgenodigd om dit voorstel met de teamleider te bespreken.

De bemiddelaar weigerde een opleiding omdat dit geen knelpuntopleiding zou zijn. Klant was niet tevreden met deze beslissing en diende een klacht in. Het onderzoek wees uit dat deze opleiding wel een knelpuntopleiding was. De klant kreeg toelating om deze opleiding te volgen en omdat het vertrouwen in

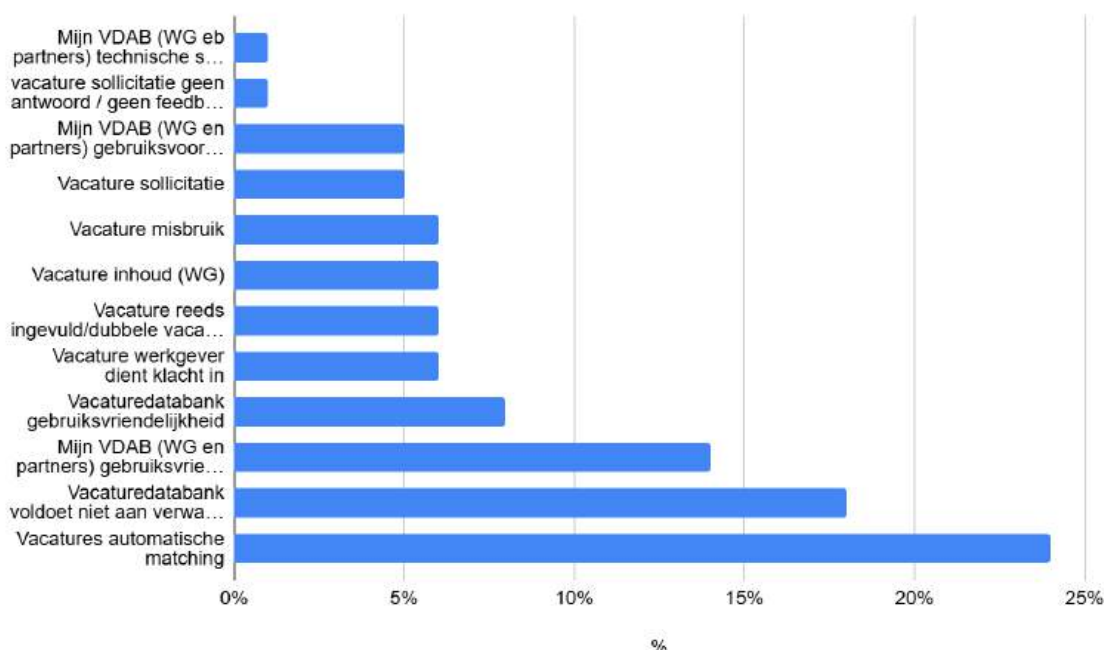
de bemiddelaar geschaad was, kreeg deze werkzoekende een andere bemiddelaar. De klant was tevreden met dit resultaat.

Klachten over matchbare vacature aanbieden

In 2025 ontving de vacaturedatabank 271.072 vacatures van werkgevers, 1.165.255 vacatures van de uitzendkantoren en 446.483 vacatures van wervings- en selectiekantoren. (Het aantal klachten maakt 0.007% uit van het totaal aantal vacatures).

Er werden over de vacaturewerking 119 klachten geformuleerd tegenover 108 in 2024. 74% van de klachten handelde over de Automatische Matching, de Vacaturedatabank (voldoet niet aan verwachting en gebruiksvriendelijkheid, inhoud en dubbele vacatures), Mijn VDAB (WG en partners).

Kwestie

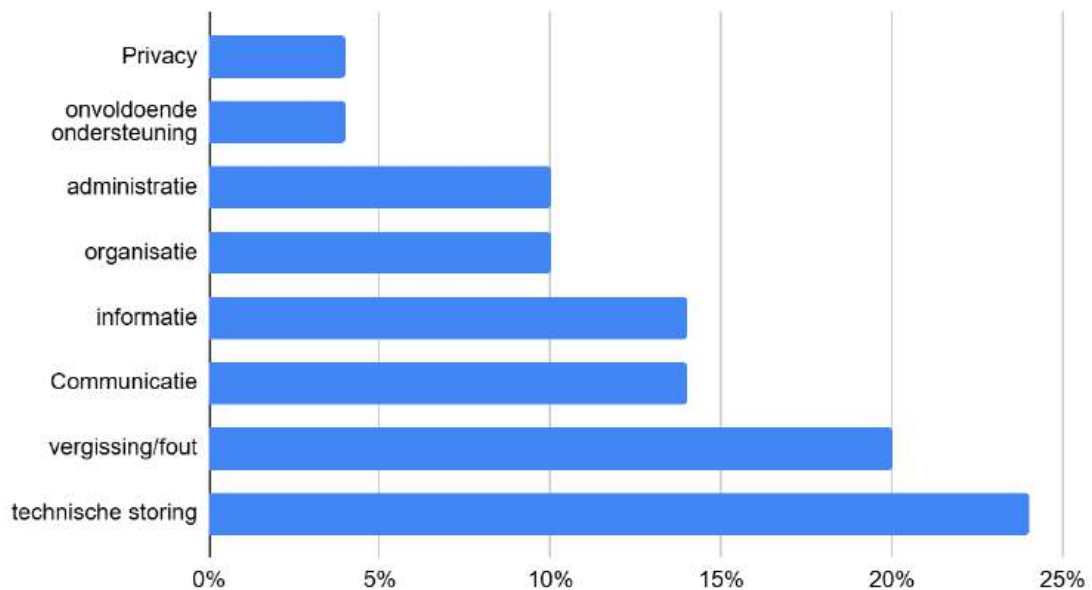


De klachten over de automatische matching (24 %) ontstaan vaak omdat de automatische matching verkeerd begrepen wordt en gezien wordt als een selectietool. Automatische matching is het proces waarbij een computersysteem een vergelijking maakt tussen nieuwe vacatures en bestaande klantendossiers. Bij voldoende overeenkomst (vanaf 80%*) ontvangt de werkzoekende de passende werkaanbieding. De werkzoekende is niet verplicht om in te gaan op deze voorstellen.

73% 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 technische storing, een vergissing, communicatie of ontoereikende informatie aan de basis. De overige klachten gingen over organisatie, administratie, onvoldoende ondersteuning, privacy en/of onvoldoende ondersteuning.

Werknemers melden dat werkgevers hen contacteren, terwijl ze al aan het werk zijn. VDAB onderzoekt dan of de gegevens van de klant tijdig uit publicatie genomen zijn wanneer die aan het werk ging (dit verloopt automatisch). Indien blijkt dat de werkgever gegevens van deze burger heeft opgeslagen, tegen de overeenkomst van VDAB in, dan wordt deze daar op aangesproken. Naar aanleiding van een aantal klachten over dit topic, buigt de dienst zich over een strakkere toepassing van de overeenkomst met de werkgevers en een nauwere opvolging van het correcte gebruik van werkzoekendengegevens door de werkgevers.

81% van de (deels) gegronde klachten werd (gedeeltelijk) opgelost, dit oplossingspercentage ligt lager dan in 2024.

Enkele voorbeelden

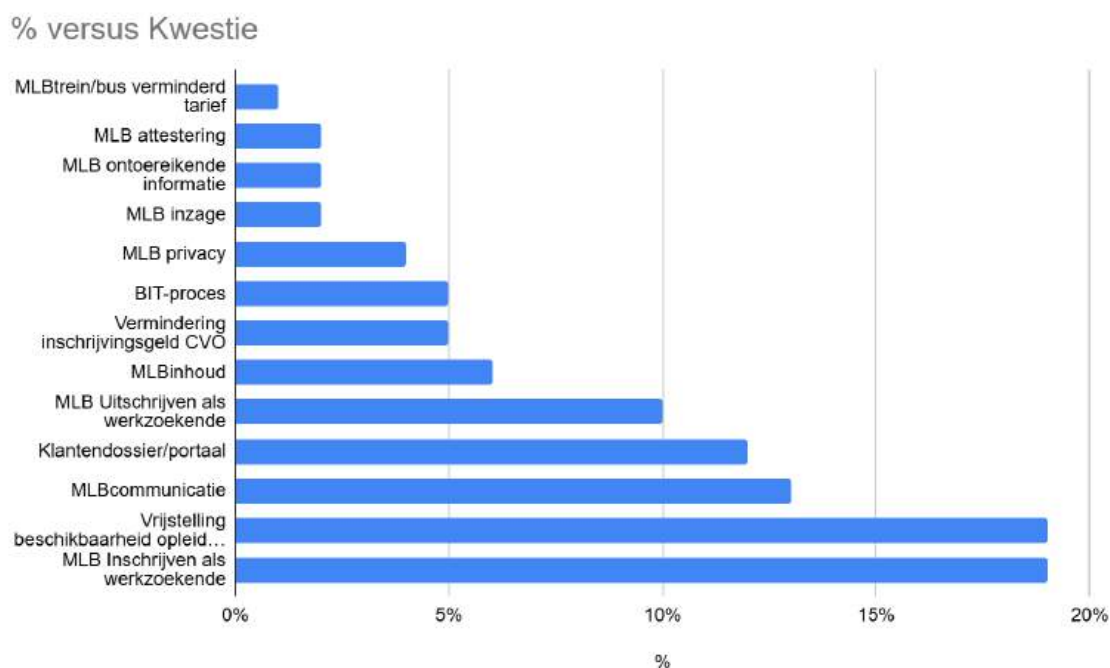
Een burger meldt zijn ervaringen met een malafide werkgever, hij heeft hier een maand voor gewerkt en heeft nu gerechtelijke stappen moeten zetten om zijn loon te krijgen. Hij is nu aan het werk bij een andere werkgever, maar is verbaasd dat de vacature van de malafide werkgever nog steeds op de website van VDAB staat. Hij wil niet dat andere kandidaten in dezelfde val trappen.

VDAB onderzocht deze melding en nam gepaste maatregelen.

Een burger meldt dat hij sinds begin 2025 aan het werk is, maar toch nog mails met jobsuggesties ontvangt. Onderzoek wees uit dat er iets misliep bij de automatische gegevensuitwisseling, waardoor hij niet als werkend stond ingeschreven. VDAB zette dit recht.

Klachten over matchbaar werkzoekendendossier

Op 31 december 2025 waren er 224.630 werkzoekenden zonder werk ingeschreven bij VDAB (bron VDAB studiedienst). De klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier dalen verder van 241 dossiers in 2024 naar 229 dossiers in 2025 (of 0.1% van het aantal inschrijvingen). Dit is een daling met 5%.



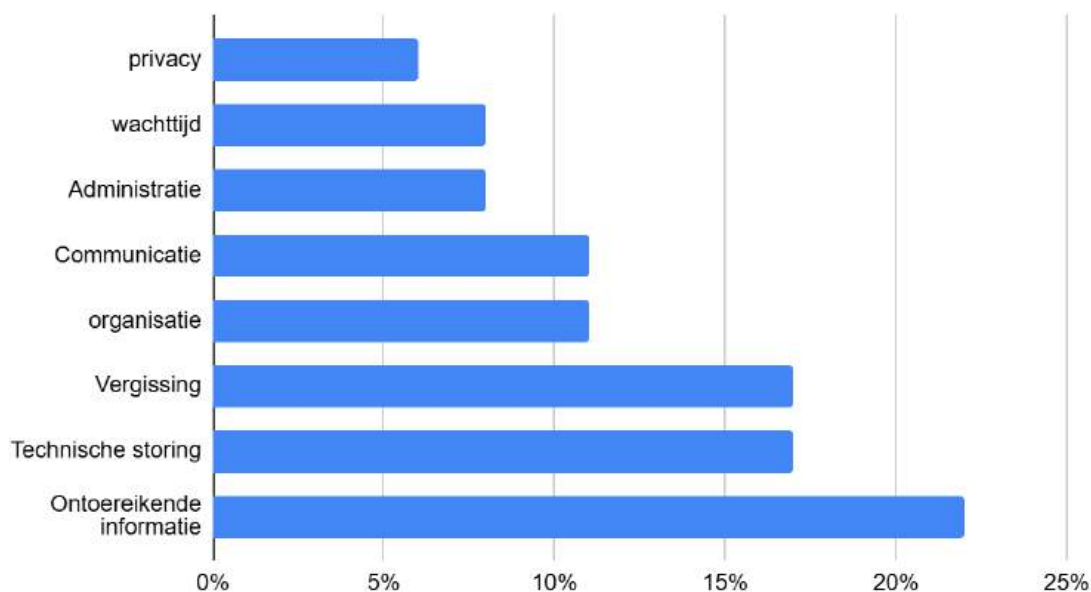
75% van de klachten over het matchbaar werkzoekenden dossier gaat over de inschrijving als werkzoekende, vrijstelling opleidingen, communicatie, klantendossier/portaal en uitschrijving als

werkzoekende.

Bij 79% van deze klachten lag er geen fout van VDAB aan de oorsprong, er werd meer uitleg gegeven aan de klant over de inschrijvingssituatie.

79% van de dossiers was ongegrond. Voor 75% van de (deels) gegronde klachten, kon de behandelaar een oplossing aanreiken. Dossiers werden gecorrigeerd, excuses werden aangeboden, de technische storing werd opgelost en bijkomende informatie werd verschaft.

Aard gegrondheid



Enkele voorbeelden

Een burger laat weten niet akkoord te zijn met de weigering van de verlenging van de vrijstelling en vindt ook dat de voorwaarden om een vrijstelling te bekommen niet voldoende omschreven staan op de website. Burger vraagt om de weigering te herzien.

De dienst laat weten niet op de beslissing te kunnen terugkomen, omdat het om wettelijke voorwaarden gaat en VDAB de wet moet uitvoeren. De dienst laat wel weten dat ze de opmerking over de informatie op de website ter harte neemt en de voorwaarden voor het verkrijgen van een (verlenging) van de vrijstelling duidelijker zal omschrijven. Voor een herziening van de beslissing m.b.t. de vrijstelling wordt de burger doorverwezen naar de Arbeidsrechtbank.

Een werkzoekende meldt dat er onduidelijkheden in de nieuwe versie van het klantenportaal zitten. Zo lukt het niet om een jpeg correct te uploaden of om de talen te wijzigen, de aanpassingen worden niet bewaard. VDAB legde uit dat deze ongemakken te maken hebben met een onstabiliteit in het systeem die zich in de week volgend op de lancering voordelen. Deze instabiliteit was snel opgelost. De klant werd uitgenodigd om niet te aarzelen nog andere problemen te melden indien die zich voordoen.

Klachten per thema

Discriminatieklachten

Voor 2025 zijn er 102 discriminatieklachten, dit zijn er 40 meer dan in 2024. Met 6% is het aandeel van discriminatieklachten in het totaal klachtenbeeld iets groter dan in 2024. Vooral werkzoekenden en cursist-werkzoekenden dienden discriminatieklachten in (83%).

Slechts 19 klachten zijn (deels) gegrond voor de dienstverlening, dit is 8% minder dan het globale cijfer (27.3%).

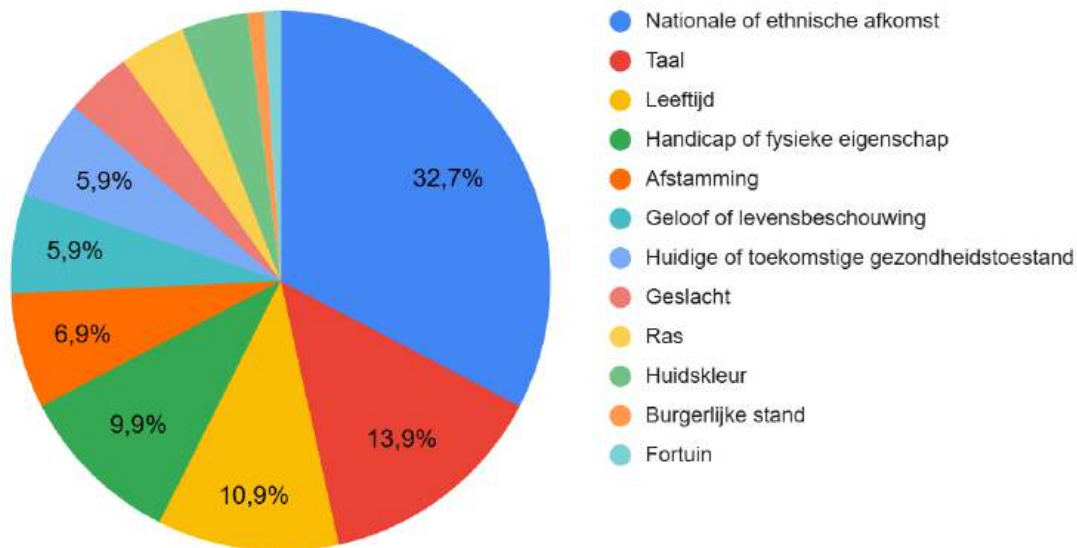
92% van deze klachten situeert zich binnen klachten over persoonlijk actieplan en opleiding, dit is meer dan in het globaal klachtenbeeld. Meer bepaald voldoen in 81% van deze klachten de mate van begeleiding, de weigering van de opleiding, de communicatie en de informatie niet aan de verwachting van de klant.

Het is niet duidelijk vanwaar deze toename komt. Mogelijk liggen ook hier de beleidsbeslissingen aan de oorsprong en voelen burgers zich genoodzaakt om beslissingen van VDAB, die een impact kunnen hebben op hun statuut, aan te vechten.

Discriminatieklachten krijgen een dubbele gegrondheid status (een voor de dienstverlening en een voor discriminatie). In 92% van de gevallen kan de onderzoeker geen discriminatie vaststellen. In 6% van de gevallen kon het niet beoordeeld worden of er al dan niet discriminatie had plaatsgevonden. Er waren 2 (deels) gegronde discriminatieklachten.

Elke discriminatieklacht krijgt een of meerdere discriminatiegronden. Voor 2025 zijn er 126 discriminatiegronden. Net zoals in 2024 voert afkomst de lijst aan, gevolgd door taal en leeftijd.

Discriminatiegrond



Er waren 2 (deels) gegronde discriminatieklachten: 1 klacht handelde over de onbeschikbaarheid van een aantal toepassingen op het mobiele platform, waardoor de melder van oordeel is dat niet alle werkzoekenden (o.a. jongeren) gelijke kansen krijgen. VDAB beaamt dat nog niet alle toepassingen op de website responsive zijn, dit werd vanaf juni 2025 opgelost met de lancering van het nieuwe profiel. Een andere klacht handelde over ongepaste uitspraken van een bemiddelaar tijdens de begeleiding en de inschatting voor een passende opleiding. 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 (deels) gegronde situatie waren er voldoende elementen om de discriminatie vast te stellen. VDAB nam de nodige maatregelen.

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 2025 werden 9 meldingen vanuit VMRI gedaan door burgers die niet akkoord

waren met het resultaat van de klachtenbehandeling in eerste lijn bij VDAB of die niet akkoord waren met een beslissing van VDAB, zonder eerst een onderzoek door de klantendienst te vragen.

4 meldingen hielden verband met de weigering van een opleiding, 3 meldingen hielden verband met de weigering van een vrijstelling, 2 meldingen gingen over de toekenning van Bijzondere Tewerkstellingsondersteunende Maatregelen.

De klachtenmanager bespreekt de vraag met de contactpersoon van het VMRI legt uit hoe de regelgeving en procedures in elkaar zitten van de betrokken onderwerpen. In een aantal gevallen zitten wetgeving of instapvoorwaarden in de weg om een vrijstelling, een recht of een opleiding toe te kennen. VDAB gaat in op het voorstel voor een bemiddelingsgesprek, maar omdat VDAB de regelgeving moet volgen, leidt dit bemiddelingsgesprek vaak niet tot een oplossing. Burgers hebben dan het recht om naar de geschillencommissie van het VMRI te stappen met hun zaak.

Dit zijn vaak tijdrovende procedures, waar de criteria van VDAB om om te gaan met discriminatie anders zijn dan die van het VMRI waardoor het moeilijk is om in de bemiddelingsfase tot een vergelijk te komen.

Enkele voorbeelden

Een cursist meldt dat zijn instructeur zijn verzoek om verlof te nemen tijdens het Offerfeest geweigerd had. De instructeur besprak dit dezelfde dag nog met de cursist en stelde dat hij een inschattingsfout maakte, maar dat de cursist wel degelijk recht had op deze verlofdag. De verlofdag werd dezelfde dag nog goedgekeurd.

Een burger meldt aan het VMRI dat VDAB geen rekening houdt met zijn medische problematiek. VDAB behandelde reeds verschillende meldingen van deze burger en besprak de situatie met de contactpersoon van het VMRI. Het VMRI vermoedt dat de burger o.w.v. een taalproblematiek niet helemaal begrijpt wat VDAB voor hem kan doen en vraagt om de klant nogmaals uit te nodigen voor een gesprek om hem uit te leggen hoe zijn traject loopt.

Transmissieklachten

In 2025 ontving VDAB 31 niet-ontvankelijke en 80 ontvankelijke transmissieklachten. Dit is iets minder dan in 2024 (58 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	45	2	5	1	53
Opleiding+IBO	5	0	0	0	5
CODI	11	2		1	14
Dossier WZ	7			1	8
Totaal	68	4	5	3	80

De controledienst ontving in 2025 38.956 transmissies. Opgesplitst volgens transmissiecluster geeft dit:

Instroom transmissies 2025	
1. Niet opdagen	25.864
2. Werkaanbod	2.075
3. Opstart acties	277
4. Uitvoering acties	3.133
5. Speciale procedures	7.607
Totaal instroom 2023	38.956

De controledienst sprak 22.769 sancties, waarschuwingen binnen bemiddeling en negatieve evaluaties BIT uit .

Sancties 2025	Totaal
1. WAARSCHUWINGEN	7.823

Formeel	3.051
Ultiem	674
Formele Verwittiging Bit	4.098
2. SANCTIES	10.008
3. NEGATIEVE EVALUATIES BIT	4.938
TOTAAL (1.waarschuwingen + 2.sancties + 3.negatieve evaluaties)	22.769

Werkgevers

Werkgevers hadden in 2025 68 klachten, 18% minder dan in 2024, of 4 % van het totaal aantal ontvankelijke klachten (5% in 2024). In 62% van de gevallen kon de klantendienst geen tekortkoming in de dienstverlening vaststellen.

37% van de meldingen handelden over het werkgeversportaal (45% in 2024). 61% van de meldingen ging over IBO.

75% van de klachten vertoonde geen tekortkomingen in de dienstverlening van VDAB. De (deels) gegronde klachten waren in 33% van de dossiers te wijten aan een vergissing, 27% was te wijten aan een gebrekkige communicatie. De andere oorzaken waren administratie, ontoereikende informatie, een technische storing en onvoldoende begeleiding.

Enkele voorbeelden

Een werkgever wil graag Latijn kunnen toevoegen aan de vacature van leraar klassieke talen, maar krijgt telkens een foutmelding. De dienst loste dit euvel op, zodat bij het invoeren van vacatures nu ook Latijn kan geselecteerd worden in de talenlijst.

Een werkgever meldde dat hij enkel een 'dienstenchequebaan' kan selecteren wanneer hij het woord dienstencheques gebruikt in de omschrijving van een vacature voor administratief bediende voor een 'dienstencheque onderneming'. Dit is niet correct want de vacature biedt een vast contract aan. De werkgever werd gebeld om hem met een workaround verder te helpen zijn vacature in te brengen. VDAB onderzoekt ook of een aanpassing van het systeem mogelijk is voor een meer duurzame oplossing.

Vlaamse Ombudsdienst

In juli 2025 nam de Vlaamse Ombudsvrouw de opvolging van de klachten m.b.t. VDAB op. Om zich de materie eigen te maken bezocht ze verschillende diensten van VDAB.

In 2025 registreerde VDAB 20 tweedelijnsklachten (25 in 2024). Elk dossier werd grondig afgestemd. In 23 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 2024 werden 37 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.

55% van de tweedelijnsklachten gingen over opleiding, IBO en begeleiding. 35% ging over het klantendossier

80% 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 verzoeken 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.

In een dossier m.b.t. privacy en hoe VDAB omgaat met de persoonsgegevens van burgers die een dossier bij VDAB hebben, maar aan het werk zijn kwam de onderzoeker privacy van de Vlaamse Ombudsdienst tussen. In deze case had de burger zich ingeschreven bij VDAB i.h.k.v. werkloosheidsuitkering, maar was na anderhalve maand terug aan het werk. Hij diende klacht in bij VDAB omdat een werkgever hem contacteerde, nadat zijn dossier was afgesloten wegens tewerkstelling. Hij vroeg om zijn dossier te verwijderen. VDAB weigerde dit op basis van AVG-Algemeen belang.

Het kwam tot een bemiddelingsgesprek met de DPO, klachtenmanager, onderzoeker VLOMB en de melder. Uit dit gesprek bleek dat er verschillende aspecten aan deze case waren en dat VDAB correct antwoordde aan de melder op de verschillende aspecten afzonderlijk.

DPO besliste om het dossier te laten verwijderen.

De onderzoeker maakte een rapport over de behandeling van deze melding.

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. De dienst formuleerde in 2025 194 verbetervoorstellen. Hiervan werden er 83 datzelfde jaar gerealiseerd. Hieronder een greep uit deze verbeteracties.

Verbeteracties

Begeleiding

Een klant meldde dat de bemiddelaar van de partnerorganisatie aangaf dat ze recht zou hebben op een uitkering. Nadien zei hij dat ze geen recht zou hebben en dat hij niet bevoegd is om daar uitspraken over te doen. Klant voelt zich bedrogen, want ze heeft op basis van deze info haar stage verlengd.

Aan de partner is gevraagd om alle coaches nogmaals te informeren over het feit dat ze geen uitspraken mogen doen over het recht op uitkeringen en dat ze hiervoor moeten doorverwijzen naar RVA.

Een klant voelt zich niet geholpen door de bemiddelaar, de klant mocht niet praten en de bemiddelaar stond het gebruik van een vertaalapp niet toe.

Aan de teamleiders wordt gevraagd om onder de aandacht te brengen bij de bemiddelaars dat het gebruik van vertaalapps bij anderstalige klanten is toegestaan.

Contactpunten VDAB (infrastructuur, bereikbaarheid, facility)

Een burger vindt het UV-licht in de toiletten op de locatie bij VDAB storend. Hij vernam dat het de bedoeling van de lampen is om drugsgebruik te ontmoedigen, de klant geeft argumenten waarom dit niet geschikt is en vraagt een andere aanpak.

VDAB verving de UV-lampen door normale lampen

Contactpunten VDAB (infrastructuur, bereikbaarheid, facility)

Een klant is niet tevreden dat ze met haar vraag door een onthaalmedewerker werd doorverwezen naar het gratis 0800 30 700 nummer.

Er werd door centrale experts een richtlijn uitgewerkt om opnieuw een uniforme werkwijze voor alle provincies te installeren m.b.t. taken van het onthaal in de Werkwinkel en wanneer er doorverwezen wordt naar het contactcenter.

Privacy

Klant vraagt om straatnamen en nummers te kunnen verbergen op het CV.

Deze actie werd niet uitgevoerd omdat het gebruik van het VDAB-CV bedoeld is in functie van een bepaalde vacature voor een specifieke werkgever. De vermelding van adres is waardevol, dit maakt de burger ook persoonlijker en herkenbaarder

Competent

Een burger kan een gewenste job als dronepiloot niet linken aan een beroepensjabloon in Competent. In 2025 werd 'dronepiloot' opgenomen in de vernieuwde Competent.

IBO

Klant meldt dat hij zijn uitkering niet meer kreeg omdat de C91 (attest einde leerweg) niet tijdig en onvolledig werd bezorgd aan hem.

De richtlijnen over het afleveren van het attest einde leerweg werd extra onder de aandacht gebracht bij de bemiddelaars. Iedereen werd nog eens herinnerd aan de correcte werkwijze.

Jouw VDAB

Klant is niet tevreden dat het CV in het dossier niet via het mobiele platform bereikbaar is. Jongeren en andere werkzoekenden krijgen hierdoor geen gelijke kansen.

Bij de lancering van het nieuwe profiel in juni 2025 is het klantendossier responsive en zal de klant een CV kunnen invullen via de smartphone.

Werkgeversportaal

Medewerker had geen toegang meer tot het account van zijn werkgever. Hij deed hiervoor een aanvraag, maar het getekende document dat hij bezorgde was niet voldoende, hij moest kunnen aantonen dat hij werknemer was van dat bedrijf.

De definitie van medewerker in art 1. van de algemene voorwaarden werd verfijnd zodat de mogelijkheid bestaat om werkgevers en externen met een eigen KBO-nummer en een RRnr. die geen werknemer zijn in het bedrijf toch toe te voegen als gebruiker.

Dossier werkzoekende vrijstelling van beschikbaarheid niet-erkende opleiding

Een burger ervaarde, naar aanleiding van een weigering van de aangevraagde vrijstelling, dat de voorwaarden op de VDAB-website om in aanmerking te komen voor een vrijstelling of een verlenging onvoldoende duidelijk zijn.

Naar aanleiding van deze melding werden de formele voorwaarden concreter op de website concreter geformuleerd.

Dossier werkzoekende inzage (openbaarheid van bestuur)

Naar aanleiding van een melding over de vertraging bij afhandeling van aanvragen tot inzagerechten, bleek dat een van de oorzaken was dat de gegevens die de jongeren zelf invullen vaak foutief en/of onduidelijk zijn.

De dienst maakte bij de start van het schooljaar een invulbare pdf aan en deze online gezet. Scholen kunnen de aanvraag hierdoor zelf online invullen en enkel laten handtekeningen door de jongere, wat de kans op fouten verkleint.

Daarnaast voegde de dienst in deze pdf een banner toe met de vraag om correcte en leesbare gegevens te bezorgen.

Jobbeurs

Een burger meldde dat de automatisch gegenereerde e-mails–met voorgestelde jobevents onvoldoende afgestemd zijn op het profiel van de burger. Ze stelde voor om een gerichtere selectie van ontvangers aan te schrijven op basis van gekende factoren in het profiel van de burger.

Op korte termijn voorzag VDAB een oplossing door te werken met gerichte mails op maat. Op langere termijn werkt men aan de automatisering van dit proces.

Klantendossier gebruiksvriendelijkheid

VDAB vergrootte, met de invoer van het nieuwe profiel, de toegankelijkheid van mijn Loopbaantoepassingen op de website voor de burger. Zo werd de module op een cv in te vullen ook zichtbaar op een mobiel platform.

Dienstencheques Vlaanderen

Klachtenrapport 2025

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal contactopnames voor gebruikers en erkende ondernemingen (inclusief klachten)	281.308 (238.788 in 2024)

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

- Gebruikers: contacten via telefoon
- Gebruikers: contacten via e-mail
- Gebruikers: brieven
- Gebruikers: klachten (via klachtenformulier persoonlijke Beveiligde Webzone + vragen en klachten via Vlaamse Ombudsdienst, Vlaams Departement WEWIS, Infolijn 1700)
- Erkende ondernemingen: contacten via telefoon
- Erkende ondernemingen: contacten via e-mail
- Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde zone onderneming

Hieronder volgt voor elk van deze rubrieken een overzicht van de aantallen voor het jaar 2025.

Gebruikers: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	175.696 (132.842 in 2024)
Behandelde oproepen:	147.563 (83,99%)

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.

Gebruikers: contacten via e-mail

Aantal ontvangen en behandelde e-mails	Ontvangen	78.995 (79.486 in 2024)
	Behandeld	78.456 (99,32%)
	>2 werkdagen	74.830 (94,73%)
	>3 werkdagen	78.447 (99,31%)

Gebruikers: brieven

Aantal ontvangen en behandelde brieven	Ontvangen	7.173 (7.713 in 2024)
	Behandeld	7.170 (99,96%)
	>2 werkdagen	7.169 (99,94%)

Gebruikers: klachten

Aantal ontvangen en behandelde klachten	Ontvangen	2.068 (4.066 in 2024)
	Behandeld	2.048 (99.03%)
	>2 werkdagen	2.048 (99.03%)
	>3 werkdagen	2.048 (99.03%)

Erkende ondernemingen: contacten via telefoon

Inkomende oproepen:	11.041 (8.929 in 2024)
Behandelde oproepen:	10.729 (97,17%)

Erkende ondernemingen: contacten via e-mail

Aantal ontvangen en behandelde e-mails	Ontvangen	6.492 (5.749 in 2024)
	Behandeld	6.200 (95.50%)
	>2 werkdagen	6.200 (95.50%)
	>3 werkdagen	6.200 (95.50%)

Erkende ondernemingen: klachten via klachtenformulier Beveiligde Webzone

Aantal ontvangen en behandelde klachten	Ontvangen	23 (3 in 2024)
	Behandeld	23 (100%)
	>2 werkdagen	23 (100%)
	>3 werkdagen	23 (100%)

2. Inhoud van de interacties

(met inbegrip van alle contactopnames, niet beperkt tot klachten)

Top 5 contacten gebruikers:

		2025	2024	Vershil '25 vs '24
1	Vraag tot terugbetaling/omruiling van geldige cheques	27.338	22.503	+21%
2	Vragen over het beheren van prestaties (valideren, betwisten, ...)	24.769	14.257	+73%
3	Vragen over de bestelprocedure	16.527	19.419	-15%
4	Hervorming DC-systeem	14.642	/	+100%
5	Vraag tot aanpassing of raadpleging van gegevens	12.456	13.985	-11%

Top 5 contacten erkende ondernemingen:

		2025	2024	Vershil '25 vs '24
1	Vragen over het indienen van dienstencheques (algemeen)	2.004	2.054	-2%
2	Vragen over de status/validatie van werk en gesplitste betaling	864	770	+12%
3	Vragen over de registratie van prestaties	662	459	+44%
4	Vragen over login/wachtwoord	647	288	+125%
5	Vragen over gegevensaanpassing	635	527	+20%

3. Klachtenbeeld van 2025

(volledig, met inbegrip van alle contactopnames)

Globaal beeld van de contactopnames met Pluxee in het kader van de Vlaamse dienstencheques in 2025

Het totale aantal contactopnames in 2025, inclusief klachten, bedraagt 281.308. Dit is een stijging ten opzichte van 2024, toen er 238.788 contactopnames waren (+18%).

Deze stijging komt niet onverwacht. 2025 was een **opmerkelijk en uniek jaar** voor de Vlaamse dienstencheques, gekenmerkt door een aantal ingrijpende wijzigingen die een duidelijke impact hadden op het aantal contactopnames. Op 1 januari 2025 traden **belangrijke hervormingen** in werking, met name een prijsstijging van de dienstencheque met 1 euro en de afschaffing van de fiscale aftrek. Vooral de prijsstijging leidde in het begin van het jaar tot een sterke toename van het aantal interacties. In december 2024 bestelden veel Vlamingen massaal dienstencheques om nog aan het oude tarief te kunnen aankopen. Voor een deel van deze bestellingen kwamen de betalingen echter niet tijdig door, waardoor de cheques aan het nieuwe tarief werden geproduceerd. Daarnaast deden zich eind december 2024 ook technische problemen voor met de online betalingstool Klarna, wat resulteerde in gemiste of onvolledige bestellingen en bijkomende vragen van gebruikers begin januari 2025.

Naast deze structurele wijzigingen markeerde 2025 nog een belangrijke mijlpaal: vanaf 1 juni 2025 werd het **dienstenchequesysteem in Vlaanderen volledig digitaal** en konden er geen papieren cheques meer worden besteld. Bovendien werd **Mijn Burgerprofiel** het platform voor gebruikers voor het beheer van hun dienstencheques en prestaties. Ondanks een grondige en herhaalde communicatiecampagne zorgde deze digitalisering eveneens voor een stijging van het aantal contactopnames, in het bijzonder bij niet of minder digitaal vaardige gebruikers die ondersteuning zochten bij het gebruik van de speciaal voor hen ontwikkelde alternatieven voor het beheer van hun dienstencheques en prestaties.

Voor wat betreft het aantal klachten zien we in 2025 een gemengd beeld. Enerzijds is er een **duidelijke daling voor de gebruikers** : van 4.066 klachten in 2024 naar 2.068 klachten in 2025, wat neerkomt op een daling van 49%. Deze afname is niet uitzonderlijk en kan grotendeels verklaard worden door de stijging van het aantal contactopnames. Veel gebruikers werden in een vroeg stadium telefonisch verdergeholpen, waardoor potentiële klachten onmiddellijk konden worden opgevangen en opgelost. Daarnaast werd de capaciteit van de klantendienst in 2025 opgeschaald, waardoor meer oproepen konden worden aangenomen en wachttijden beperkt bleven. De agenten werden bovendien grondig opgeleid over de belangrijke wijzigingen binnen het dienstenchequesysteem, wat resulteerde in correcte en kwalitatieve informatieverstrekking. Deze combinatie van verhoogde bereikbaarheid en deskundige ondersteuning droeg in belangrijke mate bij tot het lagere aantal formele klachten.

We zien anderzijds ook een **significante stijging van het aantal klachten bij de erkende ondernemingen**: van 3 klachten in 2024 naar 23 klachten in 2025. In absolute cijfers blijft dit uiteraard zeer beperkt, maar ten opzichte van vorig jaar is er sprake van een duidelijke toename. Ook deze stijging kan rechtstreeks in verband worden gebracht met de wijzigingen die in 2025 werden doorgevoerd. Hoewel deze wijzigingen in eerste instantie een grote impact hadden op de gebruikers, mag ook het effect ervan op de erkende ondernemingen niet worden onderschat.

De ontvangen klachten kunnen worden ondergebracht in drie grote thema's:

- **Terugbetalingen binnen het sociaal akkoord naar aanleiding van de prijsstijging:** er werd een terugbetalingstraject uitgewerkt om de 1 euro van de prijsverhoging terug te betalen aan de erkende ondernemingen, zodat dit bedrag kan worden doorgestort naar de huishoudhulpen. Dit traject verloopt in verschillende fasen en omvat zowel een terugbetaling als een rapportering. Er waren enkele problemen met de correctheid en de timing van de verzending van deze rapporteringen, wat heeft geleid tot een toename van de interacties en tot een beperkt aantal formele klachten.
- **Digitalisering:** binnen deze context kregen erkende ondernemingen te maken met structurele wijzigingen die vooral een impact hadden op hun minder of niet digitaal vaardige klanten en huishoudhulpen. Tijdens de overgangperiode moesten zij deze doelgroepen intensief begeleiden, wat leidde tot een verhoogde werklust.
- **Validatietermijnen:** samen met de digitalisering werd sinds juni ook een structurele wijziging doorgevoerd in de validatietermijnen voor huishoudhulpen en gebruikers wanneer de prestatie door de erkende onderneming wordt ingegeven. Hierdoor moeten erkende ondernemingen in bepaalde gevallen langer wachten op een terugbetaling. Dit heeft duidelijke bezorgdheden en ongenoegen veroorzaakt en resulteerde in sommige gevallen ook in klachten.

Sinds enkele jaren maken we **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 toegelicht is de toename van het aantal contactopnames voornamelijk toe te schrijven aan de structurele wijzigingen binnen het dienstenchequesysteem, waarbij de stijging zich vooral in de eerste helft van het jaar manifesteerde. Tegen die achtergrond blijft een stijging van 18% **relatief beperkt** en alleszins aanvaardbaar binnen de context van deze ingrijpende veranderingen.

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, zoals ook al het geval was in het verleden, 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 aan informatie bieden. Dit was in 2025 meer dan ooit het geval binnen de grootschalige communicatie campagnes over de digitalisering, de overgang naar Mijn Burgerprofiel als beheersplatform voor gebruikers en de alternatieven die ontwikkeld werden voor de niet digitale gebruikers.

De contactopnames door de gebruikers van de dienstencheques

We zien een kleine verschuiving in de top 5 van de classificaties met de reden van de oproepen. Vier van de vijf meest voorkomende redenen in 2024 vinden we ook terug in 2025, weliswaar in een licht andere volgorde. Daarnaast zien we een nieuwkomer, wat in de context van de wijzigingen volledig logisch is.

Plaats 1 : Vraag tot terugbetaling/omruiling van geldige cheques

De vraag naar terugbetaling of omruiling van geldige cheques blijft al meerdere jaren de meest voorkomende reden voor contactopname. Het aantal oproepen binnen deze categorie ligt in 2025 duidelijk hoger dan in 2024 (+21%), wat volledig te verklaren is door de hierboven beschreven wijzigingen. De prijswijziging begin januari en de problemen met de online betalingen eind december hebben, vooral in de eerste maanden van het jaar, geleid tot bezorgdheden en vragen en bijgevolg tot een verhoogd aantal interacties met de klantendienst. Deze categorie bleef echter gedurende het volledige jaar sterk vertegenwoordigd, aangezien het systeem vanaf 1 juni 2025 volledig digitaal werd. Dit leidde in het bijzonder tot bijkomende vragen van gebruikers die nog papieren cheques in hun bezit hadden.

Plaats 2 : Vragen over het beheren van prestaties

Deze categorie wisselt van plaats ten opzichte van 2024 en neemt daardoor de tweede plaats in. Bovendien ligt het aantal interacties aanzienlijk hoger dan in 2024 (+74%). Ook deze stijging is volledig toe te schrijven aan de doorgevoerde wijzigingen. Sinds juni 2025 verloopt het beheer van de prestaties via Mijn Burgerprofiel. De Pluxee-applicatie werd uitgefaseerd en verdween volledig, waardoor niet alle gebruikers meteen hun weg vonden en de klantendienst contacteerden met vragen of voor begeleiding. Daarnaast werden voor niet of minder digitaal vaardige gebruikers alternatieve methodes uitgewerkt, onder meer in de vorm van (automatische) communicatie via telefoon of e-mail. Ook dit leidde tot bijkomende bezorgdheden en een verhoogd aantal oproepen bij gebruikers.

Plaats 3 : Vragen over de bestelprocedure

Deze categorie maakt al jarenlang deel uit van de top vijf, maar nam doorheen de jaren verschillende posities in. In 2025 bevindt ze zich op de derde plaats, met een daling van het aantal interacties. Deze daling dient echter genuanceerd te worden, aangezien vragen over de bestelprocedure ook onder andere categorieën kunnen worden geregistreerd, zoals bijvoorbeeld “hervorming DC-systeem” (zie hieronder). In 2025 namen veel gebruikers contact op met meerdere vragen tegelijk, die door de klantendienstagenten onder één specifieke categorie werden geclassificeerd. Dit betrof vaak de primaire, maar niet noodzakelijk de enige reden van de oproep.

Ook deze reden voor contactopname is verklaarbaar in het licht van de doorgevoerde wijzigingen, en in het bijzonder van de digitalisering van het systeem. Het gaat hier voornamelijk om bezorgdheden van gebruikers die voorheen met papieren cheques werkten en plots moesten overschakelen naar digitale cheques, wat een ingrijpende wijziging in werkwijze met zich meebracht. Daarnaast blijft ook het aanmelden via digitale sleutels op online platformen voor een deel van de gebruikers niet evident en vormt dit nog steeds een belangrijke bron van vragen.

Plaats 4 : Hervorming DC-systeem

Deze categorie is een nieuwkomer in 2025 en vermoedelijk een eenmalige verschijning, maar wel een belangrijke, met 14.642 oproepen. Ze werd in het leven geroepen om algemene oproepen met betrekking tot de in 2025 doorgevoerde wijzigingen te classificeren. Het gaat daarbij voornamelijk om bezorgde gebruikers die contact opnamen om gerustgesteld te worden of om te verifiëren of de berichtgeving in de media en de officiële communicatie correct was.

Zoals hierboven reeds aangegeven, werden niet alle oproepen over de wijzigingen onder deze categorie geklasseerd. Wanneer er sprake was van een specifieke reden voor contactopname, werd de oproep onder de desbetreffende categorie geregistreerd. In die zin kunnen alle categorieën binnen de top vijf van 2025 in ruime mate worden toegeschreven aan de hervorming van het dienstenchequesysteem in het algemeen.

Plaats 5 : Vragen over wijziging van persoonsgegevens

Ook deze categorie blijft hoog scoren wat betreft het aantal contactopnames, al is er een daling zichtbaar in de cijfers tov 2024. Zoals reeds eerder aangegeven, kunnen oproepen over dit thema echter ook onder andere categorieën worden geklasseerd. Ook deze categorie kadert binnen de doorgevoerde digitalisering. Papieren gebruikers werden verplicht hun profiel om te zetten naar een elektronisch profiel en hadden daarbij vaak nood aan begeleiding of ondersteuning, die zij terugvonden bij de klantendienst.

Naast de top 5 hierboven verdient nog een andere categorie ook een vermelding in dit overzicht. We hebben deze echter uit de top 5 gehouden omdat het een vrij algemene categorie is. Het betreft de “**Transfers**”. Deze categorie omvat verschillende aspecten, waaronder:

- **Transfers via lijn 1700:** vanaf 2025 is dit een bijzonder belangrijke subcategorie. Door de verschuiving van het online platform voor gebruikers van Pluxee naar Mijn Burgerprofiel werd een nauwere samenwerking opgezet met de infolijn 1700. Bepaalde onderwerpen worden specifiek behandeld door hun voorlichters, terwijl andere bij Pluxee blijven. Onder punt 4, “Concrete realisaties en voorstellen”, wordt hier verder op ingegaan.
- **Taalgebonden transfers:** contractueel beschikt Pluxee voor Vlaanderen uitsluitend over Nederlandstalige agenten. Aangezien er ook inwoners van faciliteitengemeenten zijn die in het Frans bediend moeten worden, is in deze gevallen een transfer nodig van een Nederlandstalige naar een Franstalige agent binnen de klantendienst.
- **Transfers tussen klantendiensten:** gebruikers nemen soms sneller contact op met de telefoonlijn voor erkende ondernemingen, omdat de wachttijden daar doorgaans korter zijn. De agenten van deze klantendienst zijn echter niet opgeleid om vragen van gebruikers te behandelen, waardoor deze oproepen moeten worden doorgeschakeld naar de juiste dienst.

De contactopnames door de erkende ondernemingen

Net zoals bij de gebruikers zien we ook bij de erkende ondernemingen een stijging van het aantal interacties met de klantendienst. De digitalisering had, zoals hierboven reeds toegelicht, ook voor hen een belangrijke impact. Daarnaast veranderde in juni 2025 de manier van terugbetaling: waar deze vroeger gebeurde op basis van de uitgiftedatum van de cheque, verloopt dit sinds juni op basis van de prestatiedatum. In aansluiting hierop werden ook ingrijpende wijzigingen doorgevoerd rond het valideren van prestaties en de termijnen voor automatische validatie voor gebruikers.

Plaats 1 : Vragen mbt indieningen van cheques

Zoals in voorgaande jaren blijft het thema van de ophalingen van papieren dienstencheques een belangrijke reden voor oproepen bij de klantendienst. Het aantal oproepen blijft in 2025 vrijwel gelijk aan dat van 2024. Toch verwachten we dat het aantal vragen hierover op korte termijn sterk zal afnemen. Sinds juni 2025 kunnen er immers geen papieren cheques meer besteld worden, waardoor het aantal in omloop zijnde cheques afneemt en er minder fysieke indieningen en ophalingen nodig zijn. Tegen het einde van 2025 zou dit volledig van de baan moeten zijn.

Plaats 2 : Vragen over de status/validatie van werk en de gesplitste betalingen

Deze categorie stijgt ten opzichte van 2024 één plaats en kent een lichte toename van het aantal contacten. Het gaat hierbij om een combinatie van verschillende onderwerpen. Enerzijds zijn er de

gesplitste betalingen (verschillende betalingen voor één prestatie omwille van ontoereikend saldo cheques in portefeuille), die regelmatig vragen oproepen bij erkende ondernemingen. Daarnaast werden in 2025 ook wijzigingen doorgevoerd in de verschillende statussen van een prestatie en in de validatietermijnen voor de betrokken stakeholders: erkende ondernemingen, huishoudhulpen en gebruikers. Deze categorie is nauw verbonden met de categorie op plaats 3, zoals hieronder beschreven.

Plaats 3 : Vragen mbt de registratie van prestaties

Zoals eerder aangegeven, veranderde sinds juni de manier van terugbetaling van een prestatie. Dit bracht ook een aanpassing met zich mee in de verantwoordelijkheid van de partij die de prestatie ingeeft. In principe gebeurt dit door de huishoudhulp, maar het is ook toegestaan dat de erkende onderneming dit doet. In dat laatste geval wordt echter verwacht dat elke betrokken partij de prestatie valideert. Of dit manueel of automatisch gebeurt, beïnvloedt het moment van terugbetaling van de prestatie. Deze wijzigingen hebben geleid tot meer vragen en interacties van de erkende ondernemingen bij de klantendienst, vandaar dat de stijging binnen deze classificatie tov 2024 significant is.

Plaats 4 : Vragen over login/wachtwoord

Deze categorie is nieuw in de top 5. Vergeleken met 2024 is het aantal oproepen sterk gestegen, vooral door tijdelijke aanmeldproblemen in onze systemen op twee specifieke momenten. In januari en juli 2025 ondervonden erkende ondernemingen oww technische issues bij Pluxee moeilijkheden bij het aanmelden, wat leidde tot veel oproepen bij de klantendienst. Alles werd gedaan om de problemen snel op te lossen en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Plaats 5 : Vragen over gegevensaanpassingen

Hier gaat het zoals de vorige jaren nog steeds 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 2025

Ons klachtenbeleid is niet gewijzigd t.o.v. het verleden. Ook in 2025 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 2025 ontving Pluxee 2.091 klachten met betrekking tot de Vlaamse dienstencheques. Daarvan werden er 2.071 succesvol behandeld. Ten opzichte van 2024 daalt het aantal klachten sterk. De aanpak is niet gewijzigd. Elke klacht wordt als volwaardige klacht gecatalogeerd, ook al werd ze bij een rechtstreekse contactopname onmiddellijk verholpen.

Klachtenrespons

99,04% van de klachten werden in minder dan 48 uur behandeld door onze klantendienst.

4. Concrete realisaties en voorstellen

In 2025 vormde klanttevredenheid, gezien de vele wijzigingen die van kracht werden, een absolute uitdaging. Vooral in de eerste helft van het jaar was er een significante toename van het aantal contacten, wat zowel langs Pluxee zijde als bij onze klantendienst een continue monitoring en grote flexibiliteit vereiste. Ondanks deze stijging in het aantal interacties zijn we er toch in geslaagd om de volumes zoveel mogelijk op te vangen binnen de geldende SLA's en een kwalitatieve dienstverlening te blijven garanderen, met bijzondere aandacht voor het beperken van het aantal klachten.

Daarnaast blijven we uiteraard inzetten op een continue optimalisatie en verbetering van onze samenwerkingen, systemen en processen. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste realisaties in 2025.

Outsourcing klantendienst en interne expertise

In 2024 werd de outsourcing van onze klantendienst volledig uitgerold, waardoor we op een efficiënte en gestructureerde manier kunnen werken. De agenten van de klantendienst zorgen voor het eerste contact met de gebruiker en worden indien nodig bijgestaan door interne experts van Pluxee. Deze experts zijn dagelijks in contact met de agenten en er vinden wekelijkse afstemmingsmomenten plaats om de samenwerking te optimaliseren, problemen op te lossen en bij te sturen waar nodig. Pluxee zorgt bovendien voor de nodige communicatie en opleidingen bij wijzigingen in het systeem, zodat zowel externe agenten als interne experts continu over de meest actuele kennis beschikken. Deze combinatie van outsourcing en interne expertise draagt bij aan een sneller en beter beheer van klantdossiers en moet bijdragen tot een hogere klanttevredenheid.

Ontwikkeling en optimalisatie van API's

In 2025 bleef Pluxee inzetten op de verdere ontwikkeling en verbetering van de API's (Application Programming Interface), waarmee het leven van erkende ondernemingen en partners wordt vergemakkelijkt door automatisatie. De bestaande API voor erkende ondernemingen werd verder geoptimaliseerd, met verbeteringen die het gebruiksgemak vergroten en de efficiëntie verhogen. Daarnaast werd een nieuwe API ontwikkeld voor huishoudhulpen, waarmee het prestatiebeheer binnen de onderneming kan worden geoptimaliseerd.

Deze initiatieven hebben geleid tot een aantal nieuwe klanten voor de API's en een lijst van geïnteresseerden waarmee we actief in contact zijn. Bovendien werken we continu aan technische documentatie, informatiepagina's en contactformulieren om bestaande klanten verder te ondersteunen en nieuwe klanten aan te trekken. Dankzij deze inspanningen kunnen onze partners hun processen automatiseren, wat hun dienstverlening versnelt en de samenwerking met Pluxee vereenvoudigt.

Specifieke werkgroep gebruikers en erkende ondernemingen

De interne samenwerking binnen Pluxee werd in 2024 versterkt door de uitrol van zogenaamde "POD's", interne werkgroepen die gericht zijn op het verbeteren van de relatie met onze gebruikers en erkende

ondernemingen. Deze POD's bestaan uit medewerkers van verschillende afdelingen die samenwerken aan zowel de dagelijkse werking als de langetermijnstrategie. Door hun dagelijkse contact met de stakeholders weten zij goed wat er speelt en kunnen ze processen optimaliseren, zowel intern als in samenwerking met onze externe partners.

In 2025 werd de uitrol van de POD's verdergezet volgens dezelfde werkwijze als in 2024. Er zijn aparte POD's voor gebruikers en erkende ondernemingen, waarbij voor iedere POD specifieke doelstellingen worden gedefinieerd. Deze doelstellingen worden per trimester geëvalueerd met de medewerkers en het directiecomité van Pluxee. Door continu de situatie op het terrein te monitoren, kunnen we proactief inspelen op de wensen en behoeften van zowel gebruikers als ondernemingen.

Verbetering van de NPS-score

Het meten van klanttevredenheid blijft één van onze belangrijkste prioriteiten. Na elk contact met de klantendienst sturen we een korte enquête om naar de tevredenheid te peilen, waarbij klanten een score kunnen geven van 0 tot 10. We zetten daarbij in op transparantie door in de handtekening van de uitnodiging uit te leggen wat de verschillende scores betekenen, wat heeft geleid tot een verbetering van de reacties.

We werken nauw samen met het Customer Experience (CX) departement en houden wekelijkse vergaderingen om de resultaten te bespreken en te optimaliseren, met bijzondere aandacht voor respondenten die lagere scores geven. Naast het opvolgen van klachten biedt dit ons ook een algemeen inzicht in de zaken waar gebruikers en erkende ondernemingen minder tevreden over zijn, zodat we gerichte en concrete actieplannen kunnen opstellen.

Tevredenheidsenquête gebruikers en erkende ondernemingen

Naast de regelmatige NPS-metingen sturen we jaarlijks, via een externe partner, een uitgebreide tevredenheidsenquête naar zowel gebruikers als erkende ondernemingen. Dit geeft ons inzicht in de ervaringen van onze stakeholders en de gebieden die verdere verbetering behoeven. De ontvangen feedback wordt actief gebruikt om onze processen te optimaliseren en beter af te stemmen op de verwachtingen van onze klanten.

Samenwerking met Infolijn 1700

Door de overgang van het platform voor gebruikers van Pluxee naar Mijn Burgerprofiel moest ook de samenwerking met de Infolijn 1700 worden aangepast. Er werd een duidelijk afsprakenkader opgesteld waarin is vastgelegd welke partij verantwoordelijk is voor welke onderwerpen. Daarnaast werd een "warme" doorschakeling voorzien, waarbij agenten oproepen rechtstreeks kunnen doorverbinden en de volledige context van de gebruiker meegeven, zodat deze zijn verhaal niet opnieuw hoeft uit te leggen.

Om de samenwerking continu te evalueren en te verbeteren, vinden er maandelijkse overlegmomenten plaats tussen de verschillende klantendiensten. Tijdens deze momenten worden cases besproken en afgestemd, zodat de dienstverlening voor de gebruikers zo efficiënt en soepel mogelijk verloopt.

Conclusie

In 2025 heeft Pluxee, ondanks de vele wijzigingen en het hogere aantal contacten, de dienstverlening op een hoog niveau kunnen behouden. De combinatie van een efficiënte klantendienst, interne experts, geoptimaliseerde API's en de POD's voor gebruikers en ondernemingen zorgde voor een vlot beheer van dossiers en een snelle opvolging van vragen.

Door continue monitoring van klanttevredenheid via NPS- en uitgebreide enquêtes en de nauwe samenwerking met de Infolijn 1700 konden we proactief inspelen op behoeften, processen verbeteren en de kwaliteit van onze dienstverlening verder versterken.

Al deze inspanningen tonen aan dat Pluxee erin geslaagd is om ook in een uitdagend jaar klantgericht, efficiënt en toekomstgericht te blijven werken.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

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 steeds 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
- Via briefwisseling
- Via de Vlaamse overheid
- Via de Vlaamse Infolijn 1700
- Via de Vlaamse Ombudsdienst
- Via andere Pluxee-medewerkers

We bespreken de verschillende procedures hieronder.

Klacht via de telefoon

Een gebruiker of erkende onderneming die telefonisch een klacht meldt, verwacht een snel antwoord en een adequate oplossing. Daarbij hanteren we het principe dat maximaal wordt ingezet op een informele afhandeling.

Wanneer we onmiddellijk een oplossing kunnen bieden, doen we dat zonder aarzelen. Op die manier hoeft de gebruiker of erkende onderneming de formele klachtenprocedure niet te doorlopen. Indien een onmiddellijke oplossing niet mogelijk is, brengen we de gebruiker of erkende onderneming in contact met de bevoegde experts, die instaan voor de verdere opvolging en afhandeling van de klacht.

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.



Wanneer een gebruiker of erkende onderneming op “Een klacht neerleggen” klikt, wordt hij of zij

doorgestuurd naar een gestructureerd webformulier. Dit online klachtenformulier vraagt op een overzichtelijke manier de nodige informatie over zowel de klacht als de gebruiker of erkende onderneming, zodat onze klachtenopvolgingsdienst de melding zo efficiënt en doeltreffend mogelijk kan behandelen.

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.

Klacht via de Vlaamse Overheid, de Vlaamse Infolijn 1700 of de Vlaamse Ombudsdienst

Pluxee kan daarnaast ook klachten en vragen ontvangen via de Vlaamse diensten. De klachtenverantwoordelijken van de aanbestedende overheid, de Vlaamse Infolijn 1700 en de Vlaamse Ombudsdienst kunnen steeds vlot terecht bij de klachtencoördinator van Pluxee.

Onze klachtencoördinator staat klaar om alle vragen over een specifieke klachtenbehandeling of over de werking van het dienstenchequesysteem te beantwoorden. Hij is rechtstreeks en eenvoudig bereikbaar, waardoor een snelle opvolging gegarandeerd is.

Op die manier kan de verzoeker correct en efficiënt worden doorverwezen naar de klachtenbehandeling door Pluxee, met als doel zo snel mogelijk een duidelijk en correct antwoord te bieden, zonder onnodige tussenstappen. De afhandeling verloopt als volgt:

- De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator en een bijkomend aanspreekpunt binnen het team van klachtenbehandelaars.
- Een klachtenbehandelaar neemt de klacht in behandeling.
- De verzoeker ontvangt een oplossing via e-mail, waarbij de betrokken Vlaamse diensten steeds in cc worden geplaatst.

Zo kunnen de betrokken Vlaamse diensten de klacht verder mee opvolgen. Wanneer een oplossing telefonisch wordt verstrekt, bevestigen we deze altijd schriftelijk via e-mail aan de verzoeker. Ook deze klachten worden opgenomen in de geïnformatiseerde klachtenlijst van Pluxee.

Zoals hierboven reeds aangegeven staat de Vlaamse Infolijn 1700 sinds de overgang van het online platform voor gebruikers naar Mijn Burgerprofiel nauwer in contact met de gebruikers.

De samenwerking met Pluxee is hierdoor geïntensiveerd en er werden verschillende directe communicatiekanalen opgezet om vlot en rechtstreeks met elkaar af te stemmen. Klachten over onderwerpen die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Infolijn 1700 behoren, worden door hen zelf afgehandeld. Klachten met betrekking tot inhoudelijke thema's worden doorgestuurd naar Pluxee en daar verder behandeld.

Klacht via Pluxee medewerkers

Tot slot kan zich ook een situatie voordoen waarbij een gebruiker of erkende onderneming zijn of haar ontevredenheid uit via een andere contactpersoon binnen Pluxee. In dat geval moet elk personeelslid kunnen optreden als aanspreekpunt voor klachten. Een positieve en klantgerichte houding is hierbij

essentieel.

Er zijn duidelijke interne afspraken vastgelegd om in dergelijke situaties:

- de betrokkene snel in contact te brengen met de klachtenopvolgingsdienst, of
- de klacht zelf te registreren en door te geven aan dit team.

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 erkende ondernemingen kunnen op een eenvoudige manier een klacht indienen wanneer zij ontevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Voor Pluxee vormt dit een waardevolle bron van rechtstreekse feedback van de deelnemers in het systeem. Deze feedback biedt ons de kans om te leren en onze werking continu te verbeteren. Het aanbieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening, afgestemd op de noden van zowel gebruikers als erkende ondernemingen, blijft daarbij een onverminderd belangrijk doel.

Zodra een klacht wordt ingediend, komt deze terecht bij de klachtenopvolgingsdienst via een specifieke “skill” (intern e-mailadres binnen het verwerkingssysteem). Onze experts volgen elke klacht nauwgezet op en staan in voor de kwalificatie en behandeling ervan. Wanneer voor een specifieke klacht geen volledig of eenduidig antwoord kan worden geformuleerd, wordt het dossier besproken met het managementteam van Public Benefits, dat verantwoordelijk is voor het algemene beheer van het dienstenchequesysteem.

Indien daarbij een nieuwe probleemstelling wordt geïdentificeerd, stelt de afdeling Product binnen het departement Public Benefits een standaardreferentieantwoord op. Dit antwoord wordt vervolgens opgenomen in de verschillende opleidingstrajecten voor interne medewerkers van Pluxee en voor de agenten van de klantendienst. Op die manier kan iedereen bij gelijkaardige vragen of klachten snel, correct en eenduidig antwoorden.

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 onmiddellijk in behandeling genomen. We engageren ons om binnen de 48 uur een oplossing aan te reiken. Indien de gebruiker of erkende onderneming na deze behandeling toch niet tevreden is, informeren wij hen over de mogelijkheid om zich met hun klacht te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, zoals ook gebruikelijk is bij andere Vlaamse bestuursinstellingen.

Klachten die betrekking hebben op het beleid worden steeds overgemaakt aan de klachtenverantwoordelijke van de aanbestedende overheid.

6. Kwaliteitsindicatoren van klachtencaptatie

We verwijzen hiervoor naar de cijfergegevens onder punt 1 van dit rapport.

Er bestaan al enkele jaren duidelijke afspraken tussen het Departement WEWIS, Pluxee, de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse infolijn 1700. Wanneer één van deze diensten een klacht ontvangt over dienstencheques, wordt het dossier doorgegeven aan de klachtenbehandelaar van Pluxee. Deze klachten worden vervolgens behandeld door een speciaal daarvoor voorziene dienst. De antwoorden worden rechtstreeks bezorgd aan de betrokken gebruiker of onderneming, met de relevante diensten in cc, zodat ook zij de opvolging kunnen bewaren.

Als een persoon zich in eerste instantie tot de infolijn 1700 richt en het gaat om een inhoudelijke vraag of klacht voor Pluxee, kan de oproep rechtstreeks worden doorgeschakeld naar een specifieke Pluxee-lijn die hiervoor speciaal is opgezet.

Onze specifieke klachtenopvolgingsdienst, in combinatie met duidelijke afspraken met de andere teams binnen de klantendienst, zorgt ervoor dat gebruikers en erkende ondernemingen op verschillende manieren eenvoudig een klacht kunnen indienen, die onmiddellijk wordt opgenomen en behandeld door onze diensten.

7. Kwaliteitsindicatoren van klachtenbehandeling

Binnen de overheidsopdracht werden duidelijke SLA's (Service Level Agreements) vastgelegd tussen de Vlaamse Overheid en Pluxee. Deze SLA's zijn aanzienlijk strenger dan de gebruikelijke termijn van 45 dagen die gerespecteerd dient te worden voor de behandeling van klachten. Voor elke vraag of klacht die niet binnen de in de SLA voorziene termijn wordt afgehandeld, is Pluxee gehouden tot het betalen van penaltiteiten. Sinds 2020 engageert Pluxee zich bovendien tot nog strengere SLA's dan in de voorgaande jaren.

Daarnaast hanteert Pluxee ook interne SLA's die nog strikter zijn dan de afspraken met de Vlaamse Overheid.

Maandelijks bezorgt Pluxee gedetailleerde statistieken over de werking van de klantendienst aan de Vlaamse Overheid, met daarin onder meer een specifieke rapportering over het aantal klachten.

Specifiek voor gebruikers en erkende ondernemingen worden regelmatig tevredenheidsenquêtes georganiseerd over de dienstverlening. Daarbij wordt onder meer gepeild naar de toegankelijkheid en bereikbaarheid voor het indienen van klachten, evenals naar de kwaliteit van de klachtenbehandeling. De resultaten van 2025 tonen aan dat beide partijen zeer tevreden blijven over hun contacten met Pluxee, zowel wat betreft toegankelijkheid, snelheid, vorm als inhoud.

Tot slot is er bij de beantwoording van vragen en klachten een voorafgaande kwaliteitscontrole voorzien. De inhoud, schrijfstijl en taal worden voorbereid en nagelezen door een team van experts binnen de dienstverlening van Pluxee.

8. Indicatoren van kwaliteitsstandaard en kwaliteitsmanagement

Binnen de organisatie van Pluxee wordt gewerkt op **verschillende niveaus**, met duidelijke rolafbakening voor agenten, supervisors, product officers en managers binnen de customer service. Voor elke functie is een heldere functieomschrijving voorzien, worden regelmatige evaluaties uitgevoerd en worden jaarlijkse resultaatsgebonden doelstellingen vastgelegd, die indien nodig ook binnen het jaar kunnen worden bijgestuurd. Deze structuur maakt integraal deel uit van het departement Public Benefits, dat verantwoordelijk is voor het beheer van de dienstencheques.

De verdere professionalisering van de klachtenbehandeling wordt gewaarborgd door een duidelijke **opsplitsing in gespecialiseerde diensten**, elk met een eigen expertise, met name:

- de klantendienst voor gebruikers,
- de klantendienst voor erkende ondernemingen,
- de klachtenopvolgingsdienst,
- de B2B-klantendienst, die instaat voor vragen van andere diensten en administraties, waaronder ook vragen met betrekking tot moederschapshulp.

Sinds enkele jaren is de klantendienst grotendeels geoutsourcet, waardoor Pluxee intensief samenwerkt met een **externe partner**. Deze samenwerking beoogt een verhoogde efficiëntie en een beperking van het aantal mail- of telefoonwisselingen tussen contactnemers en Pluxee. De agenten van de klantendienst worden hierbij ondersteund door een intern team van experts met diepgaande kennis van het dienstenchequesysteem, zowel voor gebruikers als voor erkende ondernemingen. Dit expertenteam staat in dagelijks contact met de eerste- en tweedelijnsagenten en biedt gerichte ondersteuning en coaching waar nodig. De inhoudelijke kwaliteit van deze expertise valt onder de verantwoordelijkheid van een Senior Supervisor en wordt verder ondersteund door productmanagers en het communicatieteam, wat een vlotte en consistente informatiedoorstroming garandeert.

Deze operationele structuur wordt versterkt door het departement **Customer Experience (CX)**, onder leiding van een CX Director die deel uitmaakt van het directiecomité van Pluxee. Dit departement waakt erover dat procedures, processen en klachtenbehandeling voortdurend zijn afgestemd op de noden van de verschillende doelgroepen. Daarnaast worden vanuit Customer Experience op regelmatige basis interne audits uitgevoerd en aanbevelingen geformuleerd met het oog op continue verbetering van de dienstverlening.

De professionalisering wordt verder ondersteund door **diverse kwaliteitsinstrumenten**, zoals testen en quizzen, continue monitoring door supervisors (waaronder kwaliteitscontroles van antwoorden en het beluisteren van oproepen), interne audits en audits door een extern bedrijf. Ook worden op geregelde tijdstippen steekproefsgewijze klantenbevragingen georganiseerd.

Het kwaliteitsmanagement maakt integraal deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en is aanwezig op twee niveaus. Enerzijds zorgen supervisors op het terrein voor actieve begeleiding en ondersteuning van de agenten en springen zij in waar nodig. Anderzijds worden op tweedelijnsniveau structurele problemen geïdentificeerd en teruggekoppeld aan de verantwoordelijken voor het dienstenchequesysteem.

Tot slot staat een specifieke dienst in voor de opmaak van **verschillende rapporten**, die dagelijks worden

bezorgd aan het departement Public Benefits. Daarnaast ontvangt de Vlaamse Overheid maandelijks uitgebreide rapporteringen, zodat ook zij de performantie van de dienstverlening nauwgezet kan opvolgen.

Beleidsklachten worden doorverwezen naar en behandeld door het Departement WEWIS, aangezien Pluxee zich niet kan en mag uitspreken over beleidsmatige aangelegenheden.

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 2025 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 2025

1.1 Cijfergegevens

Alle klachten worden als ontvankelijk gezien:

Een ontvangen klacht krijgt altijd de nodige behandeling. Onontvankelijkheid op basis van bepaalde criteria hanteren wij niet. We proberen steeds een klantgericht oplossing te voorzien ook al is dit een bespreking met de klant om zijn “ongelijk” aan te tonen. Een klacht wordt m.a.w. nooit als onontvankelijk geklasseerd.”

SYNTRA				
Categorie	Geground	Deels gegrond	Ongegrond	Totaal
Inhoud/opleiding (leeruitkomsten/leerdoelen, curriculum niet gevolgd, vrijstellingen, toelatingsvoorwaarden) 7	7	9	5	21
Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis)	15	23	4	42
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	3	10	10	23
Infoverstrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	1	6	2	9
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	1	1	0	2
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma,...)	6	3	9	18
Overige	1	0	1	2
Totaal	34	52	31	117

- **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)	14	2	0	16
Docenten (Didactiek, stiptheid, houding, vakkennis)	35	1	2	38
Examens/(instap)toetsen (resultaat, jury, deliberatie, organisatie)	13	0	0	13
Infovertrekking/communicatie (website, lessenroosters, uitnodiging, mailing)	7	0	0	7
Lesmateriaal/infrastructuur (didactisch materiaal, equipering, grondstoffen, veiligheid, leerplatformen, catering, syllabus)	1	0	1	2
Administratie (facturatie, boekhouding, creditering, afwezigheden, KMO-Portefeuille, VOV, opleidingscheques, laattijdigheid diploma, ...)	8	0	1	9
Overige	1	0	0	1
Totaal	79	3	4	86

- De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen :

Ombudsnormen:	Totaal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	19
De burger voelt zich onheus bejegend:	28
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	26
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	8
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	1
Andere:	4
Totaal	86

Klachtenbeeld-2025 (verschillen en gelijkenissen/aandachtspunten)

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Vorig jaar waren er 115 klachten en in 2025 zijn er 117 klachten binnengekomen.

Dit is ongeveer een status quo. De gegronde klachten en deels gegronde klachten zijn wel gestegen met 27.

Docent stijging ten opzichte van vorige jaar (14 -> 38). Sommige klachten gaan over één docent van een opleiding. Deze klacht wordt gezamenlijk behandeld maar individueel gerapporteerd.

Er is vanuit de docenten soms een hoge verwachting naar de cursisten toe. Dit op vlak van inspanning, houding, gedrag,... Dit is zeer zichtbaar in de VDO's.

Huidige cursisten kunnen hier minder mee om.

Stijging bij Inhoud van de opleidingen (van 9 -> 16). De verschillende Syntra zetten de info van hun opleidingen zo veel mogelijk op de leeromgeving waardoor cursisten ook een kritischere blik hebben hierover. Dit is terecht.

Klachten over de administratie zijn licht gestegen. We blijven werken aan de kwaliteit van onze administratie.

Wel daling klachten rond infoverstrekking (18 -> 7) . De 7 klachten zijn wel gegronde klachten. Klachten die binnenkomen hebben vooral te maken met info dat op de website moet aangepast worden.

Infoverstrekking over de opleiding worden de eerste lesdag duidelijk meegegeven door de opleidingscoördinator/cursusbegeleider. Alle info hiervan wordt ook nog extra meegedeeld op de verschillende platformen.

Bereikbaarheid van deze collega's verloopt goed zodat klachten meteen opgelost worden en niet escaleren.

De Syntra blijven investeren op vlak van digitalisering.

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. Elke Syntra organiseert dit op zijn eigen manier (FlexID, LeerLab,...) 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.).

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.

Eén klacht van AB bij de Vlaamse Ombudsdienst. Na enige tijd niets meer van vernomen.

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 info ontvangen

Titel: **Klachtenrapportage Landbouw en Visserij 2025**
Datum: 9/02/2026

Auteur: Inse Jehaes
Entiteit: Agentschap Landbouw en Zeevisserij
Afdeling: Secretariaat-Generaal
E-mail: inse.jehaes@lv.vlaanderen.be

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 structuur 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 2025 werden 17 klachten bij het agentschap LV ingediend waarvan 9 klachten ook effectief een klacht in de zin van het Bestuursdecreet waren en ook volgens de voorziene procedure behandeld werden. Hiervan waren:

- 2 klachten ongegrond;
- 5 klachten deels gegrond;
- 1 klacht gegrond;
- 1 klacht waarvoor het onderzoek nog lopende is.

Daarnaast werden 6 klachten opgelost via een inhoudelijk antwoord van de betrokken dienst en hoefde de klachtenprocedure niet verdergezet te worden.

Een andere klacht bevatte geen concrete feiten.

Tot slot was er nog een klacht over een dossier waarvoor de bezwaarmogelijkheid niet uitgeput was en werd geopteerd om eerst deze stap te doorlopen.

Twee klachten werden ingediend bij het Vlaams Mensenrechten Instituut (VMRI) en werden via die weg behandeld. De ene werd onontvankelijk verklaard en in het andere dossier verklaarde het VMRI zich onbevoegd.

De deels gegronde klachten en gegronde klacht betroffen volgende onderwerpen:

- te lange behandeltermijn voor een bezwaar (weliswaar te wijten aan een te hoge werkdruk) en geen concrete termijnverlenging meegegeven;
- te lang tijdsverloop tussen de beslissing en de kennisgeving ervan;
- het ontbreken van gevraagde uitleg over een uitbetaling;
- het beantwoorden van een vraag door een dienst terwijl die die dienst ook de reflex had moeten hebben om de vraag eveneens te laten behandelen door een andere dienst.

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 aantal meldingen 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, wat vaak in een oplossing resulteert.

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 administrateur-generaal werd altijd op de hoogte gesteld van het definitieve antwoord op de klacht. Hierin werden zowel bij (deels) 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 2025 zijn er enkele aanbevelingen gedaan of acties reeds genomen naar verbetering van de dienstverlening op basis van ontvangen klachten. Zo wordt de communicatie via ontvangstbevestigingen herbekeken om realistische verwachtingen te scheppen bij de klant. De algemeen vooropgestelde behandeltermijn van 2 maanden is immers in vele dossiers niet haalbaar. Als een termijnverlenging zich opdringt, werd de aanbeveling meegegeven om dan wel concreet te maken hoe lang deze verlenging zou duren. Men zal er ook extra op letten om de registratie van

poststukken te optimaliseren zodat de behandeltermijn van dossiers niet nodeloos wordt verlengd. En in dossiers van uitgestelde betalingen van premies wordt er op gelet om hierbij voldoende uitleg te geven over de redenen van het uitstel.

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 2025 werkten we met zeven klachtenbehandelaars, hetgeen een onafhankelijke en waar mogelijk ook een snelle afhandeling heeft gegarandeerd.

VLAM

In 2025 ontving VLAM vier officiële klachten. Alle klachten waren ontvankelijk. Na onderzoek werden deze klachten ongegrond verklaard.

De klachten hadden concreet betrekking op:

- een betwisting van de correctheid van gefactureerde bijdragen;
- onduidelijkheid over de toepassing en stopzetting van certificaten of erkenningen;
- de manier en toon van communicatie door VLAM-medewerkers;
- kritiek op promotionele of beleidsmatige keuzes van VLAM.

Alle klachten werden geregistreerd en behandeld door de klachtenbehandelaar, met respect voor de geldende termijnen en procedures. De klachtenbehandeling was in alle dossiers gericht op duidelijke communicatie, toelichting van het toepasselijke regelgevend kader en bemiddeling waar mogelijk.

Na grondig onderzoek werd vastgesteld dat VLAM handelde conform de geldende regelgeving en interne procedures. In de dossiers waar de klacht betrekking had op de verplichte bijdragen, bleek de inning te steunen op het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 1997. In dossiers met betrekking tot communicatie werd erkend dat de beleving van de klager begrijpelijk was, maar dat dit geen fout of nalatigheid in hoofde van VLAM inhield.

De klagers werden telkens gemotiveerd geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek en gewezen op de mogelijkheid om zich, indien zij niet akkoord gingen met de behandeling, te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Naast formele klachten ontving VLAM ook in 2025 verschillende bezwaren en informele meldingen, voornamelijk in verband met de verplichte bijdragen. Deze werden in eerste instantie behandeld via de bestaande bezwaarprocedure of beantwoord als informatievraag. Deze contacten worden niet als officiële klachten beschouwd, maar dragen wel bij tot een betere dienstverlening en verduidelijking voor bijdrageplichtigen.

Hoewel de klachten in 2025 ongegrond werden verklaard, werden uit de behandeling opnieuw aandachtspunten meegenomen, met name het blijvend belang van tijdige en duidelijke communicatie en het proactief toelichten van regelgeving rond bijdragen en erkenningen.

VLAM stelt vast dat het aantal formele klachten in 2025 beperkt bleef. Dit wijst op een goede bereikbaarheid van de diensten en een adequate opvang van vragen en bezwaren buiten de formele klachtenprocedure. VLAM blijft inzetten op kwaliteitsvolle dienstverlening en een zorgvuldige, onafhankelijke klachtenbehandeling.

Welzijn



**Vlaamse
overheid**

Jaarrapport klachten 2025

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Publicatiedatum
26/01/2026

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

2026 januari

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	Inleiding	9
3.2	Eerste lijn 2025	10
3.2.1	Over de eerstelijnsklachtenbehandeling	10
3.2.2	Ombudsnormen die in het geding waren	12
3.2.3	Klachtenbeeld - Jeugdzorg en -bescherming	12
3.2.4	Klachtenbeeld - Groeipakket en team Zorgtoeslagevaluatie	15
3.2.5	Klachtenbeeld - Preventieve zorg en Kind en Gezin-teams	16
3.2.6	Klachtenbeeld - Kinderopvang en beleid kinderopvang	16
3.2.7	Klachtenbeeld - Adoptie	18
3.3	Tweede lijn 2025	19
3.3.1	Klachtenbehandeling erkende en gesubsidieerde voorzieningen Opgroeien	19
3.3.2	Klachtenbeeld - Voorzieningen kinderopvang	20
3.3.3	Klachtenbeeld - Artsen en consultatiebureaus	22
3.3.4	Klachtenbeeld - Voorzieningen jeugdhulp	24
4	DEPARTEMENT ZORG	27
4.1	Inleiding	27
4.2	Eerstelijnsklachten	27
4.2.1	Beleidscoördinatie	27
4.2.2	Beleidsinformatie en data	27
4.2.3	Communicatie en IT	27
4.2.4	Diensten van de Secretaris-generaal	27
4.2.5	Eerstelijns en gespecialiseerde zorg	27
4.2.6	Organisatie	27
4.2.7	Preventief gezondheidsbeleid	28
4.2.8	VIPA	28
4.2.9	Vlaamse Sociale Bescherming	28
4.2.10	Vlaamse Zorgkas en zorgberoepen	30
4.2.11	Woonzorg	32
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	39
4.3.7	Preventief gezondheidsbeleid	39

4.3.8	VIPA	39
4.3.9	Vlaamse Sociale Bescherming	39
4.3.10	Vlaamse Zorgkas en zorgberoepen	39
4.3.11	Woonzorg	40
4.3.12	Zorginspectie	42
5	VAPH	43
5.1	Eerste lijn en doorverwijzing 2025	43
5.1.1	Globaal klachtenbeeld 2025	43
5.1.2	Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	44
5.1.3	Verbeteracties 2025	44
5.2	Interne tweede lijn 2025	46
5.2.1	Globaal klachtenbeeld 2025	46
5.2.2	Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	47
5.2.3	Verbeteracties 2025	48
6	VUTG	49
6.1	Eerste lijn en doorverwijzing 2025	49
6.1.1	Globaal klachtenbeeld 2025	49
6.1.2	Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	50
6.1.3	Verbeteracties 2025	53
6.2	Interne tweede lijn 2025	55
6.2.1	Globaal klachtenbeeld 2025	55
6.2.2	Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?	56
6.2.3	Verbeteracties 2025	59
7	BIJLAGEN	62
7.1	Jaarverslag Woonzorglijn	62

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 door de beleidsraad WVG op 26/01/2026.

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 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	Departement Zorg	VAPH	VUTG	Totaal beleidsdomein WVG
aantal klachten eerste lijn	594	143	52	274	1063
aantal klachten eerste lijn (personeel)	0	0	1	0	1
aantal klachten die doorverwezen worden buiten WVG	0	7	15	0	22
aantal klachten die ingetrokken worden	25	1	1	1	28
aantal klachten die stopgezet worden	67	0	0	1	68
Totaal aantal klachten eerste lijn	686	151	69	276	1182
aantal klachten ontvankelijk	496	117	34	274	921
aantal klachten niet- ontvankelijk	197	26	18	2	243
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0	0	0	0	0
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	16	2	0	0	18
niet-ontvankelijk andere	181	24	18	2	225
Totaal aantal ontvankelijk en niet- ontvankelijke klachten	693	143	52	276	1164
aantal klachten gegrond	132	5	8	116	261
aantal klachten ongegrond	133	76	18	156	383
waarvan aantal klachten betwist	19	0	2	0	21
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	265	81	26	272	644
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	35	0	15	0	50
aantal klachten niet-opgelost	59	0	16	0	75
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	94	0	31	0	125

2.1.2 Tweedelijnsklachten

TWEEDE LIJN	Agentschap Opgroeien	Departement Zorg	VAPH	VUTG	Totaal beleidsdomein WVG
aantal klachten interne tweede lijn	1257	874	88	459	2678
aantal klachten die ingetrokken worden	1	0	4	3	8
aantal klachten die stopgezet worden	64	0	1	3	68
Totaal aantal klachten tweede lijn	1322	874	93	465	2754
aantal klachten ontvankelijk	1157	781	18	459	2415
aantal klachten niet- ontvankelijk	153	76	66	6	301
niet-ontvankelijk want onvoldoende klachtenelementen	0	0	1	0	1
niet-ontvankelijk want geen adres of naam (anoniem)	0	0	2	0	2
niet-ontvankelijk andere	153	76	63	6	298
Totaal aantal ontvankelijk en niet-ontvankelijke klachten	1310	857	84	465	2716
aantal klachten gegrond	619	278	8	164	1069
aantal klachten ongegrond	336	127	3	289	755
waarvan aantal klachten betwist	232	0	2	0	234
Totaal aantal gegronde, ongegronde en betwiste klachten	955	405	11	453	1824
aantal klachten opgelost (of deels opgelost)	462	0	8	0	470
aantal klachten niet-opgelost	65	0	20	0	85
Totaal aantal (deels) opgeloste en niet-opgeloste klachten	527	0	28	0	555

3 AGENTSCHAP OPGROEIEN

3.1 INLEIDING

Sinds 2 januari 2024 is **Opgroeipunt** het geïntegreerde meldpunt voor klachten, signalen en vragen binnen het agentschap Opgroeien.

Dit meldpunt bundelt de vroegere JO-lijn en de klachtendienst van Kind en Gezin tot één centraal aanspreekpunt voor burgers, professionals en organisaties. Iedereen kan er terecht met meldingen over zowel onze eigen dienstverlening als over voorzieningen die door Opgroeien erkend of gesubsidieerd worden.

Het opzetten van Opgroeipunt was geen louter organisatorische ingreep, maar een strategische keuze om het vertrouwen tussen burger en overheid te versterken. Klachten zijn immers niet enkel uitingen van ongenoegen, ze vormen essentiële feedback om onze werking te verbeteren.

Naast het behandelen van individuele klachten kijkt Opgroeipunt ook verder. Wat de klanten ons vertellen, vormt een waardevolle basis voor interne verbeteringen en voor gesprekken met onze partners. De stem van de klant krijgt daarbij steeds meer gewicht: hun ervaringen en verwachtingen nemen we expliciet mee in hoe we ons beleid en onze dienstverlening vormgeven.

“Uit de klachten over de zorgtoeslagevaluatie heeft Opgroeien geleerd dat ouders niet altijd begrepen waar de punten op een (sub)pijler vandaan kwamen. Daardoor ontstond het gevoel dat ze niet kregen waar ze recht op hadden. Door ervoor te zorgen dat de samenvatting van de evaluatie eenvoudig kon worden opgevraagd, kwam er meer begrip. In de toekomst zal Opgroeien deze samenvatting bij elke zorgtoeslagevaluatie spontaan aan de ouders bezorgen.”

2025 zette verder in op het **stroomlijnen van de klachtenprocedures** en het integreren van een **agentschapsbreed klachtenbeleid**.

Daarbij is de opgebouwde expertise van de bestaande diensten gedeeld en versterkt. Burgers ervaren geen onderscheid tussen een vraag, een klacht of een signaal. Daarom hanteren we een systematische aanpak om elk signaal te analyseren en classificeren: klacht, informatieve vraag, proactieve melding of positief signaal. Op basis daarvan wordt een passende procedure opgestart.

Met Opgroeipunt bouwen we verder aan een cultuur die klachten niet ziet als hinder, maar als een **kans om te leren en te verbeteren**.

Terugkoppeling aan beleidsmakers vraagt dan ook meer dan het simpelweg doorgeven van cijfers of klachten. De klachtenbehandelaars van Opgroeipunt hebben in 2025 alle signalen kritisch geanalyseerd en gefilterd tot inzichten die relevant zijn voor beleid.

In 2025 kreeg Opgroeipunt heel wat vragen en signalen te verwerken en registreerde bijna 4.000 signalen via telefoon, online en schriftelijke kanalen.

OPGROEIEN

TOTAAL AANTAL
SIGNALEN

3.956

AANTAL KLACHTEN



1.851

1e LIJN

39%

2e LIJN

61%

GEGRONDE EN DEELS
GEGRONDE KLACHTEN



41%

3.2 EERSTE LIJN 2025

Ook in 2025 voerde Opgroeien verschillende veranderingen door in de werkorganisatie en behandeling van de eerstelijnsklachten. De integratie van de twee klachtendiensten van Jeugdhulp en Kind en Gezin heeft alvast geleid tot **meer transparantie en een snellere opvolging**.

3.2.1 Over de eerstelijnsklachtenbehandeling

Bij elke klachtenbehandeling streven we naar een verzoenende aanpak, waarbij oplossingsgericht handelen centraal staat. Tijdens het onderzoek verduidelijkt de klachtenbehandelaar de melding, selecteert de meest passende methodiek en toetst de ontvankelijkheid. Ook bij niet ontvankelijke klachten tracht Opgroeipunt de ontevreden burger steeds te helpen.

De drie **klachtenmethodieken** die de klachtenbehandelaars toepassen zijn **conciliërend, verbindend en oriënterend**.

- Bij *conciliëren* behandelt de leidinggevende van de beklagde partij de klacht samen met de medewerker en koppelt terug naar de klachtenbehandelaar.
- Bij een *verbindende* aanpak heeft de klachtenbehandelaar een of meerdere contacten met de melder, de beklagde of hulpverlener om de klacht te onderzoeken en informatie op te vragen. Doel is de dialoog tussen melder en betrokkenen te herstellen en tot een oplossing te komen.
- *Oriënteren* focust uitsluitend op de melder: de klachtenbehandelaar biedt informatie, advies en eventueel een doorverwijzing zodat de melder zelf verder kan.

In 2025 konden de klachtenbehandelaars in grote mate (45%) tegemoetkomen aan de verzuchtingen van de ontevreden burger door hem of haar te informeren en te oriënteren.

Klachten	2025
conciliërend	16%
oriënterend	45%
verbindend	39%

Het globale beeld van de **signalen** over de dienstverlening van Opgroeien kent in 2025 volgende verhouding:

	2024	2025
Klachten*	809	686
Informatieve vragen	730	805
totaal	1.539	1.491

**ontvankelijke en niet ontvankelijke klachten*

Globaal beeld van de eerstelijnsklachten van Opgroeien

Het grootste aandeel klachten (52%) ging over de dienstverlening van de ondersteuningscentra jeugdzorg en de sociale diensten jeugdrechtbank (**afdeling Jeugdzorg en -bescherming**). Deze dienstverlening heeft een verplicht karakter. De gezinnen waarover het gaat bevinden zich in een complexe situatie, de ouders voelen zich kwetsbaar en een gevoel van onmacht zorgt voor veel vragen of onbegrip.

Op de tweede plaats (18,5%) komen de klachten over de **zorgtoeslagevaluatie**.

Het aandeel van de klachten over de **preventieve zorg en de Kind en Gezin-teams** (16,4%) is relatief laag in vergelijking met het aantal gezinnen dat gebruikmaakt van deze dienstverlening en het aantal betrokken medewerkers van Opgroeien die deze rechtstreekse dienstverlening realiseren. Ouders zijn ook vrij om van deze dienstverlening gebruik te maken.

Ontvankelijke eerstelijnsklachten	2025
Jeugdzorg en -bescherming *	51,93%
Groepakket en team Zorgtoeslagevaluatie	18,46%
Preventieve zorg en Kind en Gezin-teams	16,43%
Kinderopvang	6,29%
Opgroeien horizontale diensten **	2,23%
Gemeenschapsinstellingen ***	1,62%
Jeugdhulp algemeen ****	1,62%
Opgroeien algemeen	1,01%
Vlaams Centrum voor Adoptie	0,41%

Aandeel ontvankelijke klachten afgesloten tussen 1 december 2024 en 30 november 2025 naar de dienstverlening van Opgroeien

* vroegere afdeling Bovenlokale teams

** HR, communicatie, contactcenter, ICT,...

*** inkanteling naar agentschap Justitie en Handhaving vanaf 01/01/2026

**** klachten over trajecten gelinkt aan meerdere sectoren Jeugdhulp

3.2.2 Ombudsnormen die in het geding waren

Voor de ontvankelijke eerstelijnsklachten registreert Opgroeipunt systematisch welke ombudsnorm er volgens de ontevreden burger is geschonden.

- De ombudsnorm die in 2025 volgens de burger het meest werd geschonden, was *‘correcte bejegening’*. Men had bijvoorbeeld meer respect verwacht voor de eigen visie of men had de indruk dat de hulpverlener zich partijdig opstelde bij een echtscheiding.
- Op de tweede plaats kwamen de klachten waarbij de burger vond dat Opgroeien te weinig actief tewerk ging (*‘actieve dienstverlening’*): men verwachtte dat Opgroeien ook ongevraagd gerichte informatie of hulp zou bieden en/of uit eigen beweging een stand van zaken zou geven over het verloop van het eigen dossier.
- Op de derde plaats kwam de ombudsnorm *‘overeenstemming met het recht’*: de burger betwistte dat hij kreeg waar hij recht op had of dacht dat de regelgeving niet correct werd toegepast.
- De ombudsnorm *‘afdoende motivering’* houdt in dat de overheid haar beslissingen helder moet toelichten, zodat burgers begrijpen waarom een bepaalde beslissing werd genomen. In 2024 werd deze norm door Opgroeipunt nog het vaakst geregistreerd. In 2025 zien we echter een duidelijke verschuiving naar een vijfde plaats: beslissingen worden steeds vaker ervaren als goed gemotiveerd, kwaliteitsvol en juridisch correct.

3.2.3 Klachtenbeeld - Jeugdzorg en -bescherming

Bij de meldingen over de dienstverlening van de ondersteuningscentra jeugdzorg (OCJ) en de sociale diensten jeugdrechtsbank (SDJ), komen drie thema's duidelijk naar voren:

- hulpverleningstraject
- communicatie
- bejegening

Hoewel deze thema's afzonderlijk besproken worden, zijn ze in de praktijk sterk met elkaar verweven. De manier waarop een traject is opgebouwd, hoe de communicatie verloopt en hoe melders zich behandeld voelen, beïnvloeden elkaar voortdurend. Wanneer de communicatie niet transparant verloopt of de bejegening afstandelijk lijkt, heeft dit een directe invloed op de beleving van het hulpverleningstraject. Omgekeerd kan een duidelijk traject met regelmatige terugkoppeling en respectvolle omgang het vertrouwen en de samenwerking tussen melder en plaatsende instantie aanzienlijk versterken.

Een bijkomende contextfactor is dat consultants niet altijd in staat zijn om gepaste hulpverlening op te laten starten omwille van capaciteit en toeleidingsprocedures. Dit maakt het niet altijd eenvoudig om dossiers op een consequente en goede manier op te volgen. Hoewel dit de ervaren problemen niet wegneemt, helpt het wel om te begrijpen hoe vertragingen of gebrekkige communicatie kunnen ontstaan.

De meldingen tonen aan dat melders niet alleen nood hebben aan duidelijkheid en inspraak, maar ook aan een consequente en respectvolle communicatie doorheen het volledige hulpverleningsproces. Het versterken van dialoog, transparantie en samenwerking blijft dan ook een belangrijke opdracht voor de hulpverlening.

Het hulpverleningstraject

Binnen het thema hulpverleningstraject keerden verschillende klachtelementen terug, die te maken hebben met de spanning tussen de verwachting naar inspraak en regie enerzijds, en het niet-vrijblijvende en gerechtelijke karakter van de trajecten anderzijds.

Melders geven aan dat ze het uitgestippelde traject niet begrijpen of niet akkoord gaan met de manier van vormgeving. Ze ervaren dat ze weinig invloed hebben op de gemaakte keuzes en willen meer inspraak om het traject zelf te kunnen bijsturen.

Daarnaast blijkt dat de verwachtingen binnen het traject niet duidelijk zijn. Melders weten niet wat er precies van hen verwacht wordt, wat de volgende stappen zijn of waar ze zich bevinden in het proces. Hierdoor ontstaat onzekerheid en het gevoel geen grip te hebben op de eigen situatie.

“Ik voel mij met de rug tegen de muur gezet.”

Deze uitspraak illustreert de ervaren machteloosheid en het gebrek aan regie dat veel melders beschrijven, net zoals het gebrek aan zorg op maat. Melders hebben de indruk dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun specifieke context of noden. Ze vragen om een meer gepersonaliseerde aanpak die aansluit bij hun leefwereld.

Ten slotte komt het belang van transparante communicatie sterk naar voren. Melders willen helder geïnformeerd worden over beslissingen, de motieven achter keuzes en het verdere perspectief binnen hun traject.

Communicatie

Communicatie blijft een van de meest voorkomende en terugkerende thema's binnen de meldingen die Opgroeipunt ontvangt.

Melders geven aan dat er sprake is van lange periodes zonder contact met de consulent. Ze ervaren dat telefoons niet worden beantwoord of dat er geen reactie komt op e-mails of andere berichten.

“Ik heb mijn consulent al een jaar niet meer gehoord.”

Deze uitspraak weerspiegelt het onbegrip dat ontstaat wanneer communicatie uitblijft, zeker in situaties waarin gezinnen of jongeren dringend op informatie of opvolging wachten.

Een gebrek aan tijdige en duidelijke communicatie heeft een directe impact op het vertrouwen in de hulpverlening. Melders geven aan dat ze zich niet gehoord of gezien voelen, en dat ze daardoor minder bereid zijn om samen te werken binnen het hulpverleningstraject. Wanneer de communicatie stilvalt, ontstaat bovendien het risico op misverstanden en verkeerde verwachtingen, wat de samenwerking verder onder druk zet.

Bejegening

Een belangrijk thema dat dit jaar opnieuw naar voren komt, is bejegening.

Melders geven aan dat ze zich niet met respect of op een neutrale manier behandeld voelen door de consulent. De houding van de consulent wordt ervaren als partijdig, afstandelijk of onbeleefd. Vooral in

situaties waarin er spanningen bestaan tussen verschillende betrokken partijen, zoals bij complexe gezinssituaties of hoog-conflictueuze scheidingen, kan dit gevoel van partijdigheid sterk spelen.

“De consulent trekt partij voor de andere ouder. Ik word gezien als een slechte ouder. Kan ik nog wel iets goed doen?”

Zulke uitspraken maken duidelijk hoe delicaat het werk van een consulent is, vanuit een duidelijk overheidsmandaat, maar in heel rechtstreekse relatie met burgers over diepersoonlijke zaken, en hoe sterk de ervaren houding van een consulent kan doorwegen op het vertrouwen en het gevoel van rechtvaardigheid binnen de hulpverlening.

Daarnaast geven melders aan dat consulenten niet rechtstreeks met hen communiceren, maar eerder via andere hulpverleners of tussenpersonen. Dit zorgt voor onbegrip en het gevoel buitengesloten te worden uit het eigen hulpverleningstraject. Melders geven aan dat ze hierdoor minder vertrouwen hebben in het proces en dat dit de samenwerking bemoeilijkt.

Verbeteracties

Good practice: de zorgtafels

Naast de signalen van melders zijn er ook voorbeelden van initiatieven die bijdragen aan meer transparantie, samenwerking en gedeelde besluitvorming. Een goed voorbeeld hiervan zijn de zorgtafels.

Zorgtafels brengen alle betrokken partijen samen rond één tafel om het hulpverleningstraject gezamenlijk te bespreken. Ouders, jongeren, consulenten en andere hulpverleners krijgen er de kans om hun perspectief te delen, vragen te stellen en samen te zoeken naar haalbare oplossingen. Deze vorm van overleg bevordert open communicatie en helpt misverstanden te voorkomen.

Door iedereen actief te betrekken, versterken zorgtafels het gevoel van eigenaarschap en regie bij gezinnen en jongeren. Ze maken het traject duidelijker over de verwachtingen en bieden ruimte om spanningen of misverstanden op te lossen in een veilige context.

Zorgtafels kunnen zo gezien worden als een good practice die rechtstreeks inspeelt op de drie thema's die in dit rapport naar voren komen: een helder hulpverleningstraject, transparante communicatie en een respectvolle bejegening.

Verbeteracties afdeling Jeugdzorg en -bescherming

De complexe problematiek waarmee kwetsbare kinderen, jongeren en hun gezinnen te maken hebben, overstijgt de grenzen van afzonderlijke expertises OCJ en SDJ. De afdeling Jeugdzorg en -bescherming maakt in 2026 verder werk van deze **transitie**: door expertise te bundelen, creëren we trajecten die sneller en beter afgestemd zijn, met mogelijkheden naar vroegtijdige interventie, een snellere afstemming en het nemen van passende maatregelen voordat problemen escaleren.

Door in 2026 extra stil te staan bij het **specifieke mandaat vanuit de overheid** en de impact hiervan op de cliënten hopen we extra helderheid in samenwerking en partnerschap te kunnen realiseren.

We stellen vast dat de SDJ dubbel zoveel klachten ontvangen als het OCJ. De verwachtingen tussen wat de ouders en de jongere willen en wat de SDJ of jeugdrechtsbank nodig vinden (om veiligheid voor het kind te installeren) zijn dan van een andere orde. Ook bij het OCJ werken we vanuit een overheidsmandaat, waarbij de veiligheid en het belang van het kind steeds vooropstaat.

Signs of Safety blijft in 2026 de leidraad: respectvol, oplossingsgericht en in nauwe samenwerking met gezinnen en hun netwerk, ook in moeilijke omstandigheden.

Het voorbije jaar en ook nog in 2026 zal een volledig nieuw kader uitgewerkt worden rond omgaan met **complexe scheidingen**. Medewerkers worden actief en methodologisch ondersteund in het aan de slag gaan met situaties waarbij een complexe scheiding op de voorgrond staat. We verwachten dat dit een positief resultaat zal opleveren in de klachten waar ouders zich niet gehoord voelen of waar ze het vermoeden hebben dat de consulent eenzijdig partij kiest voor één van beide ouders. Zo is 'rouw en verlies' voor zowel de jongere als ouder hierin een belangrijk thema. In 2025 vond ook een studiedag over dit thema plaats, waarbij sterke praktijken zijn gedeeld.

Tot slot besteden we extra zorg aan **het borgen en delen van kennis van de medewerkers**. Een goed voorbeeld daarvan is de recente **nota rond verslaggeving**. Deze kwam tot stand naar aanleiding van klachten van ouders (via Ouderspunt) en benadrukt het belang van een heldere verslaggeving die de perspectieven van alle betrokken partijen op objectieve wijze weergeeft.

Deze nota komt verder aan bod tijdens de interviews met de leidinggevende en blijft een plaats krijgen bij het inscholingstraject van onze nieuwe medewerkers.

3.2.4 Klachtenbeeld - Groeipakket en team Zorgtoeslagevaluatie

Het aandeel van de klachten Zorgtoeslag daalde dit jaar opnieuw. Het toont dat de genomen structurele maatregelen vruchten afwerpen. Een voorbeeld is het vier-ogenprincipe dat zorgt voor kwaliteitsvolle evaluaties en de mogelijkheid om een heldere samenvatting op te vragen.

Binnen de groep van klachten detecteren we drie grote thema's.

Oneens met de beslissing

Na onderzoek is beslist om geen beroepscommissie voor Zorgtoeslag op te richten. Wel wordt elke evaluatie, waarbij fouten gemaakt zijn bij de inschaling, overgedaan door het evaluatieteam en gecommuniceerd aan de ouders. Gemaakte fouten worden rechtgezet.

Ontoereikende motivatie van de beslissing

Zo'n 20% van de ouders ontvangt, op eigen vraag of op vraag van betrokken hulpverleners, al een heldere samenvatting van de inschaling van hun aanvraag. We voorzien een uitbreiding van deze groep vanaf februari 2026, zodat tegen eind 2026 na elke inschaling proactief en systematisch een samenvatting wordt verstuurd.

Foutieve of te weinig informatie verschaft

Dit houdt een diverse groep klachten in, zoals ouders die zelf aangeven onvoldoende informatie te hebben bezorgd en in dit geval toegeleid worden naar een herziening van hun dossier.

Andere voorbeelden zijn ouders die aangeven niet correct of onvoldoende geïnformeerd te zijn over hun aanvraag, de procedure en/of het resultaat. Om dit beter te ondervangen, blijven we verder werken aan 'transparantie'. We zetten in op webinars voor professionals, gesprekken met oudergroepen, focusgroepen met beiden, duidelijke communicatie op onze website én een uitgebreide telefonische bereikbaarheid voor alle soorten vragen.



3.2.5 Klachtenbeeld - Preventieve zorg en Kind en Gezin-teams

Meldingen over de preventieve zorg gingen over de dienstverlening van Kind en Gezin op een consultatiebureau, over een huisbezoek bij een gezin met een pasgeboren baby, over een andere vorm van contact of over de inhoud van de preventieve zorg in het algemeen. Vooral volgende drie thema's kwamen aan bod.

Bejegening

Melders gaven aan dat ze zich niet op een neutrale manier behandeld voelen door de lokale medewerker, bijvoorbeeld in situaties van een vechtscheiding.

Ouders verwachtten meer respect voor de eigen visie (bijvoorbeeld over het nut van het vaccineren of de rol van borstvoeding na 6 maanden). Ouders klaagden erover dat de lokale medewerker hen het gevoel gaf dat ze 'slecht bezig' waren, terwijl de ouders naar eigen zeggen hun uiterste best deden.

Afspraak nakomen

Ouders gaven door dat de lokale medewerker niet of te laat verwittigde dat ze niet (op tijd) aanwezig zou zijn voor het huisbezoek. Andere ouders meldden een lange wachttijd voor een consult bij de verpleegkundige op het consultatiebureau.

Betwiste info, te weinig info, niet akkoord met het advies

Melders vonden dat de medewerker te weinig informatie gaf, bijvoorbeeld over de kindkorting op het inkomenstarief die kort na de geboorte van een tweede kindje moet worden aangevraagd. Anderen waren het niet eens met het advies of de informatie van de lokale medewerker.

Verbeteracties

Er komen handvatten om medewerkers beter te ondersteunen bij complexe gezinssituaties, zoals scheidingen, zodat de dienstverlening afgestemd blijft op de noden van gezinnen.

Wanneer informatie of advies wordt betwist, gaan het inhoudelijke experts en/of teamverantwoordelijken na of gerichte acties nodig zijn of richtlijnen verduidelijking vragen.

Daarnaast blijft het versterken van de informatievoorziening een prioriteit. We zorgen ervoor dat belangrijke onderwerpen, zoals de kindkorting onder de aandacht komen en structureel aan bod komen in vorming en interne communicatie.

3.2.6 Klachtenbeeld - Kinderopvang en beleid kinderopvang

Bij de meldingen die Opgroeipunt dit jaar ontving over de werking van de afdeling Voorzieningen kinderopvang van Opgroeien, zien we volgende drie grote onderwerpen terugkomen.

Onduidelijke informatie aan de ouders, communicatiestijl

Door de toepassing van het voorzorgsprincipe - het beginsel dat de veiligheid en integriteit van kinderen voorop stelt - treedt de afdeling Voorzieningen kinderopvang snel op wanneer er twijfel ontstaat over het pedagogisch handelen in een bepaalde kinderopvangvoorziening. Het belang van het kind staat hierbij steeds voorop.

Tijdens de schorsing zet Opgroeien de nodige stappen om meer duidelijkheid te bekomen en vraagt in bepaalde gevallen het VECK om een risico-inschatting te maken voor de toekomst.

In de communicatie naar de ouders spreekt Opgroeien soms over grensoverschrijdend gedrag of foutief pedagogisch handelen, zonder de concrete feiten te benoemen omdat de informatie vertrouwelijk is, soms medische gegevens bevat of omdat het (nog) niet duidelijk is. Dit stoort betrokken ouders tegen de borst omdat zij op dat moment erg verontrust zijn. Ook de informatie die de ouders van hun kinderopvangvoorziening krijgen, is voor hen niet voldoende.

Door het gebruik van een term zoals grensoverschrijdend gedrag, vinden ouders dat hun opvang imagoschade oploopt.

“Ik ben ervan overtuigd dat het goed is dat Opgroeien elke klacht ernstig neemt en onderzoekt en dat bepaalde gevallen bijsturing vereisen. Wat echter onaanvaardbaar is, is dat in een preliminaire fase reeds brieven met zwaarbeladen termen worden verstuurd naar ouders, zonder context of verduidelijking en zonder afgerond onderzoek. Dit soort communicatie zorgt voor onnodige paniek, imagoschade voor het kinderdagverblijf en grote onrust bij ouders.”

Lang moeten wachten

Een voorlopige schorsing duurt standaard drie maanden en wordt soms nog verlengd. Dit vinden de ouders een te lange periode. Zij moeten voor deze maanden een alternatieve opvang zoeken en die is er in bepaalde regio's gewoon niet.

Ouders signaleren ook dat de risico-inschatting door het VECK te lang duurt.

Geen automatische herberekening van het inkomenstarief

Op dit moment is er geen gegevensuitwisseling tussen de gezins- en inkomensgegevens waarover het Groeipakket beschikt en de berekeningstool voor het inkomenstarief.

Daardoor moeten ouders zelf stappen zetten om hun inkomenstarief te laten herberekenen. Dit vinden ze omslachtig. Ouders die vergeten een herberekening te vragen, krijgen te maken met de financiële gevolgen. Dat komt hard aan bij hen.

“Wij wisten niet dat we zo snel mogelijk in de eerste maand na bevalling een nieuwe attest inkomenstarief moesten opvragen - we zitten in kraamperiode, in godsnaam, in ons specifiek geval met een tweeling - er komt veel bij kijken in zo een situatie.”

Over het beleid kinderopvang

Het beleid rond de berekening van het inkomenstarief, het gewijzigd beleid rond de vereiste diploma's om in de kinderopvang te werken of om een kinderopvang te organiseren, het beleid rond het voorzorgsprincipe

en de mogelijkheid om al maatregelen te nemen naar aanleiding van feiten die nog niet 'bewezen' zijn, zorgden voor heel wat contacten met Opgroeipunt.

Opgroeipunt voert geen onderzoek uit als de klacht betrekking heeft op de regelgeving omdat het die bevoegdheid niet heeft. We mogen de overheid wel wijzen op ongewenste effecten van het gevoerde beleid.

We geven deze klachten door aan de beleidsafdeling bij Opgroeien en vragen om een korte toelichting te geven over het gevoerde beleid. Zo hopen we de kloof tussen de overheid en de burger kleiner te maken. Als ouders een beleidssuggestie doen, geven we die ook dooraan de beleidsafdeling.

Verbeteracties

De afdeling Voorzieningen kinderopvang wil blijven inzetten op duidelijke, tijdige en proportionele communicatie, met aandacht voor de impact op de ouders en de opvangvoorziening. Het is geen gemakkelijke evenwichtsoefening om enerzijds voldoende informatie te geven, en anderzijds de vertrouwelijkheid te respecteren. Opgroeien evalueert zijn communicatie voortdurend en is bereid bij te sturen waar mogelijk.

De afdeling blijft het voorzorgsprincipe hanteren als leidraad, maar zoekt tegelijk naar manieren om de communicatie meer menselijk en contextgevoelig te maken. Voorzieningen kinderopvang werkt samen met het VECK aan kortere doorlooptijden van een risico-taxatie en onderzoekt of in bepaalde gevallen tussentijds een transparante procescommunicatie over risico-inschattingen en onderzoeken kan gebeuren. Dat om lange periodes van onzekerheid zoveel mogelijk te vermijden.

Opgroeien ontwikkelt momenteel een nieuw model om de gezins- en inkomensgegevens waarover het Groeipakket beschikt te kunnen gebruiken in de berekeningstool voor het inkomenstarief. Zo wil Opgroeien het systeem eenvoudiger, rechtvaardiger en transparanter maken, met een automatische en jaarlijkse herberekening van het IKT. Dit nieuwe model is nog in ontwikkeling. De volledige uitrol is gepland in 2027.

3.2.7 Klachtenbeeld - Adoptie

Het Vlaams Centrum voor Adoptie (VCA) is onderdeel van Opgroeien. Klachten over zijn werking zijn eerstelijnsklachten.

In 2025 waren er twee klachten over de werking van het VCA.

Opgroeipunt behandelde in 2025 ook een klacht over het adoptiehuis, een over het afstammingscentrum en een over de dienst Maatschappelijk Onderzoek Adoptie. De klagers werden aangemoedigd om hun ongenoegen rechtstreeks te bespreken met de betrokken dienst.

Eind 2023 besliste de minister om geen enkele interlandelijke adoptiedienst nog te erkennen. Sindsdien worden enkel de lopende buitenlandse adoptiedossiers verder opgevolgd door het VCA.

3.3 TWEEDE LIJN 2025

3.3.1 Klachtenbehandeling erkende en gesubsidieerde voorzieningen Opgroeien

De private voorzieningen die door Opgroeien worden erkend en/of gesubsidieerd, vormen de **tweedelijnsdienstverlening**. Wanneer er klachten over deze voorzieningen binnenkomen, hanteert Opgroeipunt - net zoals bij klachten over de eigen dienstverlening - een **stapsgewijze aanpak**.

Bij de melding van een klacht kijkt Opgroeipunt eerst na of de **interne klachtenprocedure** van de voorziening al is opgestart. Dit is niet altijd gebeurd. Voorzieningen krijgen ondersteuning om hun klachtenprocedures uit te werken en bekend te maken aan hun gebruikers. Op de webpagina van Opgroeipunt (opgroeien.be/opgroeipunt) staat nu ook de uitdrukkelijke vraag om een bezorgdheid of vraag altijd eerst met de voorziening op te nemen. Dit leidt immers het best tot een snelle en goede oplossing.

Opgroeipunt ondersteunt de melder indien nodig bij het formuleren van de klacht en het in gang zetten van die procedure. Daarbij krijgt de melder alle nodige uitleg over hoe dit moet. Als de melder dat wenst, kan Opgroeipunt de voorziening ook op de hoogte brengen dat de interne procedure zal worden aangevraagd.

Uiteraard kan de burger bij Opgroeipunt terecht wanneer het probleem met de voorziening niet opgelost geraakt of wanneer er twijfels zijn over de aanpak van de voorziening. In dat geval vraagt Opgroeipunt de ondernomen stappen op bij de betreffende voorziening. Op basis van die informatie wordt beoordeeld of de voorziening correct handelde. Als dat zo is, wordt het dossier afgesloten.

Wanneer blijkt dat er **niet correct** is gehandeld, treedt het **vier-ogenprincipe** in werking. Daarbij werkt Opgroeipunt nauw samen met de entiteit die verantwoordelijk is voor de kwaliteitsopvolging van de erkende en/of gesubsidieerde voorzieningen.

Tijdens structurele overlegmomenten bespreken Opgroeipunt en de betrokken entiteiten de voortgang van klachten. De entiteit onderzoekt de klacht samen met de voorziening, terwijl Opgroeipunt de communicatie met de melder blijft verzorgen, inclusief de uiteindelijke schriftelijke terugkoppeling.

Dat biedt de waarborg dat klachten **zorgvuldig, transparant en met respect voor alle betrokkenen** worden behandeld.

In ernstige situaties of wanneer de interne klachtenprocedure niet het gewenste resultaat oplevert, kan Opgroeipunt overwegen om **Zorginspectie** (Departement Zorg) via een inspectieopdracht te betrekken bij het onderzoek.

De bevindingen van Zorginspectie bevatten aandachtspunten en aanbevelingen voor de voorziening. Op basis van alle beschikbare informatie beslist Opgroeipunt daarna of een klacht **gegrond of ongegrond** is. Sinds het Toezichtdecreet WVG van 19 januari 2018 kunnen zowel de voorziening als de melder binnen veertien dagen opmerkingen formuleren over het ontwerp van het inspectieverslag.

Na ontvangst van het definitieve inspectieverslag sluit Opgroeipunt de klacht af.

Globaal beeld van de tweedelijnsklachten van Opgroeien

Drie vierde van de ontvankelijke tweedelijnsklachten handelde in 2025 over een kinderopvangvoorziening.

Bijna 17% ging over de arts of een vrijwilliger die werkt in een consultatiebureau van Kind en Gezin of over de infrastructuur of de organisatie van dat consultatiebureau.

Eén op de tien klachten ging over een voorziening in de jeugdhulp, zoals een dienst voor pleegzorg, een centrum voor kinderopvang en gezinsondersteuning, een vertrouwenscentrum kindermishandeling of het Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling.

Ontvankelijke tweedelijnsklachten	2025
Voorzieningen Kinderopvang	74%
Artsen en consultatiebureaus	17%
Voorzieningen Jeugdhulp	10%
Adoptie	0%

3.3.2 Klachtenbeeld - Voorzieningen kinderopvang

Het aandeel ontvankelijke klachten over een kinderopvangvoorziening blijft quasi gelijk aan dat van 2024.

Hoewel de afgelopen jaren fors is geïnvesteerd in een nauwgezetere opvolging van de opvangvoorzieningen, is er vermoedelijk nog steeds een verhoogde maatschappelijke alertheid die leidt tot een snellere detectie en signalering van bezorgdheden en ongenoegens over de kinderopvang.

Daarnaast is Opgroeipunt ondertussen aan zijn tweede levensjaar begonnen, waardoor de bekendheid bij burgers is gegroeid.

8% van de melders werd de afgelopen periode effectief opnieuw doorverwezen naar de klachtenprocedure van de organisator. Hoewel Opgroeipunt melders steeds probeert door te verwijzen naar de organisator, zijn er weinig melders die hier effectief op ingaan. Een mogelijke verklaring is dat Opgroeipunt wordt gecontacteerd als doorverwijzen geen haalbare optie is, door drempels zoals communicatie.

Daarnaast hebben melders soms meerdere, ernstige of gevoelige bezorgdheden, wat rechtstreekse opvolging met de organisator voor melders minder evident maakt. Opgroeipunt neemt weliswaar steeds een sterke adviserende rol op om naar ervaringen te luisteren en melders te sensibiliseren en te motiveren om, als de situatie het toelaat, hun ongenoegens rechtstreeks te bespreken met de organisator van de opvanglocatie. Dat maakt het mogelijk om sneller toe te werken naar een oplossing en een sterkere verstandhouding.

Wanneer we inzoomen op deze tweedelijnsklachten kinderopvang springen volgende thema's eruit:

Beheer en organisatie

Een van de drie belangrijkste thema's gaat over het beheer en de organisatie van de opvang.

Hoewel dit zelden het expliciete hoofdthema is van een klacht, wijst de combinatie en de veelheid van andere problemen op structurele tekortkomingen in de aansturing van de werking door de organisator.

Daarnaast groeien de aandacht en erkenning voor het belang van een sterk beleidsvoerend vermogen bij de organisator. Een organisator die de werking van de opvang doordacht beheert en organiseert, die innovatief problemen aanpakt en systematisch reflecteert over de werking, zorgt niet alleen voor een kwalitatievere opvang, maar vermindert ook ongenoegens, bezorgdheden en drempels bij ouders.

Daarom is het belangrijk dat organisatoren hun beleidsvoerend vermogen als een continu aandachtspunt meenemen in hun werking, als basis voor een veilige en kwaliteitsvolle kinderopvang. Bovendien is het

beleidsvoerend vermogen van een organisator sinds 2024 een vergunningsvoorwaarde, waardoor er ook nauwer op wordt toegezien.

Communicatie

De wijze waarop de opvangvoorziening communiceert met de ouders blijft een van de grootste struikelblokken en staat daardoor opnieuw stevig in de top drie van belangrijkste klachtthema's.

Ongenoegens rond communicatie kunnen gaan van moeizame of als onvriendelijk ervaren gesprekken met begeleiders en verantwoordelijken, tot het gevoel dat de verschillende betrokkenen in de opvang moeilijk bereikbaar of weinig aanwezig zijn.

Dit soort communicatiemoeilijkheden versterken bezorgdheden en tasten het vertrouwen van de ouder aan. Nochtans is een open en transparante communicatie over het dagelijkse verloop en over bezorgdheden een essentiële voorwaarde voor wederzijds vertrouwen en een goede samenwerking tussen de verantwoordelijke, de begeleiders en ouders in de kinderopvang.

De organisator vervult hierbij ook een cruciale rol door de klachtenprocedure zichtbaar en zo laagdrempelig mogelijk te maken. Organisatoren bespreken hun klachtenprocedure het beste reeds bij de kennismaking met ouders en sensibiliseren hen om er gebruik van te maken.

Het blijft van essentieel belang om structureel te blijven inzetten op het versterken van verbindend communiceren met alle betrokkenen in de opvang, met een specifieke focus op de interactie met ouders.

Pedagogische aanpak

Als een derde, meest voorkomende thema gaan klachten opnieuw hoofdzakelijk over de pedagogische aanpak in de opvang.

Door de steeds stijgende erkenning van de pedagogische functie van de kinderopvang en de bewezen positieve invloed hiervan op het welbevinden en de betrokkenheid van kinderen, lijkt de alertheid voor signalen van een onjuiste pedagogische aanpak, visie of handelen van kinderbegeleiders ten aanzien van kinderen nog steeds sterk.

Hierdoor vallen vermoedens of tekenen van ongepast pedagogisch handelen sneller op en worden ze vaker gemeld. Tegelijkertijd zorgt de inzet van de sector om te investeren in een helder en stevig pedagogisch beleid, gedragen door alle medewerkers, hopelijk voor een sneller en gericht opmerken en aanpakken van dergelijke signalen.

Verbeteracties

In 2024 en 2025 hebben we sterk ingezet op het informeren van de sector over de vergunningsvoorwaarde rond het beleidsvoerend vermogen (BVV). Zo organiseerde Opgroeien inspiratiemomenten voor de sector onder de titel 'BVV on tour'. Het referentiekader dat de vergunningsvoorwaarden verder verduidelijkt, kreeg in samenspraak met de stakeholders een update. Daarnaast zijn ook ondersteunende tools beschikbaar gesteld, zodat organisatoren zelf binnen hun werking aan de slag kunnen gaan met het versterken van hun beleidsvoerend vermogen.

In 2025 lag de nadruk bovendien op de bekendmaking van bestaande instrumenten en de ontwikkeling van nieuwe tools rond het zelfevaluatie-instrument MeMoQ, dat de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang

versterkt. We organiseerden onder andere verschillende opleidingssessies om met MeMoQ aan de slag te gaan en een inspiratiedag voor leerkrachten die toekomstige kinderbegeleiders opleiden.

Zorginspectie voert momenteel testinspecties uit die specifiek het beleidsvoerend vermogen (BVV) van een organisator in kaart brengen. Op basis van deze testrondes bepalen we welke bijkomende acties noodzakelijk zijn. Daarnaast krijgt het traject 'BVV on tour' een vervolg en blijven we organisatoren sensibiliseren rond het belang van transparant communiceren met ouders en een laagdrempelige klachtenprocedure.

Een andere focus is de borging van MeMoQ. We verfijnen onze communicatie waar nodig en gaan in overleg met de onderwijspartners om MeMoQ sterker te integreren in de leerprogramma's. Ook de verdere ontwikkeling rond MeMoQ en groepssocialisatie wordt opgevolgd en geïmplementeerd in de sector.

Verder evalueren we de bestaande pedagogische ondersteuning in de sector, met financiering vanuit middelen VIA 6. In 2026 werken we verder aan de hervorming en centralisering van deze ondersteuning, zodat ze nog beter kan ingezet worden in de sector. Tot slot bereiden we de oprichting van een kennis- en innovatiecentrum voor. Dit centrum zal de motor zijn voor kennisverwerving en innovatie, en zo de sector ondersteunen in haar verdere ontwikkeling.

Het afgelopen jaar behandelde Opgroeipunt ook meer dan 800 **reacties naar aanleiding van handhavingsbeslissingen** die Opgroeien nam ten aanzien van organisatoren.

Wanneer een locatie in handhaving gaat, brengt Opgroeien logischerwijs ook alle betrokken ouders op de hoogte. De reacties van ouders over een beslissing van Opgroeien vormen een aanzienlijk deel van alle signalen die Opgroeipunt behandelt. De beslissingen kunnen gaan over een tijdelijke schorsing of definitieve opheffing van een locatie, een voornemen hiertoe of een aanmaning met directe gevolgen voor ouders, zoals een intensief ondersteuningstraject op de werkvloer.

Het is niet verwonderlijk dat reacties van ouders zo'n groot aandeel vormen: handhavingsbeslissingen zorgen voor een grote impact op alle betrokkenen, zoals (tijdelijk) verlies van de opvang en kunnen logischerwijs vragen of bezorgdheden oproepen. De aard van de reacties loopt sterk uiteen: van positieve signalen en informatieve vragen tot uitingen van ongenoegens over de beslissing zelf. Opgroeipunt informeert elke betrokkene die reageert op zo'n beslissing via mail en/of telefonisch.

3.3.3 Klachtenbeeld - Artsen en consultatiebureaus

Het grootste deel van de klachten over de consultatiebureau-artsen of over de organisatie van de consultatiebureaus gaat over de dienstverlening in het algemeen. Incidenten komen slechts uitzonderlijk voor.

De meeste van deze klachten gaan over het functioneren van de artsen. Daarnaast is er een kleiner aandeel klachten over een vrijwilliger of over de organisatie of infrastructuur van een consultatiebureau.

Bij de klachten over **consultatiebureau-artsen** zien we drie terugkerende hoofdthema's.

Ziekte en gezondheid

Klachten binnen dit thema gaan voornamelijk over het medische handelen.

Ouders ervaren onduidelijkheid of zijn niet tevreden over het (niet) doorverwijzen. Ze hebben vragen of twijfels over de juistheid of volledigheid van verstrekte medische adviezen. Of er rijzen bezorgdheden over



de kwaliteit van het medisch handelen of over de deskundigheid, aanpak of adviezen van een individuele arts.

Ouders hebben opmerkingen over de wijze van toediening of registratie van een vaccin.

De bespreking door de arts wordt als te direct of te hard ervaren, vooral bij gesprekken rond overgewicht.

Beheer en organisatie

Deze klachten hebben betrekking op praktische en organisatorische elementen. Het gaat over stiptheid, het te laat komen van de arts of lange wachttijden voor ouders.

Ouders formuleren bedenkingen bij de taakafbakening en verwachten een algehele aanpak door de arts waardoor een doorverwijzing voor verdere ondersteuning binnen het multidisciplinair team niet als positief wordt ervaren.

Communicatie

Door onvriendelijkheid of afstandelijkheid wordt er een gebrek aan empathie ervaren. De gegeven informatie blijkt niet helder, volledig of begrijpelijk. Of de antwoorden sluiten onvoldoende aan bij wat een ouder verwacht of op dat moment nodig heeft.

Ouders ervaren onvoldoende taalvaardigheid bij artsen.

Voor **consultatiebureaus** gaan de klachten voornamelijk over de omgang door vrijwilligers. Klachten over infrastructuur of de temperatuur in de gebouwen blijven uitzonderlijk.

Omgang met gezinnen

Dit thema betreft vooral de interactie tussen gezinnen en de vrijwilligers.

Ouders ervaren te weinig persoonsgerichte omgang of benoemen de omgang als ongepast. Goedbedoelde uitspraken van vrijwilligers worden door ouders als discriminerend of betuttelend ervaren.

Verbeteracties voor de werking van de consultatiebureau-artsen

Het klachtenbeeld van 2025 toont dat er duidelijke aandachtspunten blijven bestaan rond communicatie, medische informatie, organisatie en omgang met gezinnen binnen de consultatiebureaus.

Het team Klantenmanagement-artsen en consultatiebureaus werkt zeer nauw samen met het team Intern medisch beleid en samen zetten ze sterk in op **kwaliteitsbewaking en -bevordering bij de opvolging van de artsen** via een multidisciplinaire aanpak.

Voortgezette kwaliteitsbewaking en coaching richten zich op duidelijke communicatie, professioneel handelen en een uniforme werking in de consultatiebureaus.

Daarbij zetten we nog meer in op ondersteunend materiaal voor artsen bij vernieuwingen of wijzigingen zodat de te brengen inhoud maximaal aansluit bij de ouders.

Er is een structurele, individuele ondersteuning van consultatiebureau-artsen, met bijzondere aandacht voor artsen over wie herhaaldelijk klachten worden gemeld. De klacht wordt zowel met de ouder als de betrokken arts besproken en dit resulteert in op maat gemaakte feedback, adviezen en tips.

Bij herhaalde klachten omvat het ondersteuningstraject een observatie van consultaties door adviserend artsen. De betrokken arts krijgt daaropvolgend gerichte feedback en er worden duidelijke afspraken gemaakt over de verdere opvolging en uitwerking van het opvolgtraject.

Bij aanhoudende klachten kan een officiële waarschuwing volgen, met als uiterste consequentie het stopzetten van de erkenning. Bij ernstige klachten of incidenten kan dadelijk een schorsing volgen, waarop een waarschuwing of een opheffing van de erkenning volgt.

Er is een **kadertekst Kwaliteitsvol werken op het consultatiebureau** opgesteld en geïmplementeerd. Alle consultatiebureau-artsen moeten de hierover uitgewerkte webinar volgen. Bij nieuwe of herstartende artsen wordt de kadertekst telkens individueel kort toegelicht tijdens de kennismakings- of herstartgesprekken. Signalen over het niet nakomen van de verwachtingen binnen het uitgewerkte kader worden steeds onmiddellijk aangepakt.

Verbeteracties voor de werking van de consultatiebureaus

De organisator van het consultatiebureau is regelgevend verantwoordelijk voor een eigen klachtenbeleid.

Klachten **over consultatiebureaus (vrijwilligers en infrastructuur)** gaan dan ook naar de betrokken organisator.

Klachten die via het Opgroeipunt binnen komen, gaan integraal naar de organisator van het consultatiebureau met een verwachte deadline voor feedback over de aanpak van de klacht. Daarnaast licht de account de ouder toe waarom de klacht wordt doorgestuurd en bezorgt de account de ouder een contactpersoon bij Opgroeien, zodat er een duidelijk aanspreekpunt is als de ouder niet tevreden is.

Opgroeien volgt de aanpak door de organisator niet inhoudelijk op, maar bewaakt wel de feedback over de aanpak binnen de gestelde termijn. Voor Opgroeien is het belangrijk te weten hoe de klacht is opgenomen, om dit verder mee te nemen in de dienstverlening aan de betrokken ouders.

3.3.4 Klachtenbeeld - Voorzieningen jeugdhulp

Meldingen bij Opgroeipunt over een voorziening voor jeugdhulp bevatten verschillende klachtelementen, die dikwijls samenhangen met de complexiteit van de jeugdhulp en de veelheid aan betrokken actoren en instanties. Wanneer ouders onvoldoende geïnformeerd worden of niet weten wie hun aanspreekpunt is, bemoeilijkt dit hun betrokkenheid bij de zorg op maat en het verloop van het traject. Ook de verschillende belangen en perspectieven – ouder, minderjarige, jeugdrechter, voorziening, ... - spelen hier een rol.

Wachttijden, onvoldoende passende hulpverlening en een gebrek aan contextbegeleiding versterken het gevoel dat hun kind niet centraal staat. Onvoorspelbare trajecten en een respectvolle omgang die te wensen overlaat, maken het vertrouwen in de voorziening kwetsbaar.

Ouder niet gehoord

De meldingen hebben vooral betrekking op het feit dat ouders zich onvoldoende gehoord voelen en dat de bejegening door de voorziening daarbij een belangrijke rol speelt.

Ouders geven aan dat zij weinig contact hebben met hun aanspreekpunt of niet weten tot wie zij zich moeten richten. Een terugkoppeling over beslissingen, incidenten of het verloop van het traject ontbreekt. Deze gebrekkige informatiedoorstroming versterkt het gevoel dat hun stem niet meetelt en dat zij weinig invloed hebben op het traject van hun kind.

Tegelijk ervaren ouders dat de bejegening partijdig of onpersoonlijk is. Er wordt slechts één ouder actief betrokken bij beslissingen, terwijl de andere ouder of familieleden nauwelijks informatie krijgen. Ook de manier waarop begeleiders omgaan met jongeren wordt als onvoldoende respectvol of afstandelijk ervaren. Samen met een gebrek aan transparantie en overleg versterkt dit het gevoel van onmacht en onzekerheid bij ouders, met negatieve gevolgen voor het vertrouwen en de samenwerking met de voorziening.

“Ik word als vader niet op de hoogte gebracht van de beslissingen die de voorziening neemt over mijn kind. Er is enkel communicatie naar de moeder.”

Geen zorg op maat van de cliënt

Melders geven aan dat de geboden zorg onvoldoende aansluit bij de specifieke noden van hun kind. Wachtlijsten leiden tot vertraging in de noodzakelijke ondersteuning, of er wordt andere hulpverlening ingeschakeld die niet toereikend is.

Daarnaast ervaren ouders dat het traject niet op maat van de jongere is. Begeleidingsvormen, methodieken of benaderingen van het kind sluiten niet aan bij de specifieke behoeften of problematiek. Dit leidt tot ongenoegen bij ouders, die niet akkoord gaan met de manier waarop hun kind in de voorziening wordt benaderd. Zo ontstaat een gevoel van machteloosheid.

“Ik word gezien als een slechte ouder. Kan ik wel nog iets goed doen?”

Hulpverleningstraject

Een terugkerend thema bij meldingen over een voorziening voor jeugdhulp is de onvoorspelbaarheid en de ondoorzichtigheid van het hulpverleningstraject.

Ouders geven aan dat er onvoldoende informatie is over de voortgang van het traject, welke stappen gepland zijn en welke verwachtingen er gelden. Dit geldt zowel voor de planning van het verblijf als voor de inzet van specifieke hulpverlening of begeleiding.

Daarnaast ervaren ouders dat trajecten langer doorlopen dan oorspronkelijk gepland, terwijl de verwachtingen niet duidelijk zijn gecommuniceerd. In de voorzieningen is contextbegeleiding beschikbaar, maar niet aanwezig of onvoldoende betrokken bij het traject. Hierdoor ontstaat onzekerheid over de voorspelbaarheid van het traject en het perspectief voor hun kind.

“Ik weet niet hoe lang mijn kind nog gaat geplaatst zijn.”

Een duidelijke terugkoppeling en heldere informatie over de stappen in het traject kan het vertrouwen van ouders vergroten en hun betrokkenheid verbeteren.

Verbeteracties

Opgroeien ontwikkelde een instrument om incidenten te melden binnen het **SGOG-kader** (Specifieke Georganiseerde Opvanggroepen) en om een veilig verblijf te waarborgen. Dit kreeg in 2025 verder vorm. De voorzieningen kregen informatie en zijn warm gemaakt om het nieuwe instrument om incidenten te melden te gebruiken bij ernstige gebeurtenissen.

Er was verdere afstemming met het VAPH over **voorzieningen met een dubbele erkenning**, met bijzondere aandacht voor kwaliteit en meldingsprocedures binnen het SGOG-kader. Bij deze voorzieningen met een dubbele erkenning bekijken we met het VAPH hoe we op een juridisch correcte manier de meldingen aan elkaar kunnen doorgeven, zodat de melder geen dubbele aanmelding hoeft te doen.

De **vertrouwenscentra kindermishandeling (VK)** en het **Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling (VECK)** hebben erg geïnvesteerd in het meer stroomlijnen van hun werking en blijven hier ook verder aan werken. Heel wat zaken zijn gezamenlijk uitgewerkt, bijvoorbeeld een éénvormige (en herwerkte) interne klachtenprocedure.

Er vond in 2025 een nieuwe inspectieronde plaats bij alle vertrouwenscentra en die was positief. Nadien was er ook een bespreking van de resultaten van deze inspecties met de directeurs van de centra, Zorginspectie en Opgroeien.

In 2026 maakt Opgroeien afspraken met Zorginspectie rond het structureel inspecteren van het klachtenbeleid van de voorzieningen voor jeugdhulp.

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.

Er loopt op niveau van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een project voor het stroomlijnen van de tweedelijnsklachtenbehandeling. Het project zit momenteel in de implementatiefase. 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 2025.

4.2.2 Beleidsinformatie en data

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.3 Communicatie en IT

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.4 Diensten van de Secretaris-generaal

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.5 Eerstelijns en gespecialiseerde zorg

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.6 Organisatie

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.7 Preventief gezondheidsbeleid

Bevindingen

Er werden 5 klachten ontvangen in klachtenwerkjaar 2025 door de afdeling preventief gezondheidsbeleid, waarvan 2 niet als klachten werden geklasseerd maar als een vraag tot toelichting en een vraag tot aanpassing van gegevens in Vaccinnet.

De overige drie klachten hadden betrekking tot de vaccinatiepraatkaarten, melding van een infectieziekte en acties die hieruit wel/niet volgden en communicatie vanuit het Departement Zorg omtrent PFAS/PFOS. Alle drie de klachten werden als ongegrond beschouwd. Hoewel ongegrond werd de klachtindiener geïnformeerd over de werkwijze en regelgeving, de technische analyse van niet-ontvangen melding van een meldingsplichtige infectieziekte en interpretatie van de resultaten die gecommuniceerd werden omtrent PFOS/PFAS, respectievelijk.

Verbeteracties

Aangaande de klacht omtrent de melding van een infectieziekte en acties die hieruit wel/niet volgden werd samen met de betrokken partners bekeken hoe dergelijke situaties in de toekomst kunnen worden vermeden. De overige klachten vereisen geen verbeteracties.

4.2.8 VIPA

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.9 Vlaamse Sociale Bescherming

Bevindingen

Agentschap VSB heeft 42 eerstelijnsklachten ontvangen, waarvan 36 klachten ontvankelijk zijn.

De ontvankelijke klachten handelen over volgende thema's:

- Administratieve geldboete: 19
- Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (ZBO): 4
- Mobiliteitshulpmiddelen: 1
- Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 4
- Bedrag van de jaarlijkse zorgpremie VSB: 4
- Aansluitplicht VSB: 4

De meerderheid van de klachten handelt over een opgelegde geldboete. Vaak halen de klagers aan dat zij niet op de hoogte waren van de achterstallige zorgpremies. Na verder onderzoek blijkt echter steeds dat de zorgkas hen correct en tijdig geïnformeerd heeft.

Verbeteracties

a) Voor personen die van Vlaanderen naar Brussel verhuizen, is het niet altijd duidelijk dat zij vanaf het jaar na verhuis vrijwillig aangesloten zijn (en dus ook het lidmaatschap kunnen stopzetten). Agentschap VSB heeft hierover al enkele klachten ontvangen, waarbij betrokkenen een terugbetaling vragen van de zorgpremies die ze betaald hebben in het vrijwillige stelsel.

Bij één van deze klachten verwees betrokkene naar de vermelding van de administratieve geldboete in de uitnodiging tot betaling. Hierbij stond niet duidelijk vermeld dat de boete enkel wordt opgelegd voor onbetaalde of laattijdig betaalde jaren in het verplichte stelsel. Betrokkene haalde deze informatie aan als een van de redenen dat achterstallige zorgpremies in het vrijwillige stelsel alsnog werden betaald. Agentschap VSB gaat in dit geval akkoord met de vraag om de zorgpremies terug te betalen, gezien de verwarring rond de geldboete.

Naar aanleiding van deze klachten, heeft Agentschap VSB de zorgkassen verzocht om in de brieven te verduidelijken dat de geldboete enkel wordt opgelegd voor jaren waarin men verplicht is de premie te betalen en dus bvb. niet als men een volledig kalenderjaar in het Brussels gewest woont.

b) De Vlaamse Ombudsdienst heeft gevraagd om afspraken met de zorgkassen te maken over hoe zij communiceren over openstaande bedragen van zorgpremies. Voor de burger is het onderscheid tussen de eigen zorgkas en het Agentschap VSB vaak niet duidelijk, waardoor er misverstanden kunnen ontstaan als een zorgkas meedeelt dat alles betaald is maar niet verder verwijst naar boetedossiers die naar het Agentschap VSB werden doorverwezen.

Er werd aan de zorgkassen gevraagd om bij de communicatie rekening te houden met eventuele achterstallige premies bij de zorgkas, maar ook met de achterstallige bedragen bij Agentschap VSB. De zorgkas mag niet communiceren dat het 'dossier in orde is' als er geen achterstallen bij de zorgkas, maar wel nog bij het agentschap zijn. De zorgkassen hebben dit verder intern opgenomen met de dossierbehandelaars. De zorgkassen herinneren hun medewerkers periodiek aan dit aandachtspunt.

c) Bij BelRAI Screeners die afgenomen worden vanaf 1 september 2025, is niet langer vereist om, met het oog op een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, een aanvraagformulier of een formulier 'Aanvulling van de gegevens voor een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden bij mantel- en thuiszorg' te gebruiken. Voordien was het indienen van het aanvraagformulier wel vereist bij een geldige indicatiestelling met de BelRAI Screener, met als gevolg dat het zorgbudget niet kon worden toegekend als de zorgbehoevende aan deze administratieve voorwaarde niet voldeed.

Het aanvraagformulier verdwijnt niet volledig. Een zorgbehoevende kan het nog gebruiken om dit zorgbudget bij een zorgkas aan te vragen, waarbij er dan nadien een indicatiestelling wordt afgenomen. De berekening van het recht begint dan te lopen vanaf de datum van indiening van de aanvraag, anders is dit vanaf de datum van de indicatiestelling. Ook bij geldige attesten die de zorgkas niet via een digitale gegevensstroom ontvangt, blijft het nodig om een aanvraagformulier in te dienen.

Het formulier 'Aanvulling van de gegevens voor een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden bij mantel- en thuiszorg' wordt wel afgeschaft. Dit formulier werd gebruikt bij geldige attesten die de zorgkassen via een digitale gegevensstroom ontvangen. In dergelijke dossiers zullen de zorgkassen alleen nog het rekeningnummer opvragen bij de zorgbehoevende, als de zorgkas daar niet over beschikt.

Deze wijziging betekent een administratieve vereenvoudiging, voor zowel de zorgbehoevende als de zorgkas.

Verder sturen de zorgkassen vanaf 1 september 2025 steeds een negatieve beslissing naar de zorgbehoevende bij een te lage indicatiestelling met de BelRAI Screener, dus ook als er geen aanvraag voor het zorgbudget is ingediend. Deze negatieve beslissing maakt het mogelijk om tegen de te lage score een beroep in te dienen bij de Administratieve Beroepscommissie.

4.2.10 Vlaamse Zorgkas en zorgberoepen

4.2.10.1 Vlaamse Zorgkas

Bevindingen

De Vlaamse Zorgkas beheert meer dan 600.000 leden. Voor het klachtenwerkjaar 2025 noteerden we 3 gegronde eerstelijnsklachten.

In totaal werden afgelopen jaar 78 klachten ingediend bij de Vlaamse Zorgkas. De sterke stijging van de klachten in 2024 (92) werd niet bestendigd.

Onontvankelijke en ongegronde klachten

18 klachten waren onontvankelijk om volgende redenen:

- Al eerder klacht ingediend: 1
- Niet alle beroepsprocedures aangewend: 1
- Anonieme klacht: 2
- Geen bevoegdheid Vlaamse Zorgkas: 14

In totaal vonden 11 leden van andere zorgkassen hun weg naar de Vlaamse Zorgkas. Zij werden doorverwezen naar hun zorgkas of de klachtenbehandelaar van de Vlaamse sociale bescherming.

Van de 60 ontvankelijke klachten waren er 57 ongegrond.

De ongegronde klachten handelden over volgende thema's:

- Vlaamse sociale bescherming en zorgpremie: 37
De Vlaamse sociale bescherming en de jaarlijkse betaling van de zorgpremie aan een zorgkas blijven voor vele klagers onbekend. De verplichte aansluiting op jaarbasis wordt als oneerlijk ervaren, vooral wanneer men op het einde van het jaar in Vlaanderen komt wonen. Deze burgers kregen een toelichting van de regelgeving en meer informatie over wat je als burger kan verwachten van deze extra Vlaamse bescherming. Mensen met geen of een laag inkomen stellen hun verplichte bijdrage aan de Vlaamse sociale bescherming in vraag. Hier werd de regelgeving gekaderd en werd gewezen op de verminderde zorgpremie.
- Boete: 15
Er werd contact opgenomen met de Vlaamse Zorgkas over de boete die werd opgelegd. Aan deze leden werd toegelicht waarom hun dossier werd overgemaakt aan de dienst boete en welke stappen ze al dan niet konden ondernemen.
- Zorgbudgetten: 4
Klachten over het uitblijven van een indicatiestelling in het kader van het zorgbudget bleken onterecht. Na onderzoek bleek een klacht over de terugvordering van het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood ongegrond.
- Taalwetgeving: 1
Ieder jaar vragen inwoners van faciliteitengemeenten om de betalingsuitnodiging onmiddellijk in het Frans te ontvangen. De Vlaamse Zorgkas handelt echter conform de omzendbrief betreffende het taalgebruik in de diensten van de Vlaamse Regering.

Gegronde klachten

3 klachten bleken gegrond na onderzoek. Eén klager ontving geen antwoord op zijn vraag. Zijn e-mail was onterecht als ongewenste mail aangeduid en was nooit bij de Vlaamse Zorgkas aangekomen. De klager kreeg alsnog een antwoord op zijn vragen.

Het rekeningnummer van een lid werd niet aangepast aan het nieuwe rekeningnummer dat vermeld stond op het aanvraagformulier voor het zorgbudget. Verscheidene zorgbudgetten werden hierdoor op een verkeerd rekeningnummer uitbetaald. De fout werd rechtgezet en de zorgbudgetten werden op het correcte rekeningnummer uitbetaald.

Bij de goedkeuring van een zorgbudget werd slechts rekening gehouden met één verblijfsattest, terwijl er nog een tweede verblijfsattest bij de aanvraag was gevoegd. De klager kon aantonen dat hij in het verleden 2 maal had gevraagd om dit te herbekijken. Op basis hiervan werd het zorgbudget retroactief geregulariseerd.

Verbeteracties

Sinds 2022 wordt de map met de ongewenste mails wekelijks gecontroleerd op eventuele mails van klanten die onterecht als spam werden gecatalogeerd. In de huidige klacht was de mail echter in nog een andere spam map terechtgekomen. Een aanpassing van de instellingen van de spam filter bleek niet mogelijk. Momenteel wordt ook deze map manueel gecontroleerd. Een efficiëntere oplossing wordt gezocht.

Naar aanleiding van een klacht werd vastgesteld dat het postadres van de Vlaamse Zorgkas niet langer is opgenomen in de mailingbrieven. Digitale contactmogelijkheden worden vermeld alsook het adres van de maatschappelijke zetel. Vanaf 2026 zal het postadres op de verso van de mailingbrieven worden vermeld, zodat leden die digitaal minder onderlegd zijn nog steeds via deze weg de zorgkas kunnen bereiken.

Jaarlijks vragen klagers naar een ondertekende brief met vermelding van de functieomschrijving, omdat ze twijfels hebben bij de wettelijkheid van de betalingsuitnodiging. De brieven van de Vlaamse Zorgkas voldoen aan de wettelijke vereisten waardoor geen operationele verbeteracties worden doorgevoerd. De zorgkas onderneemt wel de nodige acties om phishing tegen te gaan. Leden worden in de betalingsuitnodiging alert gemaakt voor mogelijke phishing of fraude. Meldingen van burgers over phishing worden systematisch verzameld en geregistreerd. De melder krijgt advies over hoe hij/zij de phishing kan rapporteren. Deze informatie staat ook permanent op de website van de Vlaamse Zorgkas. Nieuwe voorbeelden van phishing worden eveneens op de website vermeld.

Verdachte berichten worden door de zorgkas doorgestuurd naar de bevoegde meldpunten en onderzocht op datalekrisico's. Interne diensten (ICT, juridische dienst, DPO) en, indien relevant, andere overheidsdiensten worden geïnformeerd. Ten alle tijden wordt een klacht neergelegd bij een concreet geval van phishing en bij schade wordt de politie ingeschakeld.

In opvolging van een klacht over een onterechte aansluiting bij de zorgkas, werd de communicatie aan de voorzieningen bij een administratieve aansluiting aangepast. Naast de bevestiging dat de aanvraag tot aansluiting bij de Vlaamse sociale bescherming werd ingediend, wordt gemeld dat er géén rechten kunnen onttrokken worden zolang de aansluiting niet werd aanvaard door VSB. Door VSB geweigerde aansluitingen worden op regelmatige basis opgevolgd zodat onterechte aansluitingen sneller worden opgemerkt.

4.2.10.2 Zorgberoepen

Bevindingen

In 2025 ontving team Zorgberoepen één eerstelijnsklacht, die als gegrond werd beschouwd. De klacht betrof de lange afhandeltijd van een erkenningsaanvraag voor het beroep van praktijkassistent met een buitenlands diploma.

De vertraging was voornamelijk te wijten aan:

- een onvolledig ingediend dossier, waardoor bijkomende communicatie nodig was;
- het feit dat het beroep van praktijkassistent recent gereguleerd is, terwijl er in Vlaanderen nog geen opleiding bestaat;
- de noodzaak om een erkenningscommissie op te richten en een werkkader uit te werken. Voor de expertengroep was het bijzonder moeilijk om advies te geven, omdat er geen Vlaamse opleiding beschikbaar is om buitenlandse diploma's mee te vergelijken.

Daarnaast speelde ook de context met het ziekenhuis een rol: de oorspronkelijke aanvraag werd via het ziekenhuis ingediend, maar bleek onvolledig en moest opnieuw worden opgestart. Dit vergde meerdere contactmomenten met zowel het ziekenhuis als de betrokkene.

Om een correcte beoordeling van het dossier mogelijk te maken, moest bovendien juridisch advies worden ingewonnen over de toepassing van het Koninklijk Besluit van 26 november 2023 en de Vlaamse regelgeving.

Ondanks deze complexiteit heeft de dienst de correcte procedure gevolgd, actief gecommuniceerd met het ziekenhuis en de betrokkene, en een expertengroep opgericht om advies te verlenen. Het dossier werd uiteindelijk behandeld conform de federale erkenningscriteria.

Verbeteracties

Team Zorgberoepen neemt de ontvangen klacht ernstig en ziet deze als een kans om de dienstverlening te verbeteren. De belangrijkste acties richten zich op twee domeinen:

1. Snellere en transparantere erkenningsprocedures
Door het opstellen van duidelijke richtlijnen, het verbeteren van de planning en het realiseren van structurele capaciteitsversterking wil het team doorlooptijden verkorten en aanvragers beter informeren over de status van hun dossier.
2. Optimalisatie van communicatie
Er wordt gewerkt aan een uniforme statusterugkoppeling en digitale opvolging, zodat er meer transparantie is omtrent de erkenningsaanvraag van de burgers.

4.2.11 Woonzorg

4.2.11.1 Ouderenzorg

Bevindingen

Er zijn in 2025 twee klachten binnengekomen over Planning en Kwaliteit Ouderenzorg. Één klacht ging over de behandeling van een vraag door een beleidsmedewerker van het team, met een beschuldiging tot belangenvermenging van deze medewerker. Één klacht ging over de behandeling van een klacht door de woonzorglijn.



Verbeteracties

Alle klachten werden ontvankelijk, maar ongegrond beoordeeld. Er werden geen verdere acties getroffen na afhandelen van deze klachten.

4.2.11.2 Thuiszorg

Geen eerstelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.2.12 Zorginspectie

Bevindingen

Er zijn dit jaar 15 klachten binnengekomen over Zorginspectie.

Tweederde daarvan, namelijk 10 klachten, ging over inspecties in de kinderopvang voor baby's en peuters. Twee klachten gingen over inspecties in de residentiële ouderenzorg (namelijk in een woonzorgcentrum en een centrum voor kortverblijf), 2 over inspecties in de gehandicaptenzorg (1 in een residentiële voorziening en 1 over een persoonlijk assistentiebudget) en één over een inspectie in de gezondheidszorg (namelijk een psychiatrisch ziekenhuis).

Dit jaar stellen we wederom vast dat de klachtindieners voornamelijk de geïnspecteerden (9/15) zelf zijn. In drie gevallen ging het om klachtindieners die niet tevreden waren met de inspectie(vaststellingen) naar aanleiding van hun klacht of met de manier waarop hun reactie op het verslag verwerkt was. Tenslotte ging het in 3 gevallen over ouders die een klacht indienden over de inspectie in de opvang waar hun kind werd opgevangen.

1 klachtindiener bleek ontevreden over de klachtafhandeling en ging in beroep bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst bevestigde echter dat de klachtenbehandeling door het Departement Zorg correct was.

Verbeteracties

Twee keer werd een verbetermogelijkheid aangegeven:

- 1 had betrekking op de communicatie aan het begin van de inspectie, waarbij er aandacht moet zijn om zoveel mogelijk alle aanwezigen de nodige duiding te geven over het verloop van de inspectie, teneinde misverstanden te vermijden;
- 1 keer vroegen we aan Zorginspectie om hun beleid te evalueren omtrent het al dan niet verlenen van een verlenging van de termijn om een reactie op het ontwerpverslag te bezorgen.

4.3 TWEEDELIJNSKLACHTEN

4.3.1 Beleidscoördinatie

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.2 Beleidsinformatie en data

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.3 Communicatie en IT

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.4 Diensten van de Secretaris-generaal

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.5 Eerstelijns en gespecialiseerde zorg

4.3.5.1 Algemene ziekenhuizen en fysieke revalidatie

Bevindingen

- In de periode van 1 december 2024 t.e.m. 30 november 2025 werden er 120 klachten gemeld. Dit zijn 17 klachten meer dan in het vorige klachtenwerkjaar.
Deze 120 klachten bevatten ongeveer 160 klachtelementen.
 - De tweedelijnsklachten over de werking van de ziekenhuizen hebben bij uitstek betrekking op het functioneren van artsen (40% van de klachtelementen). Het gaat hierbij over het medisch handelen waaronder het bepalen van een diagnose, de behandeling en het optreden van complicaties en omvat ook 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 ombudsdienst (23%), verpleegkundige zorg (17%), facturatie van verblijf en onderzoeken (9%) en patiëntenrechten (4%) en het comfort van de patiënt waaronder accommodatie, hoteldiensten en hygiëne (3%).
 - Een aantal klachten ging over het inplannen van afspraken en personeelsbestaffing.
- De klachten over de behandeling van de klacht door de ombudsdienst van het ziekenhuis gaan voornamelijk over de behandelingstermijn (uitblijven van antwoorden) en een ontevredenheid over het resultaat van de behandeling en bemiddeling.
- 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 over de uitoefening van patiëntenrechten;
 - facturatedienst van het ziekenhuis, voor klachten over facturatie;
 - ledenverdediging ziekenfondsen, voor klachten over facturatie;
 - Orde der Artsen, voor klachten over de uitoefening van de geneeskunde en specifieke klachten over de houding van artsen.
 - Toezichtscommissie Kwaliteitswet voor klachten over de 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, voor klachten over 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, en een vaststelling ter plaatse aangewezen of noodzakelijk is, worden deze klachten overgemaakt aan Zorginspectie. Ze evalueren vervolgens of de klacht inspecteerbaar is en een inspectie is aangewezen.
Dit was aan de orde voor één klacht in de periode 1/12/24 tot 30/11/25, waarbij de afdeling Zorginspectie heeft beslist om een inspectie in het ziekenhuis uit te voeren.

Verbeteracties

De focus lag in 2025 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.

- 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.
 - In 2025 vond er een eerste structureel overleg plaats tussen het Departement Zorg en het bestuur van VVOVAZ. Tijdens dit overleg werd er kennis gemaakt met de nieuwe voorzitter en een aantal verwachtingen en bezorgdheden vanuit VVOVAZ besproken.
- De aanspreekpunten (twee teamcollega's) binnen het team voor de behandeling van klachten worden regelmatig geraadpleegd door de teamleden. Daarnaast blijven de teamcollega's interne en externe ontwikkelingen op het vlak van klachtenbeleid, de ombudsfunctie en de wet op de patiëntenrechten (WOPR) opvolgen.
 - De deelname aan de werkgroep voor het beleidsdomein WVG om de tweedelijnsklachtenbehandeling te stroomlijnen en kennis over klachtenmanagement te delen werd ook in 2025 verdergezet.
 - Volgende opleidingen werden gevolgd:
 - 'Actuele ontwikkelingen in het gezondheidsrecht'- UAntwerpen
 - 'Patiëntendossier, Beroepsgeheim, GDPR en EHDSR' – UAntwerpen
 - Netwerk Klachtenmanagement - Vlaamse Ombudsdienst & AGO
 - Van klacht naar kracht: aanbevelingen voor kwalitatieve klachtenbehandeling – Die Keure Professional i.s.m. Vlaamse Ombudsdienst

4.3.5.2 Eerstelijns

Bevindingen

In de periode van 1 december 2024 t.e.m. 30 november 2025 werden er 31 klachten gemeld:

- 2 tweedelijnsklachten
- 29 doorverwijzingen

De tweedelijnsklachten hebben vooral betrekking op de gebrekkige naleving van normen, autoritair bestuur en personeelstekort binnen het MBE Coda. Beide klachten werden echter onontvankelijk verklaard vanwege gebrek aan bevoegdheid.

De klachten die we hebben doorverwezen hebben voornamelijk betrekking op de organisatie en werking van de eerstelijnszorg.

Het grootste deel gaat over huisartsen en huisartsenpraktijken, waaronder klachten over:

- de kwaliteit van zorg
- de ontoegankelijkheid
- werking van huisartsenwachtposten
- taalkennis van zorgverleners
- hygiëne in dokterspraktijken
- personeel van huisartsenpraktijken

Daarnaast zijn er klachten over tandartsen:

- ontoegankelijkheid
- de wachtdienst tandartsen
- orthodontisten

Verder komen ook klachten voor over:

- artsen in het algemeen
- een osteopaat

Conclusie:

De klachten gaan vooral over **toegankelijkheid, kwaliteit, professionaliteit en organisatie van zorgverleners**, met de nadruk op huisartsen en tandartsen.

Verbeteracties

Binnen het departement bestaat de noodzaak om een eenduidige en departementsbrede structuur te ontwikkelen voor de archivering van klachten. Momenteel worden klachten bewaard in een map in de generieke mailbox en in het Orkasysteem. Regelmatig krijgen we klachten met bijhorend fotomateriaal, waarvoor momenteel geen vastgelegde afspraken bestaan omtrent opslag en beheer. Binnen Orka kunnen grote documenten niet worden bewaard. Dit knelpunt werd via het afdelingshoofd geëscaleerd.

4.3.5.3 Geestelijke gezondheid en psychosociale revalidatie

Bevindingen

Het team GG heeft tussen 1.12.2024 en 30.11.2025 68 klachten behandeld en geregistreerd. Dat is een opmerkelijk hoger cijfer dan de voorbije jaren (2023: 31; 2024: 33).

Dit is te verklaren vanuit een samenspel van factoren. Enerzijds vinden burgers sneller de weg naar contactgegevens bij een overheid als ze daar in het kader van klachten naar op zoek gaan (mogelijk ook dankzij zoekmachines). Verder worden burgers door voorzieningen soms ook actief aangemoedigd om zich tot de overheid te wenden met hun klacht (zie verder, rond de gewijzigde terugbetaling voor logopedie). En tenslotte is het laatste jaar de duidelijke afspraak gemaakt om vanaf 1.12.2024 eenvormig alle behandelde klachten registreren, ook de onontvankelijke (waar voorheen doorverwijzingen soms niet, of niet als klacht werden geregistreerd). Dit enerzijds om de arbeidstijd daarrond in te schatten (gezien het grote aandeel ervan, waardoor het informeren bij of van de klachtindiener, het opzoeken van informatie om klachtindiener correct te kunnen doorverwijzen, het beantwoorden,... ook aanzienlijke tijd vergt). Anderzijds ook om meer kwalitatieve informatie te verzamelen over die niet-ontvankelijke klachten (of klachtelementen).

28 klachten hadden betrekking op zorgverlening in psychiatrische ziekenhuizen (gedwongen opname, bejegening, meningsverschil rond indicatie voor opname of ontslag, medicatie,...). 17 klachten hadden betrekking op de revalidatievoorzieningen. Dat is aanzienlijk meer dan voorgaande jaren (zie verder).

Wat de ontvankelijke klachten betreft (37), was een deel daarvan (nog) niet gemeld bij de externe onafhankelijke ombudsdienst geestelijke gezondheid (OOGG). Die wordt vanuit het Departement Zorg gefinancierd en opgevolgd, en biedt bemiddeling aan in alle Vlaamse ambulante en residentiële GGZ-voorzieningen. Bij 29 van de ontvangen klachten werd daarom naar OOGG verwezen. Daarbij geven we aan dat de (vertegenwoordiger van de) zorggebruiker terug met ons contact kan opnemen mocht die daar geen (voldoende) oplossing vinden.

Van de klachten die we zelf onderzocht hebben, hebben in de betreffende periode 3 klachten aanleiding gegeven tot een inspectie: 1 in een revalidatievoorziening voor kinderen, 2 in een psychiatrisch ziekenhuis.

In het aandeel niet-ontvankelijke klachten, speelt de bevoegdheidsverdeling een belangrijke rol. De Vlaamse overheid is bevoegd voor de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), de Psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT), de Initiatieven Beschut Wonen (IBW), de psychosociale revalidatievoorzieningen voor volwassenen, de Centra Ambulante Revalidatie (CAR),... en voor het kwaliteitsbeleid, de werking en de organisatorische aspecten van de Psychiatrische Ziekenhuizen (PZ). De financiering van de PZ, het medisch handelen, de gezondheidsberoepen, de kwaliteitswet,... vallen onder federale bevoegdheid. Deze bevoegdheidsverdeling is sowieso complex, en bij (de meeste) klachtindieners helemaal niet gekend. Daardoor komen een aanzienlijk aantal klachten verkeerdelijk bij ons terecht. Door een (federale) wijziging in RIZIV-wetgeving in 2025 bijvoorbeeld, viel terugbetaling van ambulante logopedie voor een aantal kinderen weg. Daarover kregen we 11 klachten binnen.

Als een klacht niet ontvankelijk is omwille van deze complexiteit van bevoegdheden, pogen we klachtindieners zo goed mogelijk te informeren en door te verwijzen. Helaas zorgt dat nog steeds voor tijdverlies in de klachtenbehandeling; en de klachtindiener moet het klachtverhaal elders opnieuw formuleren wat mogelijk de frustratie en boosheid nog doet oplopen (zie ook verbeteracties). Bij 20 ontvangen klachten in de betreffende periode werd (ook) naar de federale ombudsdienst, de federale toezichtscommissie kwaliteitswet, de orde der artsen,... doorverwezen.

Verbeteracties

Onderstaande verbeteracties zijn ook besproken in het WVG-brede traject 'Stroomlijning van tweedelijsklachtenbehandeling'.

- Voor een goede analyse van de klachten (en onderbouwde vergelijking tussen entiteiten, sectoren, voorzieningen,...) in verband met aantal, aard van de klachtelementen, vervolgacties,... is een betere en meer uniforme registratie nodig. Aan die optimalisatie en meer eenvormigheid wordt via de werkgroep tweedelijsklachtenbehandeling gewerkt; registratie 1.12.2025-31.12.2026 verloopt daartoe al in een ander sjabloon.
- Het juridische probleem van te beperkte bevoegdheid van het departement om in klachtenbehandeling informatie op te kunnen vragen bij interne ombudspersonen in de PZ; en bij externe ombudspersonen van OOGG (vanuit reglementering rond beroepsgeheim en rond privacy) is gekend. Mogelijk volgt daar vanuit het traject 'Stroomlijning van tweedelijsklachtenbehandeling' nog actie rond. In dat geval zetten we er zeker op in om hier ook Zorginspectie bij te betrekken.
- Rond het kluwen van bevoegdheidsverdeling, en het gebrek aan duidelijke informatie over de instanties waar zorggebruikers met hun klachten juist terecht kunnen, zijn binnen het WVG-traject stappen gezet (verzamelen van informatie, opstellen van een overzicht,...). Ook de federale overheid zet daar stappen rond. Belangrijke volgende fase bestaat erin deze informatie goed te ontsluiten naar alle betrokken beleidsmedewerkers/ klachtenbehandelaars, en naar de zorggebruikers met een klacht.
- De werkgroep klachtrecht, opgericht in de schoot van de IMC, kan o.i. ook bijdragen aan betere kwaliteit van zorg bv. door het bespreken van (geaggregeerde) ontvangen signalen en klachten, hiaten of onduidelijkheden in klachtenbehandeling,...

4.3.5.4 Welzijnswerk

Bevindingen

In 2025 ontvingen we 20 tweedelijsklachten. Dertien klachten waren niet ontvankelijk, vaak had dit te maken met de eerstelijsklachtenbehandeling die nog niet (volledig) was doorlopen. Zes klachten waren ontvankelijk, maar ongegrond. Eén klacht was ontvankelijk en gegrond.

De ontvankelijke klachten hadden betrekking op de centra voor algemeen welzijnswerk en meer bepaald op volgende deelwerkingen:

- Huisvesting;
- Daderbegeleiding;
- Slachtofferhulp;
- Vluchthuis;
- Bezoekruimte.

Er kwamen in 2025 geen ontvankelijke klachten rond Tele-onthaal binnen.

Verbeteracties

Vanuit het Departement Zorg gaan we rond elke klacht die we ontvangen in dialoog met de organisatie waarop de klacht betrekking heeft. We stellen vast dat de CAW zo goed als altijd handelen volgens de klachtenprocedure. De CAW gebruiken de klachten ook om hun hulpverlening bij te sturen, afspraken en processen op te frissen of te vernieuwen,... We vragen de CAW wel om aandacht te hebben voor een zuivere rolverdeling bij het behandelen van klachten.

Voor meer dan de helft van de klachten diende het Departement Zorg door te verwijzen naar de eerstelijsklachtenbehandeling van het CAW. Gezien het grote aantal raadden we de CAW aan om hun klachtenprocedure nog verder bekend te maken.



4.3.6 Organisatie

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.7 Preventief gezondheidsbeleid

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.8 VIPA

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.9 Vlaamse Sociale Bescherming

Bevindingen

Voor 2025 klokt Agentschap VSB af op 10 tweedelijnsklachten, waarvan 9 ontvankelijk zijn.

De ontvankelijke klachten handelen over volgende thema's:

- Mobiliteitshulpmiddelen: 6
- Uitbetaling zorgbudget na mutatie van zorgkas: 2
- Betaling van de jaarlijkse zorgpremie VSB: 1

De klachten over mobiliteitshulpmiddelen zijn allemaal tegen de werking van de verstrekkers gericht.

Na mutatie van zorgkas gebeurt het dat de uitbetaling van een lopend zorgbudget een maand langer op zich laat wachten, omdat de nieuwe zorgkas de dossiergegevens van de oude zorgkas moet ontvangen en verwerken. De uitbetaling gebeurt uiteraard steeds met terugwerkende kracht.

Verbeteracties

In december 2025 is een opleiding gegeven aan de verstrekkers over de nieuwe regelgeving om zo de kennis bij de verstrekkers verder te vergroten. Ook is er een nieuwe handleiding geschreven waarin zaken duidelijk staan uitgeschreven.

Het wijzigingstraject rond handhaving bij mobiliteitshulpmiddelen is lopende.

4.3.10 Vlaamse Zorgkas en zorgberoepen

4.3.10.1 Vlaamse Zorgkas

Bevindingen

In werkjaar 2025 ontving de Vlaamse Zorgkas 2 tweedelijnsklachten over verstrekkers van mobiliteitshulpmiddelen.

Eén klacht betrof een verstrekker die geen aanvraag indiende bij de zorgkas met de documenten die de klager bezorgde. Op advies van de dossierbehandelaar vroeg de klager alle documenten terug, maar hij moest uiteindelijk nog een kopie van het rolstoeladviesrapport opvragen bij het rolstoeladviesteam. De malafide



werking van de verstrekker werd gemeld aan VSB. Het ging om een gekend probleem, waarvoor VSB al de nodige stappen had ondernomen.

Een andere klacht ging over de slordige werking van een verstrekker. Een aanvraag voor een duwwandelwagen werd pas begin april 2025 ingediend bij de zorgkas, terwijl er in december 2024 al een akkoord was met de ouders. Bij de aflevering bleek een zitkussen niet meegeleverd. De communicatie tussen de verstrekker en de ouders verliep zeer moeizaam. De bemiddeling tussen beiden loopt nog.

Verbeteracties

Geen.

4.3.10.2 Zorgberoepen

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

4.3.11 Woonzorg

4.3.11.1 Ouderenzorg

Zie bijlage 'jaarverslag Woonzorglijn'.

4.3.11.2 Thuiszorg

KLACHTEN

Bevindingen

Het merendeel van de tweedelijnsklachten die het team thuiszorg ontvangt en waarvoor het team bevoegd is (zie ook alinea 'doorverwijsklachten'), heeft betrekking op de zorg- en dienstverlening door de diensten voor gezinszorg. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Toeleiding en continuïteit van zorg- en dienstverlening;
- Berekening van de gebruikersbijdrage;
- Takenpakket van verzorgenden;
- Frequentie en aantal uren van de zorg- en dienstverlening;
- Opdrachten van de dienst voor gezinszorg.

Daarnaast heeft het team thuiszorg meerdere complexere klachten ontvangen met betrekking tot de toeleiding en de continuïteit van de zorg- en dienstverlening. Naar aanleiding van onder meer deze klachten werd, in samenwerking met de koepelorganisatie Zorggezind en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VMSG), een dienstbrief opgesteld. In deze dienstbrief wordt verduidelijkt wat het Departement Zorg van de diensten voor gezinszorg verwacht op dit vlak. Dit document biedt zowel de diensten als de klachtenbehandeling een duidelijk houvast.

Bijkomend werden er ook enkele ontvankelijke klachten ingediend over erkende diensten voor thuisverpleging. Deze klachten hadden betrekking op de erkenningsnormen van deze diensten en gingen voornamelijk over de zorgcontinuïteit en het stopzetten van de zorgverlening.

De klachten over de lokale dienstencentra (LDC) en de diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds (DMW) blijven beperkt. De ontvankelijke klachten over de LDC hadden betrekking op het activiteitenaanbod en het onrechtmatig gebruik van de benaming 'LDC'. De ontvankelijke klacht over een DMW betrof een weigering van hulpverlening.

Wanneer klachtindieners hun klacht niet eerst hebben ingediend bij de interne ombudsdienst van de voorziening, wordt hen vanuit team thuiszorg meegedeeld dat zij dit in eerste instantie best daar doen. Indien het antwoord van de dienst niet afdoende is, kan de klachtindieners vervolgens bij ons terecht. Wanneer de klacht complex is of wanneer de klachtenbehandelaar oordeelt dat een directe behandeling, zonder eerst de interne klachtenprocedure van de dienst te doorlopen, aangewezen is, behandelen wij de klacht uiteraard wel onmiddellijk. Door deze werkwijze vast te houden, merken we dat de klachten die bij ons terechtkomen doorgaans complexer zijn en meer tijd vergen om op te volgen en op te lossen.

Verbeteracties

- 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 stroomlijning van de tweedelijnsklachten. Deze overlegmomenten vonden meerdere malen plaats in 2025.
- Inkanteling van de thuiszorgklachten in de Woonzorglijn.

DOORVERWIJSKLACHTEN

Bevindingen

Het team Thuiszorg behandelt daarnaast een aanzienlijk aantal doorverwijzingsklachten. Dit zijn klachten die geheel of gedeeltelijk binnen de bevoegdheid vallen van andere overheidsdiensten (voornamelijk de FOD Volksgezondheid en het RIZIV) of van andere instanties, zoals de mutualiteiten. Omdat het om een substantieel volume klachten gaat, nemen we dit punt afzonderlijk op.

Het gaat hierbij voornamelijk om klachten over diensten voor thuisverpleging. Deze klachten worden doorgaans om twee redenen doorverwezen:

- Wij zijn niet bevoegd omdat het gaat om organisaties voor thuisverpleging die niet erkend zijn door de Vlaamse Overheid (erkenning is niet verplicht).
- Het betreft klachtaspecten over diensten voor thuisverpleging die wel door de Vlaamse Overheid erkend zijn, maar waarvoor wij inhoudelijk niet bevoegd zijn. Deze klachten gaan onder meer over het niet-correct medisch handelen, de praktijkvoering van thuisverpleegkundigen, schendingen van de wet op de patiëntenrechten en mogelijke RIZIV-fraude.

Slechts zelden ontvangen wij klachten over een mutualiteit of over de indicatiestelling voor een zorgpremie. Dergelijke klachten kunnen gericht worden doorverwezen.

Verbeteracties

We stellen vast dat er nog steeds heel wat klachten onze richting uitkomen over verpleegkundigen terwijl deze toebehoren aan de FOD Volksgezondheid en RIZIV. De Vlaamse Overheid is enkel bevoegd om klachten te behandelen die gaan over de erkenningsnormen van een erkende dienst voor thuisverpleging. Een

mogelijk voorstel zou hierbij zijn om met de dienst communicatie te bekijken hoe we dit onderscheid meer helder kunnen krijgen voor de klachtindiener. Op dit moment staat dit al genoteerd op de webpagina ([Een klacht indienen over een organisatie of voorziening die het Departement Zorg erkent of subsidieert | Departement Zorg](#)). Als de klachtindiener echter op de link klinkt, wordt deze niet dadelijk doorgestuurd naar een webpagina om zijn klacht in te dienen. Hier zien wij nog verbeterpunten om dit makkelijker en efficiënter te maken voor de klachtindiener.

4.3.12 Zorginspectie

Geen tweedelijnsklachten ontvangen in werkjaar 2025.

5 VAPH

5.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING 2025

5.1.1 Globaal klachtenbeeld 2025

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. Hieronder wordt aangegeven wat het klachtenteam van het VAPH het voorbije jaar ontving van klachten en meldingen.

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

Het VAPH ontving in 2025 52 eerstelijns klachten. Dit is een sterke daling ten opzichte van het aantal eerstelijns klachten in 2024 (n = 91). De meeste klachten gaan over de algemene communicatie vanuit het VAPH, de inschrijvingen en aanvragen als persoon met een handicap en persoonsvolgende financiering. Onder algemene communicatie verstaan we alle interacties vanuit het VAPH naar burgers of professionals toe, zoals e-mails, nieuwsbrieven, brieven, de website en telefonische contacten. De categorie inschrijvingen en aanvragen omvat klachten over de behandeling van een aanvraag bij het VAPH of een VAPH-commissie (procedure, communicatie, inhoudelijke beslissingen of wachttijden). Onder klachten over persoonsvolgende financiering vallen uitingen van ontevredenheid over het systeem van persoonlijke budgetten voor meerderjarige personen met een handicap.

Van deze eerstelijns klachten waren 34 klachten ontvankelijk en 18 klachten niet-ontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten waren 8 klachten gegrond en 6 deels gegrond.

Van de 8 gegronde klachten gingen er 2 klachten over de inschrijvingen en aanvragen, 1 klacht over de algemene communicatie, 1 klacht over de dienstverlening aan professionals, 3 klachten over individuele materiële bijstand en 1 klacht over een personeelslid. Bij de gegronde klachten gaat het in een aantal gevallen over administratieve en/of menselijke fouten. Deze fouten werden in alle klachtendossiers rechtgezet. Er werd ook een klacht geformuleerd over technische problemen bij de applicatie Mijn VAPH. Tot slot waren er 4 dossiers met een algemene ontevredenheid over de communicatie over beroeps- en aanvraagprocedures.

Van de 6 deels gegronde klachten ging 1 klacht over de algemene dienstverlening van het VAPH, 3 klachten gingen over de algemene communicatie, 1 klacht over de inschrijving en aanvraag en 1 klacht over de persoonsvolgende financiering. De inhoud van de deels gegronde klachten betreffen de communicatie naar burgers toe, het e-loket [mijnvaph.be](#) en de VAPH website.

Er werden in totaal 9 eerstelijns klachten opgelost. Er gebeurde bijvoorbeeld een rechtzetting van fouten of er werd extra informatie bezorgd over een procedure. 5 klachten werden ingetrokken door de klager. Een oplossing komt steeds tot stand in overleg tussen de klachtenbehandelaar en de betrokken diensten of de directie van het VAPH. Dit vergroot de gedragenheid van de klachtenbehandeling binnen het agentschap. 12 klachten konden niet worden opgelost. Deze klachten konden niet worden opgelost omdat de verzoeker bijvoorbeeld ontevredenheid uitte over voorschriften die formeel bepaald zijn door regelgeving.

Het VAPH ontving 6 meldingen. 5 meldingen beschrijven onder andere fraude bij het besteden van persoonsvolgende budgetten (PVB) of persoonlijke assistentiebudgetten (PAB). Er werd ook een melding gemaakt van complexiteit bij het besteden van een PVB, waarbij de ingewikkelde procedures en bijbehorende registratie betreurd werden. De meldingen werden aan de bevoegde interne diensten bezorgd.

Binnen de eerstelijns klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2025 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) of gender behandeld. Er werden 2 klachten behandeld waarbij de klachtindiener discriminatie ervaarde bij inschrijvingen en/of aanvragen.

Er werden in 2025 in totaal 49 burgers doorverwezen door het klachtenteam van het VAPH naar andere diensten. 9 daarvan werden naar andere diensten binnen WVG doorverwezen. 25 verzoekers werden naar de interne klachtenprocedure (IKP) van een organisatie verwezen. 15 burgers werden doorverwezen naar diensten of instanties buiten het WVG beleidsdomein. Dit waren onder andere de volgende instanties: Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale zekerheid, het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) en het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW).

5.1.2 Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Volgende thema's waren te herkennen binnen de ontvangen gegronde klachten van 2025:

1. Klachten over de **aanvraagprocedures** en de communicatie hierover springen in het oog. Burgers ervaren drempels in het indienen van aanvragen, voelen zich onvoldoende gehoord en betreuren de lange wachttijden. Dit creëert een spanningsveld tussen de naleving van regelgeving en de emotionele beleving van de burger. De kwaliteit van de interactie is hierbij een belangrijk aandachtspunt.
2. De **VAPH-website** en het **digitaal loket Mijn VAPH** komen aan bod als onderwerp van ontevredenheid. Een aantal gebruikers geven aan dat sommige facetten onvoldoende toegankelijk zijn.
3. Daarnaast werden er in 2025 verschillende meldingen van **misbruik van een PVB of PAB** ontvangen.

5.1.3 Verbeteracties 2025

5.1.3.1 Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2025

We hebben in 2025 de processen van **klachtenbehandeling** in kaart gebracht. We visualiseerden het proces voor de behandeling van eerste en tweedelijns klachten. In deze visualisaties is er onder meer een duidelijke weergave van wie wat doet op welk moment en welke communicaties er gebeuren. Het proces voor de behandeling van tweedelijns klachten is gestroomlijnd met de tweedelijns klachtenbehandeling van de andere entiteiten binnen ons beleidsdomein.

Er werd een **werkgroep klachten** opgericht binnen het VAPH met leden uit de verschillende afdelingen, om in te zetten op het structureel inbouwen van klachtenbeheer en organisatiebreed verder informatie verspreiden over klachtenbehandeling. Bestaande afspraken en werkwijzen worden hier ook systematisch geëvalueerd en eventueel bijgestuurd.

We hebben het **klachtenregistratiesysteem** verder geoptimaliseerd en een geautomatiseerde rapportering (dashboard) ontwikkeld met betrekking tot verschillende klachtgegevens (zoals inhoudelijke thema's, doorlooptermijnen, aantal klachten). Alle medewerkers die deze informatie nodig hebben voor hun taken, kunnen dit raadplegen via Mijn VAPH.

De **VAPH website klachtenpagina** - Hebt u een klacht (<https://www.vaph.be/hebt-u-een-klacht>) - werd vernieuwd, om burgers te sensibiliseren en informeren over klachten. We maken duidelijk wat de burger kan verwachten, wat er binnen de bevoegdheid van het VAPH ligt en wat niet. We verwijzen gericht door naar WVG- of andere entiteiten om burgers de weg te wijzen bij klachten die niet VAPH gerelateerd zijn.

Er werd een **handelingskader** uitgewerkt voor **problematische verzoekers**, rekening houdend met zowel het garanderen van continuïteit van onze dienstverlening als het beschermen van medewerkers bij herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag.

5.1.3.2 Geplande verbeteracties in 2026

We blijven het **proces klachtenbehandeling** met de afgebakende rollen en activiteiten evalueren, en sturen bij waar nodig.

Het **klachtenregistratiesysteem** wordt ook verder aangevuld ter optimalisatie van de rapportering over eerstelijns klachten.

Er worden frequent **intervisies** georganiseerd voor klachtenbehandelaars, ter verbetering en stroomlijning van de klachtenbehandeling en -registratie.

We werken aan de **communicatie** vanuit het klachtenteam. We focussen op frequenter en toegankelijk communiceren over alle stappen binnen de klachtenbehandeling naar alle burgers toe. We passen de inhoud van de communicatie ook aan op maat van de burger, met oog voor de noden en mogelijkheden van de klanten van het VAPH.

We brengen de **tevredenheid** van de burgers over het proces van klachtenbehandeling binnen het VAPH in kaart. Het doel van deze oefening is om inzicht te krijgen in hoe burgers het proces van klachtenbehandeling ervaren. Hierdoor creëren we de mogelijkheid om ons proces verder af te stemmen op de huidige noden en mogelijkheden van de klanten.

Tot slot plannen we om het **klachtenformulier** op de website te vernieuwen, afgestemd op de andere WVG-entiteiten.

5.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2025

5.2.1 Globaal klachtenbeeld 2025

5.2.1.1 Over de dienstverlening

De interne tweedelijns klachten 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](#) (kwaliteitsbesluit). 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. Als de klacht eerst binnen de organisatie wordt aangekaart, kan dat leiden tot meer wederzijds begrip, open communicatie of een mogelijke oplossing.

Wanneer de interne klachtenprocedure geen voldoening biedt, kunnen de verzoekers zich richten tot het agentschap. Het VAPH kan voor de behandeling van bepaalde klachten beroep doen op de afdeling Zorginspectie van het Departement Zorg. Niet elke klacht leidt automatisch tot een aanvraag van Zorginspectie. Het VAPH bepaalt aan de hand van intern vastgelegde criteria of er een onderzoek door Zorginspectie aangevraagd wordt. Bij klachten waarbij er sprake is van een acute ernstige psychische/fysische bedreiging van de veiligheid en integriteit van de gebruiker(s) wordt er niet doorverwezen naar de interne klachtenprocedure, maar wordt het klachtendossier voor onderzoek naar Zorginspectie gestuurd. Aan de hand van de vaststellingen van Zorginspectie bezorgt het klachtenteam voor deze klachten een antwoord aan de verzoeker.

Indien Zorginspectie niet wordt ingeschakeld, kan het VAPH ook zelf een onderzoek doen en contact opnemen met de voorziening om de situatie uit te klaren of de dialoog tussen de klager en de zorgaanbieder te stimuleren. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij onduidelijke situaties of wanneer een snelle oplossing mogelijk lijkt. De klachtindiener wordt steeds geïnformeerd over het resultaat van dit contact en ontvangt op basis hiervan een antwoord van het klachtenteam.

5.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

We ontvingen in 2025 88 tweedelijns klachten. De hoeveelheid klachten blijft hier gelijk ten opzichte van 2024 (n = 86). Bij 9 van de tweedelijns klachten werd een Zorginspectie onderzoek aangevraagd. De meeste tweedelijns klachten gingen over vergunde zorgaanbieders (VZA) en multifunctionele centra (MFC). Van deze tweedelijns klachten waren 18 klachten ontvankelijk en 70 klachten niet-ontvankelijk. Bij de niet-ontvankelijke klachten ging het vooral over doorverwijzingen naar de interne klachtenprocedure (n = 25). 4 klachten werden ingetrokken door de verzoeker.

Van de ontvankelijke klachten waren 8 klachten gegrond en 4 klachten deels gegrond.

Van de 8 gegronde klachten ging 1 klacht over een bijstandsorganisatie, 2 klachten gingen over MFC en 5 klachten gingen over VZA. Meerdere van deze gegronde klachten gaan over eenzijdige stopzettingen van zorg en ondersteuning door de zorgaanbieder, waarbij het voornemen van opzeg en de opzegtermijnen niet gerespecteerd werden door de VZA of het MFC. Er waren ook gegronde klachten met betrekking tot onveiligheid binnen een organisatie, een personeelstekort of bezorgdheid over de kwaliteit van de geboden zorg. De interne klachtenprocedure verliep niet altijd vlot, voornamelijk door onduidelijkheden over de

verschillende stappen en de bijhorende termijnen, en doordat niet alle voorzieningen de zorggebruikers hierover voldoende informeerden. Tot slot waren er ook klachten over administratieve en financiële fouten die gemaakt werden door voorzieningen.

Van de 4 deels gegronde klachten ging 1 klacht over een bijstandsorganisatie, 1 over een MFC en 2 over VZA. Deze deels gegronde klachten gaan onder meer ook over personeelstekorten en de vrees dat er hierdoor niet voldoende kwaliteit en continuïteit van zorg geboden kan worden. Ook het slecht doorlopen van de interne klachtenprocedure komt hier aan bod.

Er werden 6 tweedelijns klachtendossiers opgelost. Er gebeurde bijvoorbeeld een rechtzetting van fouten door de zorgaanbieder of er werden inbreuken vastgesteld ten opzichte van de regelgeving. 4 klachten werden ingetrokken door de klager. Een oplossing komt steeds tot stand in overleg tussen de klachtenbehandelaar, de betrokken afdelingen of de directie van het VAPH en indien mogelijk de organisatie(s), dienst(en) of voorziening(en) vergund of erkend door het VAPH. Dit vergroot de mogelijkheid tot wederzijds begrip, open communicatie of een eventuele oplossing. 15 klachten konden niet worden opgelost. Deze klachten konden niet worden opgelost omdat het klachtenteam of de organisatie, dienst of voorziening geen andere oplossingsmogelijkheden meer had, of omdat de feiten te lang geleden hadden plaatsgevonden, bijvoorbeeld een eenzijdige stopzetting waarbij de opzegtermijn al enkele maanden verstreken was.

Het VAPH ontving 12 meldingen over organisaties, diensten of voorzieningen. De meldingen gaan over medicatiefouten binnen voorzieningen, facturatie- en administratieve fouten en een algemene ontevredenheid over personeelstekorten. De meldingen werden aan de bevoegde interne diensten bezorgd om te bekijken.

Binnen de interne tweedelijns klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2025 3 klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG) behandeld. Het VAPH heeft in 2025 geen gender- of discriminatieklachten behandeld.

5.2.2 Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Volgende thema's waren te herkennen binnen de ontvangen klachten van 2025:

We zien een aantal **eenzijdige stopzettingen van zorg en ondersteuning** door de zorgaanbieder die op een procedureel onjuiste manier gebeurde. Ondersteuning werd hierbij beëindigd zonder het bezorgen van een voornemen van opzeg en/of zonder de opzegtermijnen te respecteren.

We merken dat er nog **onduidelijkheden** zijn over de verschillende stappen binnen **de interne klachten procedure** en de termijnen die hieraan gekoppeld zijn. Niet alle voorzieningen informeren de zorggebruikers voldoende over de stappen in deze procedure, waardoor de zorggebruikers zich in een onwetende positie bevinden.

Ook het **personeelstekort** en de expertise van medewerkers binnen de door het VAPH erkende en/of vergunde voorzieningen en organisaties blijft een benoemd knelpunt in klachtendossiers. In meerdere dossiers was er een merkbare ontevredenheid over de specifieke competenties en het expertiseniveau van de medewerkers. Bij personeelwissels kan er een verlies zijn aan deskundigheid binnen de voorzieningen en organisatie.

Tot slot zijn er ook meerdere klachten en meldingen over **administratieve en facturatie fouten**. Deze variëren van onjuiste verrekening van budgetten tot complexe fouten in de facturatie naar de zorggebruiker. Deze fouten zorgen voor onzekerheid en ontevredenheid bij zorggebruikers.

5.2.3 Verbeteracties 2025

5.2.3.1 Gerealiseerde en lopende verbeteracties in 2025

We hebben het proces van tweedelijns klachtenbehandeling verder verfijnd door een **kader** uit te werken voor **het aanvragen van Zorginspectie** en het contacteren van de zorgaanbieder.

Net zoals voor eerstelijns klachten zetten we in de **werkgroep klachten** ook in op informatieverbreiding binnen de organisatie over de manier waarop tweedelijns klachten worden behandeld. Bestaande afspraken en werkwijzen worden hier ook systematisch geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

De **VAPH website klachtenpagina** - Hebt u een klacht - werd vernieuwd waarbij ook het luik - **Klacht over een zorgaanbieder die het VAPH erkent of vergunt** - werd herzien. De informatie werd overzichtelijker en toegankelijker gemaakt, ter ondersteuning van de zorggebruikers. De interne klachtenprocedure wordt helder toegelicht.

Regelgevende aanpassingen aan [het kwaliteitsbesluit](#) omtrent de **interne klachtenprocedure** zijn lopende. Het doel is om medezeggenschap en dialoog te stimuleren en in te zetten op een laagdrempelig, transparant en toegankelijk klachtenbeleid op maat van de zorggebruiker en zorgaanbieder. Na aanpassing van de regelgeving zal het niet meer noodzakelijk zijn om de klacht te richten naar de directie van de zorgaanbieder. Ook zal een klacht ingediend kunnen worden op de wijze die het best aansluit bij de gebruiker en niet enkel schriftelijk zoals vandaag het geval. Daarnaast wordt ook de informele werkwijze voor de formele klachtenprocedure uitgebreid.

Het VAPH neemt deel aan de **werkgroep stroomlijning tweedelijns klachten**. Het uitgewerkte proces van klachtenbehandeling van het VAPH werd hier gebruikt ter inspiratie voor de visualisatie van een beleidsdomein breed proces.

5.2.3.2 Geplande verbeteracties in 2026

We blijven het vernieuwde **proces klachtenbehandeling**, meer specifiek voor tweedelijns klachten, met de afgebakende rollen en activiteiten evalueren, en sturen waar nodig bij. Dit in overleg met de afdeling Vergunnen en Financiering.

We focussen ook op **frequenter en toegankelijk informeren en sensibiliseren** over alle stappen binnen klachtenbehandeling betreffende tweedelijns klachten, voor zowel de zorggebruikers als de zorgaanbieders.

Tot slot plannen we om **het klachtenformulier** op de website te vernieuwen, afgestemd op de andere WVG-entiteiten.

6 VUTG

6.1 EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING 2025

6.1.1 Globaal klachtenbeeld 2025

6.1.1.1 Over de dienstverlening

Op 1 januari 2019 ging het Groeipakket van start. De gezinsbijslagen in het Groeipakket worden toegekend aan kinderen die in Vlaanderen wonen en voldoen aan de voorwaarden (verblijfsvoorwaarden, studievoorwaarden, tewerkstellingsvoorwaarden...).

Naast de gezinsbijslagen wordt ook de schooltoeslag in het Groeipakket toegekend evenals andere toelagen zoals de kinderopvangtoeslag en de ondersteuningstoeslag. Aan deze toelagen zijn andere voorwaarden gekoppeld.

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 vijf uitbetalingsactoren (één publieke uitbetalingsactor en vier private uitbetalingsactoren). Het Team Klachten en Bemiddeling behandelt de eerstelijnsklachten over de werking en activiteiten van de publieke uitbetalingsactor FONS, en over de werking van het VUTG.

Klachten die verband houden met beleidsmatige keuzes worden niet door dit team behandeld, maar door de klachtendienst van Opgroeien, het agentschap dat instaat voor de regie van het Groeipakket.

6.1.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Gezinnen kunnen terecht bij het Team Klachten en Bemiddeling van het VUTG via verschillende kanalen: telefonisch (van 8u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u30), per brief, elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

Naast de behandeling van klachten staat het team ook in voor het beantwoorden van vragen over de toepassing van de regelgeving rond het Groeipakket. Vaak gaat het om situaties waarbij het gezin geen formele klacht wil indienen, maar wel behoefte heeft aan een objectieve toelichting van de regels in relatie tot het eigen dossier.

Als het nodig is bemiddelt het team tussen de uitbetalingsactor en de begunstigde om een correcte toepassing van de regelgeving garanderen, zonder dat dit hoeft uit te monden in een formeel klachtendossier.

Vooraleer een klachtendossier wordt geopend, wordt de klachtindiener gevraagd zijn gegevens en een duidelijke omschrijving van de klacht te bezorgen. Vervolgens wordt nagegaan of het om een eerstelijnsklacht of een tweedelijnsklacht gaat (afhankelijk van de betrokken uitbetalingsactor), waarna het dossier verder onderzocht wordt.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2025 geen klachten rond grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten behandeld.

6.1.2 Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Alle uitbetalingsactoren van het Groeipakket zijn verplicht het Groeipakketdecreet en de richtlijnen van het VUTG toe te passen. Bovendien maken zij gebruik van één uniforme Groeipakketapplicatie voor de uitbetaling aan de gezinnen.

De thema's die in klachten over FONS naar voren kwamen, deden zich eveneens voor bij de private uitbetalingsactoren. Daarom worden deze thema's hieronder gezamenlijk voor alle uitbetalingsactoren beschreven.

Dienstverlening uitbetalingsactor

Overeenkomstig artikel 79 van het Groeipakketdecreet van 2018 zijn de uitbetalingsactoren verplicht om de gezinnen inlichtingen te verstrekken als ze daarom vragen. De inlichtingen moeten bezorgd worden binnen een termijn van 45 dagen, dit geldt bijgevolg ook voor het beantwoorden van e-mails. Deze termijn zorgt ervoor dat er voldoende tijd is om de juiste informatie te verzamelen en de vraag zorgvuldig te beantwoorden, terwijl gezinnen toch binnen een redelijke periode een antwoord mogen verwachten.

Een aanzienlijk deel van de gegronde klachten gaat over de dienstverlening van de uitbetalingsactoren, daarbinnen situeren zich ook de klachten over de uitbetalingsactoren die laattijdig reageren. Hierdoor begrijpen gezinnen niet waarom ze geen betalingen ontvangen ook al hebben ze ondertussen bijvoorbeeld de ontbrekende documenten bezorgd. Dit komt voor bij zowel nationale als internationale klachten. In de dienstverlening zou dit beter kunnen door de termijnen te respecteren.

Maar ook bij de ongegronde klachten valt het op dat gezinnen binnen de 45 dagen klacht indienen omdat ze nog geen antwoord ontvingen. De termijnen werden in deze situaties nochtans wel gerespecteerd door de uitbetalingsactoren. Hier merken we eveneens onrust bij de gezinnen omdat zij dit als een lange wachttermijn aanvoelen of de antwoordtermijnen zelfs niet kennen. Daardoor zitten ze vruchteloos te wachten op een tussentijds antwoord.

Tewerkstellingen als student

Ieder jaar opnieuw ontvangen we regelmatig klachten over de schorsing van de betalingen omdat studenten werken. De betaling wordt preventief stopgezet als de uitbetalingsactor een DIMONA-bericht ontvangt waarbij vermoed wordt dat de jongere meer dan 80 uur per maand zal werken (bepaalde tewerkstellingen zoals studentenovereenkomsten worden niet meegerekend in het contingent van 80 uur).

Gezinnen kunnen met loonfiches aantonen dat de uurgrens niet werd overschreden. Loonfiches waarbij enkel een prestatiebreuk staat, volstaan niet om de schorsing op te heffen. Hiervoor moeten de definitieve DmFA-gegevens van de RSZ afgewacht worden. Vooral bij tewerkstellingen in het onderwijs is dit een vaker voorkomend probleem.

Sommige gezinnen weten dikwijls niet dat ze bewijsstukken kunnen bezorgen om de betalingen te herzien, omdat niet alle uitbetalingsactoren de gezinnen hierover voldoende informeren in hun brieven, ondanks de decretale motiveringsplicht die op de uitbetalingsactoren rust.

Uit de klachten merken we ook dat de gezinnen het als vervelend ervaren om telkens opnieuw bewijsstukken te moeten aanleveren.

Sociale toeslag en schooltoeslag

De sociale toeslag is een extra financiële steun voor gezinnen met een lager inkomen, bovenop het maandelijkse basisbedrag. De schooltoeslag wordt éénmaal per jaar toegekend voor schoolgaande kinderen en hangt ook af van het gezinsinkomen. Voor beide toeslagen wordt gekeken naar het gezinsinkomen van twee jaar geleden en de actuele gezinssituatie.

Het inkomensonderzoek is een complex gegeven waarbij verschillende componenten invloed hebben. Dit onderzoek verloopt automatisch. In situaties waarbij (buitenlandse) inkomsten ontbreken of het actueel inkomen gedaald is, kan het gezin bijkomende bewijsstukken bezorgen om het recht opnieuw te laten onderzoeken. Voor gezinnen is het niet altijd duidelijk dat ze ook bewijsstukken kunnen bezorgen om het actueel inkomen aan te tonen.

Daarnaast merken we ook ontevredenheid over andere aspecten van het inkomensonderzoek. We zien voornamelijk ongenoegen van gezinnen die net boven de inkomensgrens zitten en daardoor geen recht hebben op de toeslag. Bij de registratie van het kadastraal inkomen (KI) in het kadaster betwisten gezinnen soms de realiteit van hun situatie ten aanzien van de effectieve registratie of blijkt uit de toepassing dat administratieve vergissingen kunnen optreden.

Terugvorderingen en behartenswaardigheid

De regelgeving bepaalt dat gezinnen die onterechte betalingen hebben ontvangen deze moeten terugbetalen. Zelfs als de fout bij de uitbetalingsactor ligt, maar het gezin moest weten of kon weten dat er geen recht was, moet men toch overgaan tot terugbetaling. Klachten hierover zijn dikwijls ongegrond, maar gezinnen ervaren dit alsnog als onrechtvaardig als ze zelf geen fout hebben gemaakt en zeker als de fout van de uitbetalingsactor wel erkend wordt.

Een aantal gezinnen vindt het onredelijk dat ze onverwacht grote bedragen moeten terugbetalen omdat de uitbetalingsactor pas laattijdig vaststelde dat de gezinssituatie niet correct werd geregistreerd in het gezinsdossier. Omdat de gezinnen een brief ontvingen met de uitleg of de berekening van de toeslag, werd de verantwoordelijkheid bij het gezin gelegd, of op zijn minst gedeeltelijk bij het gezin gelegd, en werd de schuld niet ten laste genomen van de uitbetalingsactor.

Ook de toepassing van vonnissen omtrent de verblijfsregeling of de ouderlijke verantwoordelijkheden blijven aanleiding geven tot klachten. Er waren klachten na foute betalingen die leidden tot terugvorderingen door een verkeerde interpretatie van vonnissen, te verklaren door een complexe juridische taal. Gezinnen weten vaak evenmin dat ze altijd zelf het vonnis moeten bezorgen als ze door de rechtbank aangeduid worden als ontvanger van het Groeipakket. Het vonnis kan pas door de uitbetalingsactor toegepast worden vanaf de ontvangst van het vonnis.

Daarnaast wordt de verjaringstermijn bij terugvorderingen niet altijd gerespecteerd of wordt het maximum toegelaten inhoudingspercentage fout toegepast. Het Team Klachten en Bemiddeling volgt dit nauwlettend op en wijst de uitbetalingsactor hier telkens op bij individuele gevallen.

Behartenswaardigheid is een circuit waarbij gezinnen zich kunnen beroepen op een aantal categorieën, waarbij de schuld kan kwijtgescholden worden wanneer ook de inkomsten onder een bepaalde grens liggen. Voor gezinnen die tot deze vooraf bepaalde categorieën behoren, maar waarbij hun inkomen hoger ligt dan het grensbedrag, voelt dit als onrechtvaardig aan.

Begunstigden en betaalmodaliteiten

Het Groeipakketdecreet van 2018 gaat uit van gezamenlijke ouderlijke verantwoordelijkheden en plichten. Uit de klachten komt naar voor dat de gezinnen zich daar vaak onvoldoende van bewust zijn bij het kiezen van een rekeningnummer. Als één ouder niet reageert op de brief waarbij gevraagd wordt op welk rekeningnummer betaald mag worden, maar de andere ouder bezorgt wel degelijk de informatie, wordt aangenomen dat beide ouders akkoord gaan met het gekozen rekeningnummer. Dit kan ertoe leiden dat beide ouders als schuldenaar worden beschouwd bij onterechte betalingen, ook als één van hen de betalingen nooit heeft ontvangen.

Het Team Klachten en Bemiddeling constateerde verschillende terugkerende problemen rond de betaalmodaliteiten van het Groeipakket. Eén van de grootste knelpunten is de onenigheid over wie het Groeipakket zou moeten ontvangen of over het rekeningnummer waarop dit moet worden gestort. Voornamelijk bij wijzigingen in de gezinssituatie, zoals een scheiding of verhuis, kan er discussie ontstaan over wie het Groeipakket moet ontvangen. De regelgeving bepaalt dat bij conflict de jongste begunstigde wordt aangeduid, wat in de praktijk tot schrijnende situaties kan leiden.

Een uitzonderlijk voorbeeld hiervan is het geval waarbij een moeder met haar kind in een vluchthuis verblijft. Het vonnis van de rechtbank laat op zich wachten omdat de vader, de jongste ouder, niet opdaagt bij de rechtbank. Volgens de regels moet het Groeipakket aan de vader betaald worden omdat in deze een conflict werd gemeld bij de uitbetalingsactor, terwijl de moeder en het kind net voor deze persoon op de vlucht zijn. Na verloop van tijd kon in deze situatie een uitspraak van de rechtbank toch een oplossing bieden.

Het Groeipakketdecreet voorziet steeds de mogelijkheid tot een oplossing, maar niet altijd zonder gerechtelijke tussenkomst.

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Sinds januari 2025 werd voor kinderen die geplaatst waren in een VAPH-voorziening of een gelijkaardige voorziening in Brussel of Wallonië, nog enkel het 1/3e deel van de gezinsbijslagen aan de ouders rechtstreeks vanuit het Groeipakket betaald. Voor het 2/3e deel van de gezinsbijslagen aan de voorzieningen in Vlaanderen (voor Wallonië en Brussel verviel dit volledig) werd een afzonderlijke gestabiliseerde financieringsstroom voorzien die zich baseerde op de grote betaalmomenten van de gezinsbijslagen, rond de achtste van de maand. Tussentijdse betalingen zouden pas in juni van het volgende jaar in een definitieve afrekening bezorgd worden aan de instellingen van het VAPH.

Door deze aanpassing in de regelgeving ontstonden er klachten. Het 1/3e deel werd wel continu betaald, ook eventuele tussentijdse verrekeningen, maar het 2/3e deel werd in de andere deelentiteiten stopgezet en bij tussentijdse verrekening in Vlaanderen vertraagd. Hierdoor kwam de contractuele positie van de (ouders van de) kinderen naar de voorzieningen toe ter discussie, aangezien dit 2/3e deel een belangrijke grondslag vorm voor de vergoedingen binnen dergelijk contract. Door de onduidelijkheden en de klachten die voortkwamen uit de in het systeem ingebouwde stabilisatie, werd teruggeschakeld naar het oude systeem en werd de bestaande overgangperiode voor het VAPH met 2 jaar verlengd.

Internationale dossiers

Internationale dossiers ontstaan in een context waarbij een ouder in een andere lidstaat van de Europese Unie woont of werkt. De uitbetalingsactoren moeten dan samenwerken met kinderbijslaginstellingen uit andere lidstaten om de betalingen te kunnen coördineren. Hierbij moet rekening gehouden worden met de Europese Verordeningen.

Dit verloopt vaak moeizaam, ondanks dat de gegevensuitwisseling elektronisch gebeurt. Klachten over gezinsdossiers in een internationale context blijven meestal lang open staan en vragen veel opvolging van zowel de uitbetalingsactoren als van het team Klachten en Bemiddeling. De trage communicatie tussen lidstaten en het uitblijven van antwoorden bezorgt de gezinnen een gevoel van machteloosheid waarbij ze vinden dat ze niet gehoord worden.

6.1.3 Verbeteracties 2025

6.1.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2025

Het gezin weerlegt de informatie die de uitbetalingsactor via een flux ontvangt van de authentieke bron

In het vorige klachtenrapport werd dit niet als doelstelling opgenomen, maar toch werd het voorbije jaar een belangrijke verbetering doorgevoerd in de behandeling van foutieve informatie in authentieke fluxen. Voorheen konden gezinsdossiers enkel aangepast worden als de authentieke bron de gegevens in de flux corrigeerde, wat soms leidde tot nadelige situaties voor gezinnen. Dankzij een nieuwe werkwijze kan er nu (sneller) ingegrepen worden: zodra de authentieke bron via het gegevensnetwerk KRING bevestigt dat bepaalde informatie foutief is, wordt deze correctie onmiddellijk en adequaat meegenomen, zonder te wachten op een formele aanpassing in de flux.

Samenwerking in verband met de ondersteuning van gezinnen bij hun aanvraag zorgtoeslag

In 2025 werd het ondersteuningsmodel voor de aanvraag van een zorgtoeslag verder uitgewerkt. Praktische tools en leidraden werden verfijnd zodat gezinnen sneller en correcter kunnen geholpen worden bij hun aanvraag. Op basis van stappenplannen kunnen de uitbetalingsactoren de gezinnen beter doorverwijzen, met een duidelijke focus op het versterken van het lokale ondersteuningsnetwerk.

Uitvoering keuzemechanisme bankrekening en uitbetalingsactor

De verbeteractie uit het klachtenrapport 2024 over het keuzemechanisme voor bankrekening en uitbetalingsactor werd effectief opgevolgd en gerealiseerd. Sinds januari 2025 volstaat de handtekening van één van beide begunstigden voor een wijziging met betrekking tot deze keuzemechanismen, wat de administratieve last voor gezinnen aanzienlijk vermindert. In conflictsituaties blijven er voldoende veiligheidsmechanismen voorzien om correcte betalingen te garanderen. De administratieve instructies werden aangepast om deze nieuwe werkwijze formeel te borgen binnen de sector Groeipakket.

Klachtenbehandeling

Het voornemen om realistische verwachtingen te scheppen bij de beantwoording van klachten werd in het vorig klachtenrapport als doelstelling opgenomen, evenals de noodzaak aan registratie van telefonische oproepen door uitbetalingsactoren. Hiervoor zijn concrete stappen gezet.

Het Team Klachten en Bemiddeling informeert sinds dit jaar consequent ieder gezin bij de opstart van het klachtendossier over de behandeltermijn, zoals deze werd bepaald in het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Er werd aan de sector herhaald dat het aangewezen is om korte nota's te maken bij telefoongesprekken die impact hebben op de rechten van de gezinnen. Dit is een blijvend aandachtspunt en zullen we ook in 2026 blijven herhalen.

6.1.3.2 Lopende verbeteracties in 2025

Snelle reactie op mails door uitbetalers

In het klachtenbeeld over 2025 beschreven we de situaties waarbij we klachten ontvingen over de dienstverlening van de uitbetalingsactoren. Met deze verbeteractie blijven we erop inzetten om de dienstverlening van de uitbetalingsactoren te optimaliseren.

Een uitbetalingsactor heeft 45 dagen de tijd om een e-mail te beantwoorden. Deze termijn zorgt ervoor dat er voldoende tijd is om de juiste informatie te verzamelen en de vraag zorgvuldig te beantwoorden, terwijl gezinnen toch binnen een redelijke periode een antwoord mogen verwachten.

Na een bevraging blijkt dat de uitbetalingsactoren deze antwoordtermijn niet expliciet vermelden in hun ontvangstmeldingen. In de praktijk communiceren sommige uitbetalingsactoren een snellere interne termijn of vermijden expliciete vermelding van 45 dagen om verwarring te voorkomen.

Door transparanter te zijn over de termijnen en intern de opvolging te verbeteren, wordt zowel de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd als de werklast van de uitbetalingsactor verminderd. We proberen in 2026 een sectorale afspraak te bekomen.

6.1.3.3 Geplande verbeteracties in 2026

AGODI gegevensuitwisseling

Veel gezinnen wiens kinderen buiten België les gaan volgen, denken dat het voldoende is om de formulieren voor leerplichtcontrole in te vullen en deze aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) te bezorgen. Men gaat er dan vervolgens van uit dat deze informatie doorstroomt naar het Groeipakket. Dat is op heden niet het geval, wat tot onbegrip leidt bij gezinnen.

In 2025 werd onderzocht of AGODI bepaalde leerplichtgegevens kan uitwisselen met het Agentschap Uitbetaling Groeipakket. Zo kunnen uitbetalingsactoren sneller reageren wanneer een kind in het buitenland studeert. Dit helpt om hoge terugvorderingen te vermijden. In 2026 zetten we de nodige stappen om dit verder uit te werken.

Arrest van het Europees Hof van Justitie van 25 april 2024 (zaak C-36/23)

Dit arrest heeft belangrijke gevolgen voor de afhandeling van internationale dossiers, vooral rond gezinsbijslagen en samenloop tussen lidstaten. Er wordt onderzocht of de huidige werkwijze aangepast moet worden. Dit houdt in dat bepaalde dossiers sneller en minder formalistisch afgehandeld kunnen worden. Uit de analyse moet blijken of de onderzoekstermijnen voor internationale dossiers aanzienlijk verkort kunnen worden. De focus zou kunnen verschuiven naar een snellere en meer transparante afhandeling, waarbij gezinnen niet langer worden geconfronteerd met onnodige vertragingen door formele eisen.

Kwijtschelding schuld

Enkele gezinnen vroegen de kwijtschelding van de schuld in het kader van behartenswaardigheid. Ze betaalden de schuld wel al meteen terug om andere mogelijke negatieve effecten te vermijden. In bepaalde situaties werd de aanvraag geweigerd omdat de schulden op dat ogenblik al vereffend waren.

We zullen nagaan of dit een correcte toepassing is en of er alternatieven mogelijk zijn om deze gezinnen beter te beschermen. De sector zal hierover duidelijke instructies ontvangen voor een correcte en uniforme toepassing.

6.2 INTERNE TWEEDE LIJN 2025

6.2.1 Globaal klachtenbeeld 2025

6.2.1.1 Over de dienstverlening

Op 1 januari 2019 ging het Groeipakket van start. De gezinsbijslagen in het Groeipakket worden toegekend aan kinderen die in Vlaanderen wonen en voldoen aan de voorwaarden (verblijfsvoorwaarden, studievoorwaarden, tewerkstellingsvoorwaarden...).

Naast de gezinsbijslagen wordt ook de schooltoeslag in het Groeipakket toegekend evenals andere toelagen zoals de kinderopvangtoeslag en de ondersteuningstoeslag. Aan deze toelagen zijn andere voorwaarden gekoppeld.

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 vijf uitbetalingsactoren (één publieke uitbetalingsactor en vier private uitbetalingsactoren). Het Team Klachten en Bemiddeling behandelt de eerstelijnsklachten over de werking en activiteiten van de publieke uitbetalingsactor FONS, en over de werking van het VUTG.

Klachten die verband houden met beleidsmatige keuzes worden niet door dit team behandeld, maar door de klachtendienst van Opgroeien, het agentschap dat instaat voor de regie van het Groeipakket.

6.2.1.2 Over de klachtenbehandeling en conciliërende behandeling van klachten

Gezinnen kunnen terecht bij het Team Klachten en Bemiddeling van het VUTG via verschillende kanalen: telefonisch (van 8u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 16u30), per brief, elektronisch via e-mail (info@groeipakket.be) of via het klachtenformulier op de website www.groeipakket.be/nl/klacht.

Naast de behandeling van klachten staat het team ook in voor het beantwoorden van vragen over de toepassing van de regelgeving rond het Groeipakket. Vaak gaat het om situaties waarbij het gezin geen formele klacht wil indienen, maar wel behoefte heeft aan een objectieve toelichting van de regels in relatie tot het eigen dossier.

Als het nodig is bemiddelt het team tussen de uitbetalingsactor en de begunstigde om een correcte toepassing van de regelgeving garanderen, zonder dat dit hoeft uit te monden in een formeel klachtendossier.

Vooraleer een klachtendossier wordt geopend, wordt de klachtindiener gevraagd zijn gegevens en een duidelijke omschrijving van de klacht te bezorgen. Vervolgens wordt nagegaan of het om een

eerstelijnsklacht of een tweedelijnsklacht gaat (afhankelijk van de betrokken uitbetalingsactor), waarna het dossier verder onderzocht wordt.

6.2.2 Klachtenbeeld 2025: Wat valt op? Welke thema's springen in het oog?

Alle uitbetalingsactoren van het Groeipakket zijn verplicht het Groeipakketdecreet en de richtlijnen van het VUTG toe te passen. Bovendien maken zij gebruik van één uniforme Groeipakketapplicatie voor de uitbetaling aan de gezinnen.

De thema's die in klachten over FONS naar voren kwamen, deden zich eveneens voor bij de private uitbetalingsactoren. Daarom worden deze thema's hieronder gezamenlijk voor alle uitbetalingsactoren beschreven.

Dienstverlening uitbetalingsactor

Overeenkomstig artikel 79 van het Groeipakketdecreet van 2018 zijn de uitbetalingsactoren verplicht om de gezinnen inlichtingen te verstrekken als ze daarom vragen. De inlichtingen moeten bezorgd worden binnen een termijn van 45 dagen, dit geldt bijgevolg ook voor het beantwoorden van e-mails.

Deze termijn zorgt ervoor dat er voldoende tijd is om de juiste informatie te verzamelen en de vraag zorgvuldig te beantwoorden, terwijl gezinnen toch binnen een redelijke periode een antwoord mogen verwachten.

Een aanzienlijk deel van de gegronde klachten gaat over de dienstverlening van de uitbetalingsactoren, daarbinnen situeren zich ook de klachten over de uitbetalingsactoren die laattijdig reageren. Hierdoor begrijpen gezinnen niet waarom ze geen betalingen ontvangen ook al hebben ze ondertussen bijvoorbeeld de ontbrekende documenten bezorgd. Dit komt voor bij zowel nationale als internationale klachten. In de dienstverlening zou dit beter kunnen door de termijnen te respecteren.

Maar ook bij de ongegronde klachten valt het op dat gezinnen binnen de 45 dagen klacht indienen omdat ze nog geen antwoord ontvingen. De termijnen werden in deze situaties nochtans wel gerespecteerd door de uitbetalingsactoren. Hier merken we eveneens onrust bij de gezinnen omdat zij dit als een lange wachttermijn aanvoelen of de antwoordtermijnen zelfs niet kennen. Daardoor zitten ze vruchteloos te wachten op een tussentijds antwoord.

Tewerkstellingen als student

Ieder jaar opnieuw ontvangen we regelmatig klachten over de schorsing van de betalingen omdat studenten werken. De betaling wordt preventief stopgezet als de uitbetalingsactor een DIMONA-bericht ontvangt waarbij vermoed wordt dat de jongere meer dan 80 uur per maand zal werken (bepaalde tewerkstellingen zoals studentenovereenkomsten worden niet meegerekend in het contingent van 80 uur).

Gezinnen kunnen met loonfiches aantonen dat de uurgrens niet werd overschreden. Loonfiches waarbij enkel een prestatiebreuk staat, volstaan niet om de schorsing op te heffen. Hiervoor moeten de definitieve Dmfa-gegevens van de RSZ afgewacht worden. Vooral bij tewerkstellingen in het onderwijs is dit een vaker voorkomend probleem.

Sommige gezinnen weten dikwijls niet dat ze bewijsstukken kunnen bezorgen om de betalingen te herzien, omdat niet alle uitbetalingsactoren de gezinnen hierover voldoende informeren in hun brieven, ondanks de decretale motiveringsplicht die op de uitbetalingsactoren rust.

Uit de klachten merken we ook dat de gezinnen het als vervelend ervaren om telkens opnieuw bewijsstukken te moeten aanleveren.

Sociale toeslag en schooltoeslag

De sociale toeslag is een extra financiële steun voor gezinnen met een lager inkomen, bovenop het maandelijkse basisbedrag. De schooltoeslag wordt éénmaal per jaar toegekend voor schoolgaande kinderen en hangt ook af van het gezinsinkomen. Voor beide toeslagen wordt gekeken naar het gezinsinkomen van twee jaar geleden en de actuele gezinssituatie.

Het inkomensonderzoek is een complex gegeven waarbij verschillende componenten invloed hebben. Dit onderzoek verloopt automatisch. In situaties waarbij (buitenlandse) inkomsten ontbreken of het actueel inkomen gedaald is, kan het gezin bijkomende bewijsstukken bezorgen om het recht opnieuw te laten onderzoeken. Voor gezinnen is het niet altijd duidelijk dat ze ook bewijsstukken kunnen bezorgen om het actueel inkomen aan te tonen.

Daarnaast merken we ook ontevredenheid over andere aspecten van het inkomensonderzoek. We zien voornamelijk ongenoegen van gezinnen die net boven de inkomensgrens zitten en daardoor geen recht hebben op de toeslag. Bij de registratie van het kadastraal inkomen (KI) in het kadaster betwisten gezinnen soms de realiteit van hun situatie ten aanzien van de effectieve registratie of blijkt uit de toepassing dat administratieve vergissingen kunnen optreden.

Terugvorderingen en behartenswaardigheid

De regelgeving bepaalt dat gezinnen die onterechte betalingen hebben ontvangen deze moeten terugbetalen. Zelfs als de fout bij de uitbetalingsactor ligt, maar het gezin moest weten of kon weten dat er geen recht was, moet men toch overgaan tot terugbetaling. Klachten hierover zijn dikwijls ongegrond, maar gezinnen ervaren dit alsnog als onrechtvaardig als ze zelf geen fout hebben gemaakt en zeker als de fout van de uitbetalingsactor wel erkend wordt.

Een aantal gezinnen vindt het onredelijk dat ze onverwacht grote bedragen moeten terugbetalen omdat de uitbetalingsactor pas laattijdig vaststelde dat de gezinssituatie niet correct werd geregistreerd in het gezinsdossier. Omdat de gezinnen een brief ontvingen met de uitleg of de berekening van de toeslag, werd de verantwoordelijkheid bij het gezin gelegd, of op zijn minst gedeeltelijk bij het gezin gelegd, en werd de schuld niet ten laste genomen van de uitbetalingsactor.

Ook de toepassing van vonnissen omtrent de verblijfsregeling of de ouderlijke verantwoordelijkheden blijven aanleiding geven tot klachten. Er waren klachten na foute betalingen die leidden tot terugvorderingen door een verkeerde interpretatie van vonnissen, te verklaren door een complexe juridische taal. Gezinnen weten vaak evenmin dat ze altijd zelf het vonnis moeten bezorgen als ze door de rechtbank aangeduid worden als ontvanger van het Groeipakket. Het vonnis kan pas door de uitbetalingsactor toegepast worden vanaf de ontvangst van het vonnis.

Daarnaast wordt de verjaringstermijn bij terugvorderingen niet altijd gerespecteerd of wordt het maximum toegelaten inhoudingspercentage fout toegepast. Het Team Klachten en Bemiddeling volgt dit nauwlettend op en wijst de uitbetalingsactor hier telkens op bij individuele gevallen.

Behartenswaardigheid is een circuit waarbij gezinnen zich kunnen beroepen op een aantal categorieën, waarbij de schuld kan kwijtgescholden worden wanneer ook de inkomsten onder een bepaalde grens liggen. Voor gezinnen die tot deze vooraf bepaalde categorieën behoren, maar waarbij hun inkomen hoger ligt dan het grensbedrag, voelt dit als onrechtvaardig aan.

Begunstigden en betaalmodaliteiten

Het Groeipakketdecreet van 2018 gaat uit van gezamenlijke ouderlijke verantwoordelijkheden en plichten. Uit de klachten komt naar voor dat de gezinnen zich daar vaak onvoldoende van bewust zijn bij het kiezen van een rekeningnummer. Als één ouder niet reageert op de brief waarbij gevraagd wordt op welk rekeningnummer betaald mag worden, maar de andere ouder bezorgt wel degelijk de informatie, wordt aangenomen dat beide ouders akkoord gaan met het gekozen rekeningnummer. Dit kan ertoe leiden dat beide ouders als schuldenaar worden beschouwd bij onterechte betalingen, ook als één van hen de betalingen nooit heeft ontvangen.

Het Team Klachten en Bemiddeling constateerde verschillende terugkerende problemen rond de betaalmodaliteiten van het Groeipakket. Eén van de grootste knelpunten is de onenigheid over wie het Groeipakket zou moeten ontvangen of over het rekeningnummer waarop dit moet worden gestort. Voornamelijk bij wijzigingen in de gezinssituatie, zoals een scheiding of verhuis, kan er discussie ontstaan over wie het Groeipakket moet ontvangen. De regelgeving bepaalt dat bij conflict de jongste begunstigde wordt aangeduid, wat in de praktijk tot schrijnende situaties kan leiden.

Een uitzonderlijk voorbeeld hiervan is het geval waarbij een moeder met haar kind in een vluchthuis verblijft. Het vonnis van de rechtbank laat op zich wachten omdat de vader, de jongste ouder, niet opdaagt bij de rechtbank. Volgens de regels moet het Groeipakket aan de vader betaald worden omdat in deze een conflict werd gemeld bij de uitbetalingsactor, terwijl de moeder en het kind net voor deze persoon op de vlucht zijn. Na verloop van tijd kon in deze situatie een uitspraak van de rechtbank toch een oplossing bieden.

Het Groeipakketdecreet voorziet steeds de mogelijkheid tot een oplossing, maar niet altijd zonder gerechtelijke tussenkomst.

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Sinds januari 2025 werd voor kinderen die geplaatst waren in een VAPH-voorziening of een gelijkaardige voorziening in Brussel of Wallonië, nog enkel het 1/3e deel van de gezinsbijslagen aan de ouders rechtstreeks vanuit het Groeipakket betaald. Voor het 2/3e deel van de gezinsbijslagen aan de voorzieningen in Vlaanderen (voor Wallonië en Brussel verviel dit volledig) werd een afzonderlijke gestabiliseerde financieringsstroom voorzien die zich baseerde op de grote betaalmomenten van de gezinsbijslagen, rond de achtste van de maand. Tussentijdse betalingen zouden pas in juni van het volgende jaar in een definitieve afrekening bezorgd worden aan de instellingen van het VAPH.

Door deze aanpassing in de regelgeving ontstonden er klachten. Het 1/3e deel werd wel continu betaald, ook eventuele tussentijdse verrekeningen, maar het 2/3e deel werd in de andere deelentiteiten stopgezet en bij tussentijdse verrekening in Vlaanderen vertraagd. Hierdoor kwam de contractuele positie van de (ouders van de) kinderen naar de voorzieningen toe ter discussie, aangezien dit 2/3e deel een belangrijke grondslag vorm voor de vergoedingen binnen dergelijk contract. Door de onduidelijkheden en de klachten die voortkwamen uit de in het systeem ingebouwde stabilisatie, werd teruggeschakeld naar het oude systeem en werd de bestaande overgangperiode voor het VAPH met 2 jaar verlengd.

Internationale dossiers

Internationale dossiers ontstaan in een context waarbij een ouder in een andere lidstaat van de Europese Unie woont of werkt. De uitbetalingsactoren moeten dan samenwerken met kinderbijslaginstellingen uit andere lidstaten om de betalingen te kunnen coördineren. Hierbij moet rekening gehouden worden met de Europese Verordeningen.

Dit verloopt vaak moeizaam, ondanks dat de gegevensuitwisseling elektronisch gebeurt. Klachten over gezinsdossiers in een internationale context blijven meestal lang open staan en vragen veel opvolging van zowel de uitbetalingsactoren als van het team Klachten en Bemiddeling. De trage communicatie tussen lidstaten en het uitblijven van antwoorden bezorgt de gezinnen een gevoel van machteloosheid waarbij ze vinden dat ze niet gehoord worden.

6.2.3 Verbeteracties 2025

6.2.3.1 Gerealiseerde verbeteracties in 2025

Het gezin weerlegt de informatie die de uitbetalingsactor via een flux ontvangt van de authentieke bron

In het vorige klachtenrapport werd dit niet als doelstelling opgenomen, maar toch werd het voorbije jaar een belangrijke verbetering doorgevoerd in de behandeling van foutieve informatie in authentieke fluxen. Voorheen konden gezinsdossiers enkel aangepast worden als de authentieke bron de gegevens in de flux corrigeerde, wat soms leidde tot nadelige situaties voor gezinnen. Dankzij een nieuwe werkwijze kan er nu (sneller) ingegrepen worden: zodra de authentieke bron via het gegevensnetwerk KRING bevestigt dat bepaalde informatie foutief is, wordt deze correctie onmiddellijk en adequaat meegenomen, zonder te wachten op een formele aanpassing in de flux.

Samenwerking in verband met de ondersteuning van gezinnen bij hun aanvraag zorgtoeslag

In 2025 werd het ondersteuningsmodel voor de aanvraag van een zorgtoeslag verder uitgewerkt. Praktische tools en leidraden werden verfijnd zodat gezinnen sneller en correcter kunnen geholpen worden bij hun aanvraag. Op basis van stappenplannen kunnen de uitbetalingsactoren de gezinnen beter doorverwijzen, met een duidelijke focus op het versterken van het lokale ondersteuningsnetwerk.

Uitvoering keuzemechanisme bankrekening en uitbetalingsactor

De verbeteractie uit het klachtenrapport 2024 over het keuzemechanisme voor bankrekening en uitbetalingsactor werd effectief opgevolgd en gerealiseerd. Sinds januari 2025 volstaat de handtekening van één van beide begunstigten voor een wijziging met betrekking tot deze keuzemechanismen, wat de administratieve last voor gezinnen aanzienlijk vermindert. In conflictsituaties blijven er voldoende veiligheidsmechanismen voorzien om correcte betalingen te garanderen. De administratieve instructies werden aangepast om deze nieuwe werkwijze formeel te borgen binnen de sector Groeipakket.

Klachtenbehandeling

Het voornemen om realistische verwachtingen te scheppen bij de beantwoording van klachten werd in het vorig klachtenrapport als doelstelling opgenomen, evenals de noodzaak aan registratie van telefonische oproepen door uitbetalingsactoren. Hiervoor zijn concrete stappen gezet.

Het Team Klachten en Bemiddeling informeert sinds dit jaar consequent ieder gezin bij de opstart van het klachtendossier over de behandeltermijn, zoals deze werd bepaald in het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Er werd aan de sector herhaald dat het aangewezen is om korte nota's te maken bij telefoongesprekken die impact hebben op de rechten van de gezinnen. Dit is een blijvend aandachtspunt en zullen we ook in 2026 blijven herhalen.



6.2.3.2 Lopende verbeteracties in 2025

Snelle reactie op mails door uitbetalers

In het klachtenbeeld over 2025 beschrijven we de situaties waarbij we klachten ontvingen over de dienstverlening van de uitbetalingsactoren. Met deze verbeteractie blijven we erop inzetten om de dienstverlening van de uitbetalingsactoren te optimaliseren.

Een uitbetalingsactor heeft 45 dagen de tijd om een e-mail te beantwoorden. Deze termijn zorgt ervoor dat er voldoende tijd is om de juiste informatie te verzamelen en de vraag zorgvuldig te beantwoorden, terwijl gezinnen toch binnen een redelijke periode een antwoord mogen verwachten.

Na een bevraging blijkt dat de uitbetalingsactoren deze antwoordtermijn niet expliciet vermelden in hun ontvangstmeldingen. In de praktijk communiceren sommige uitbetalingsactoren een snellere interne termijn of vermijden expliciete vermelding van 45 dagen om verwarring te voorkomen.

Door transparanter te zijn over de termijnen en intern de opvolging te verbeteren, wordt zowel de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd als de werklast van de uitbetalingsactor verminderd. We proberen in 2026 een sectorale afspraak te bekomen.

6.2.3.3 Geplande verbeteracties in 2026

AGODI gegevensuitwisseling

Veel gezinnen wiens kinderen buiten België les gaan volgen, denken dat het voldoende is om de formulieren voor leerplichtcontrole in te vullen en deze aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) te bezorgen. Men gaat er dan vervolgens van uit dat deze informatie doorstroomt naar het Groeipakket. Dat is op heden niet het geval, wat tot onbegrip leidt bij gezinnen.

In 2025 werd onderzocht of AGODI bepaalde leerplichtgegevens kan uitwisselen met het Agentschap Uitbetaling Groeipakket. Zo kunnen uitbetalingsactoren sneller reageren wanneer een kind in het buitenland studeert. Dit helpt om hoge terugvorderingen te vermijden. In 2026 zetten we de nodige stappen om dit verder uit te werken.

Arrest van het Europees Hof van Justitie van 25 april 2024 (zaak C-36/23)

Dit arrest heeft belangrijke gevolgen voor de afhandeling van internationale dossiers, vooral rond gezinsbijslagen en samenloop tussen lidstaten. Er wordt onderzocht of de huidige werkwijze aangepast moet worden. Dit houdt in dat bepaalde dossiers sneller en minder formalistisch afgehandeld kunnen worden. Uit de analyse moet blijken of de onderzoekstermijnen voor internationale dossiers aanzienlijk verkort kunnen worden. De focus zou kunnen verschuiven naar een snellere en meer transparante afhandeling, waarbij gezinnen niet langer worden geconfronteerd met onnodige vertragingen door formele eisen.

Kwijtschelding schuld

Enkele gezinnen vroegen de kwijtschelding van de schuld in het kader van behartenswaardigheid. Ze betaalden de schuld wel al meteen terug om andere mogelijke negatieve effecten te vermijden. In bepaalde situaties werd de aanvraag geweigerd omdat de schulden op dat ogenblik al vereffend waren.

We zullen nagaan of dit een correcte toepassing is en of er alternatieven mogelijk zijn om deze gezinnen beter te beschermen. De sector zal hierover duidelijke instructies ontvangen voor een correcte en uniforme toepassing.

7 BIJLAGEN

7.1 JAARVERSLAG WOONZORGLIJN



Acrobat-document



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

WOONZORGLIJN

Jaarverslag 2025

DEPARTEMENT
ZORG

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

Maart 2026

INHOUD

1	DE WOONZORGLIJN IN 2025	4
2	WAT DOET DE WOONZORGLIJN MET EEN KLACHT?	5
2.1	Onderzoek door de Woonzorglijn	5
2.2	Onderzoek door Zorginspectie	6
2.3	Gegronde of ongegronde	6
2.4	Verslaggeving en oplossing	6
3	KLACHTEN IN 2025: 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 2025

De Woonzorglijn werd op gelijkaardige manier bevraagd als de afgelopen vijf jaar.

Er werden in totaal 2.096 oproepen geregistreerd in 2025.

Er werd 613 keer een klacht ingediend bij de Woonzorglijn en er werden 1.483 vragen gesteld.

Deze cijfers tonen aan dat de Woonzorglijn gekend is bij de burgers.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal vragen	1.459	1.332	1.691	1.504	1.498	1.483
Aantal klachten	576	430	600	526	408	613
TOTAAL	2.035	1.762	2.291	2.030	1.906	2.096

De Woonzorglijn bestaat uit vier medewerkers (4 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, willen we benadrukken 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 bereikbaar

- op het telefoonnummer 02 553 75 00 (maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur)
- via e-mail op woonzorglijn@vlaanderen.be
- 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 klachtindiener toch rechtstreeks bij de Woonzorglijn aankloppen, dan zal de Woonzorglijn de klacht verder behandelen.

Meestal kent de Woonzorglijn alle klachtindieners, maar de klachtindiener kan zelf kiezen om zijn **anonymiteit** te bewaren tegenover de (uitbater/directie van de) ouderenzorgvoorziening.

Een klacht over een ouderenzorgvoorziening bevat dikwijls **verschillende klachtelementen**. Iemand dient bijvoorbeeld een klacht in over het personeel in de ouderenzorgvoorziening waar zijn familielid verblijft: er is te weinig personeel aanwezig en de bewoner voelt zich onvoldoende geholpen bij het wassen. De Woonzorglijn zal een dergelijke klacht opsplitsen in twee deelklachten: een deelklacht over personeels-tekort en een deelklacht over de persoonlijke verzorging.

De Woonzorglijn onderzoekt of de deelklachten **gegrond of niet gegrond** zijn. De Woonzorglijn doet dit zelf als het onderzoek kan gebeuren op basis van informatie die de klachtindiener en/of de betrokken voorziening bezorgen. Een voorbeeld daarvan is een fout in de facturatie. De Woonzorglijn kan op basis van de facturen nakijken of de klacht gegrond is. Als dat zo blijkt te zijn, kan ze een oplossing voorstellen. Gaat de klacht over het (niet) naleven van de regelgeving, dan geeft de Woonzorglijn aan de klachtindiener informatie over de voorwaarden die in de regelgeving staan. Soms kan de klachtindiener daarmee zelf het overleg aangaan met de beheersinstantie of met de betrokken personeelsleden. Dat kan leiden tot het **annuleren of intrekken** van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen is de Woonzorglijn **niet bevoegd** om de klacht te behandelen en verwijst zij de klachtindiener door naar een andere instantie. Dat kan bijvoorbeeld een vrederechter zijn bij het beslechten van een familiale ruzie of onvrede met een bewindvoerder, of een andere inspectiedienst.



2.2 ONDERZOEK DOOR ZORGINSPECTIE

Wanneer de Woonzorglijn de klacht niet zelf kan onderzoeken, schakelt zij de Zorginspectie in. Een inspecteur zal dan tijdens een (meestal) **onaangekondigde controle** ter plaatse nagaan of er tekorten zijn op de **wettelijke erkenningsvoorwaarden en kwaliteitseisen** waarvoor Zorginspectie bevoegd is om toezicht op te houden.

De klachtindiener krijgt vanuit de Woonzorglijn altijd de nodige informatie over wat een inspectie-aanvraag precies inhoudt.

2.3 GEGROND OF ONGEGROND

Het onderzoek bepaalt welke delen van de klacht gegrond of ongegrond zijn op basis van de erkenningsvoorwaarden.

Een deelklacht is gegrond als er daadwerkelijk een **inbreuk** kan worden vastgesteld op **één of verschillende erkenningsvoorwaarde(n)** die voor ouderenzorgvoorzieningen zijn vastgelegd in de regelgeving.

Het kan dus zijn dat diegene die de klacht indient het gevoel heeft dat iets niet in orde is, maar dat uit het onderzoek blijkt dat dit volgens de regelgeving wel in orde is. Zorginspectie kan alleen de regelgeving toetsen. Niet elke klacht wordt gevat door regelgeving, waardoor Zorginspectie in dat geval geen uitspraak kan doen.

Zo kan een bewoner/familielid bijvoorbeeld een klacht indienen omdat hij het gevoel heeft dat er onvoldoende personeel is, maar uit inspectie kan dan blijken dat er voldoende personeel in dienst is om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden. De inspectie kijkt daarbij niet alleen naar het aanwezige personeel op het moment van de inspectie, maar ook naar uurroosters en contracten.

2.4 VERSLAGGEVING EN OPLOSSING

Wanneer de klacht leidt tot een inspectiebezoek aan een ouderenzorgvoorziening, maakt de inspecteur daarover een verslag. Zowel de klachtindiener als de betrokken voorziening ontvangen daarvan een kopie. Als de klachtindiener bijkomende vragen heeft over zijn klacht of over de vaststellingen van Zorginspectie, dan kan hij de Woonzorglijn opnieuw contacteren.

HOE ONDERZOEKT ZORGINSPECTIE EEN KLACHT?

Vooraf neemt de inspecteur contact met de klachtindiener om waar nodig bijkomende informatie te krijgen om de klacht te onderzoeken.

Zorginspectie probeert in de eerste plaats objectieve, aantoonbare vaststellingen te doen aan de hand van verschillende bronnen: via gesprekken, door te observeren tijdens een rondgang in de voorziening en door documenten te bekijken zoals verslagen, facturen, attesten, enz.

Bij de inspectie ter plaatse gaat Zorginspectie in gesprek met de directie, personeelsleden en bewoners.

Zorginspectie kan echter niet altijd achterhalen wat er precies gebeurd is, bijvoorbeeld in het geval van een eenmalige gebeurtenis. Zorginspectie zal dan nagaan of een dergelijk voorval nog kan plaatsvinden of zich ook bij andere bewoners voordoet. Zorginspectie probeert dan de vraag te beantwoorden of een bepaalde toestand blijft voortbestaan en mogelijk 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 2025: KERNCIJFERS

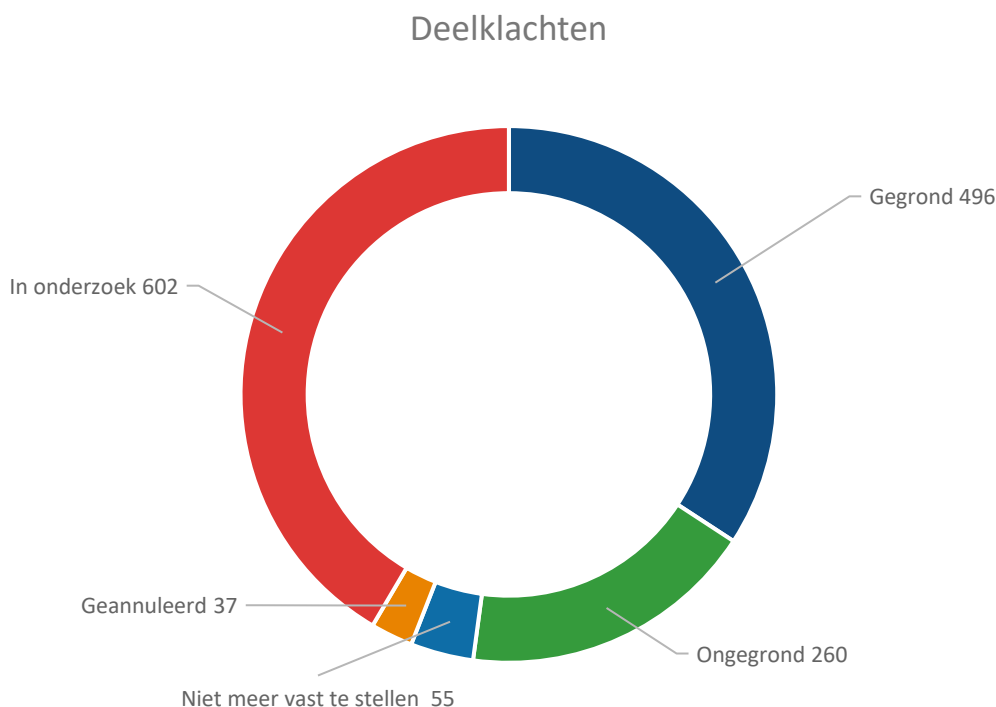


De Woonzorglijn ontving 613 klachten in 2024. In 2024 waren dat er 408.

De klachten gingen over verschillende onderwerpen en zijn daarom opgesplitst in 1.450 deklachten. In 2024 waren dat er 1.152.

Van de 1.450 deklachten gaf de Woonzorglijn voor 53% een opdracht aan Zorginspectie om ter plekke een onderzoek uit te voeren. In 2024 was dit nog 75%.

3.1 GEGRONDE VS. ONGEGRONDE DEELKLACHTEN



Gegronde betekent dat er een inbreuk is vastgesteld op de erkenningsvoorwaarden.

Van de 848 deelklachten die al onderzocht zijn, blijkt 58% van de deelklachten na onderzoek gegrond.

30% van de deelklachten waarvan het onderzoek afgerond is, blijkt ongegrond. Een klacht kan ongegrond zijn om verschillende redenen:

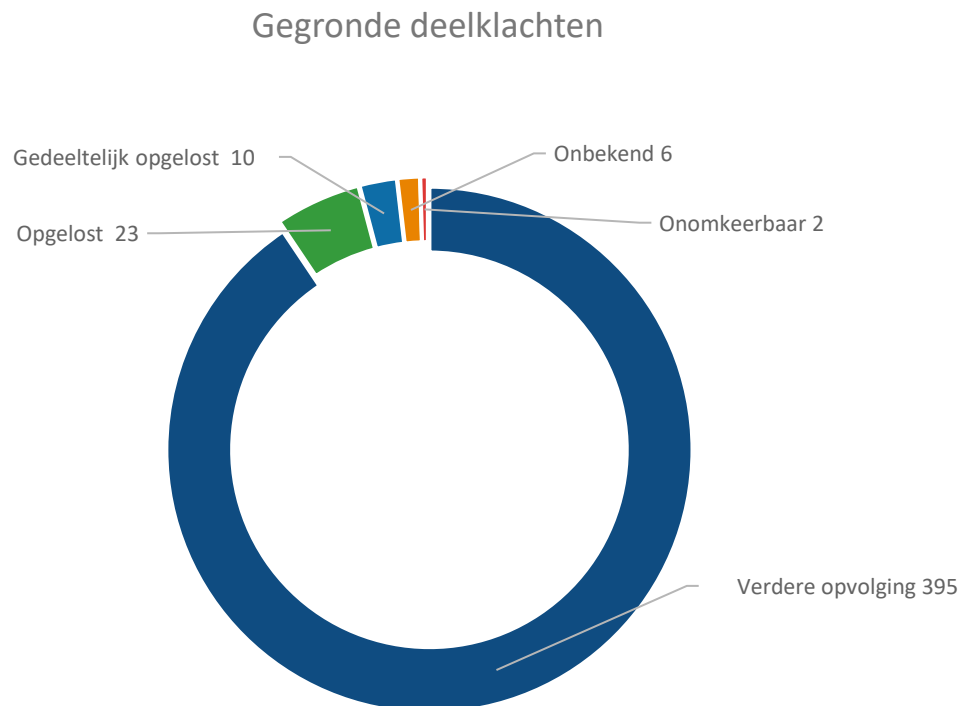
- > de verwachting van een bewoner of familielid van hoe iets moet zijn, kan anders zijn dan wat in de regelgeving staat;
- > een klacht kan gaan over een subjectieve beleving, bijvoorbeeld de smaak van het eten. Het is dan soms moeilijk om te kunnen vaststellen dat een erkenningsvoorwaarde is geschonden.

Deze aantallen zijn in lijn met de cijfers van 2024.

602 deelklachten zijn nog in onderzoek. Dat betekent dat een onderzoek nog lopende is en dus een uitspraak niet mogelijk is.

Een klacht kan ook geannuleerd worden omdat de klachtindiener afziet van zijn klacht.

3.2 OPLOSSINGEN VOOR GEGRONDE DEELKLACHTEN



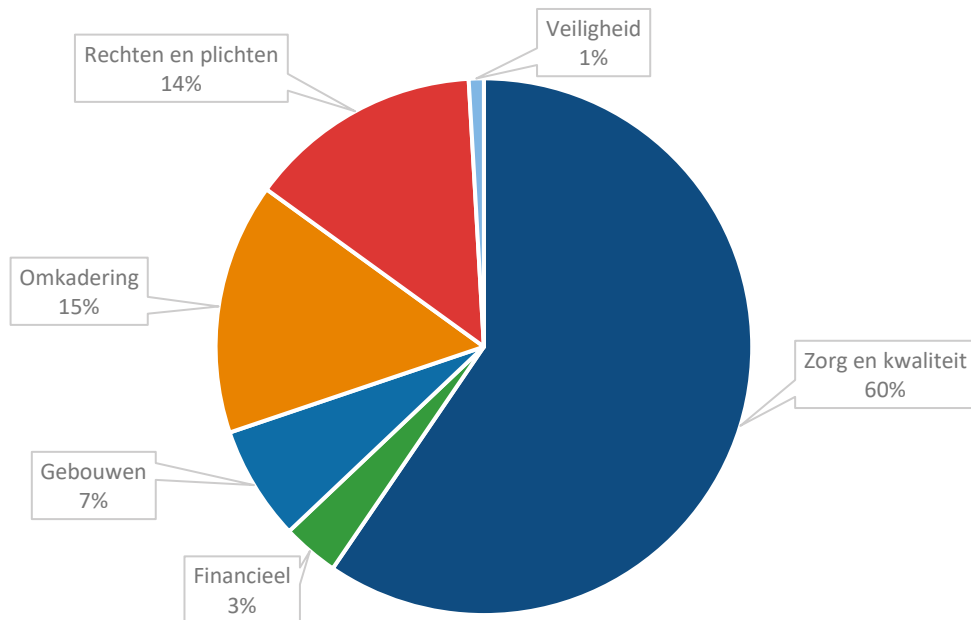
Bij de 496 **gegronde** deelklachten moet het woonzorgcentrum actie ondernemen om de oorzaak van de klacht op te lossen en opnieuw te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

Bij 23 deelklachten kan het woonzorgcentrum aantonen dat de oorzaak van de klacht intussen was **opgelost**.

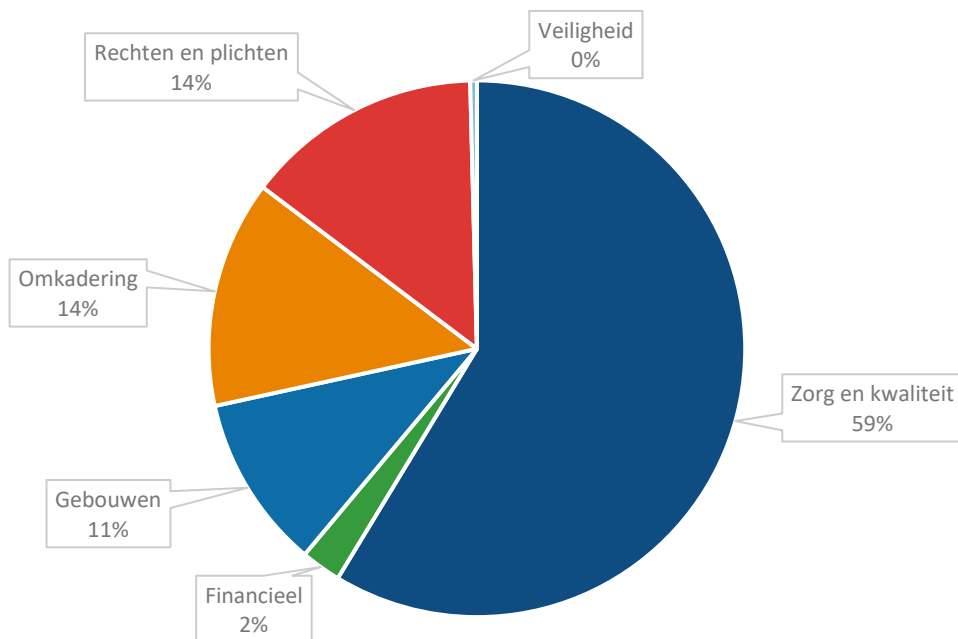
Bij 395 deelklachten heeft het woonzorgcentrum met een remediëringsplan verduidelijkt welke stappen het wanneer zal zetten om de oorzaak van de klacht op te lossen. Op het ogenblik dat de oplossing bereikt is, moet het woonzorgcentrum dit aantonen aan het Departement Zorg. Soms volgt een opvolgingsinspectie.

4 DE INHOUD VAN DE DEELKLACHTEN

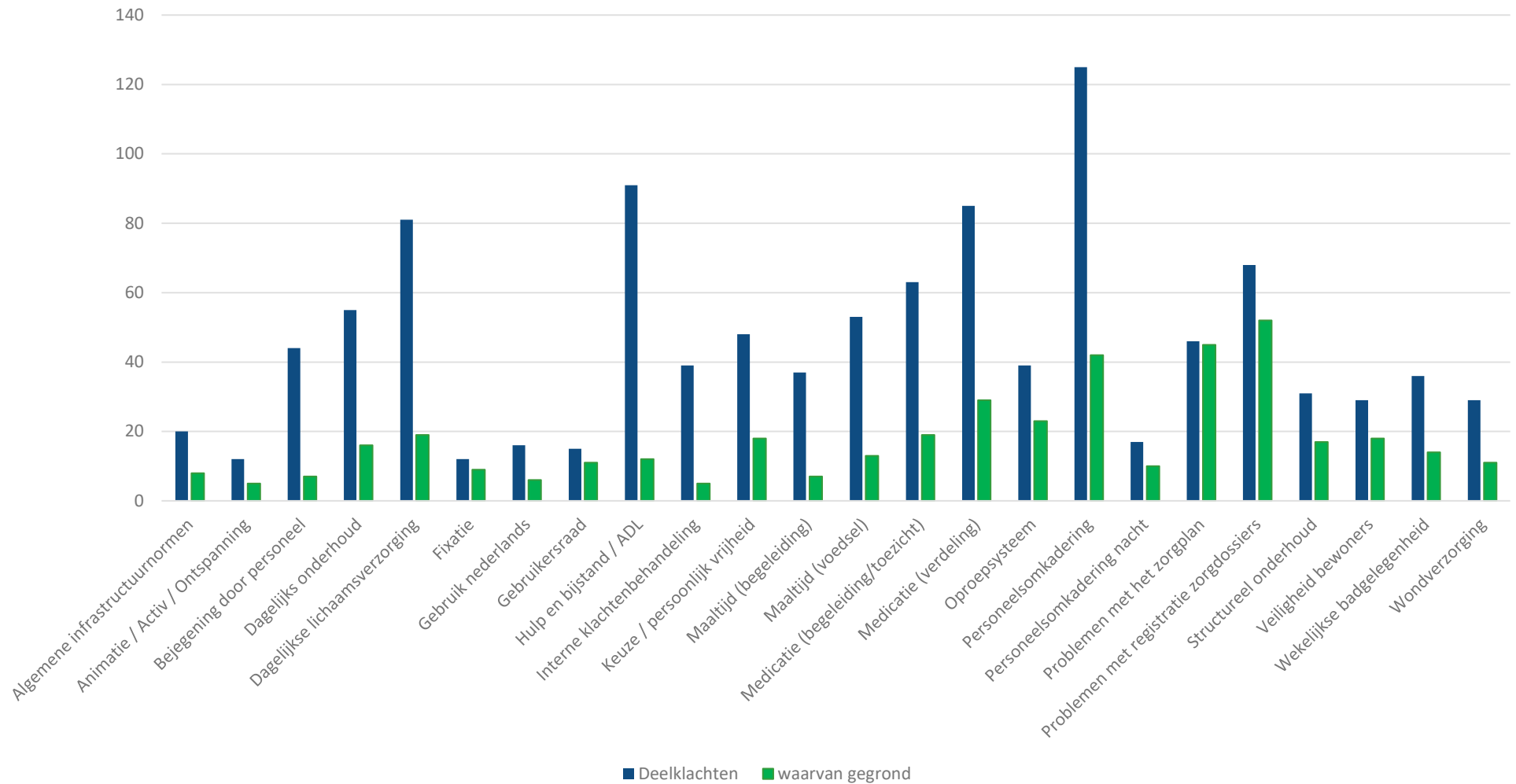
Aantal deelklachten per hoofdthema



Aantal gegronde deelklachten per hoofdthema



Aantal deelklachten en gegrond deelklachten per subthema



Alleen de subthema's waarvan minstens vijf deelklachten als gegrond werden beoordeeld, worden meegenomen in dit overzicht.

WAAROVER GINGEN DE DEELKLACHTEN?

Het aandeel van de klachten rond zorg en kwaliteit van de dienstverlening is sterk gestegen van 47% naar 60% en blijft het grootste onderwerp waarover een klacht wordt ingediend:

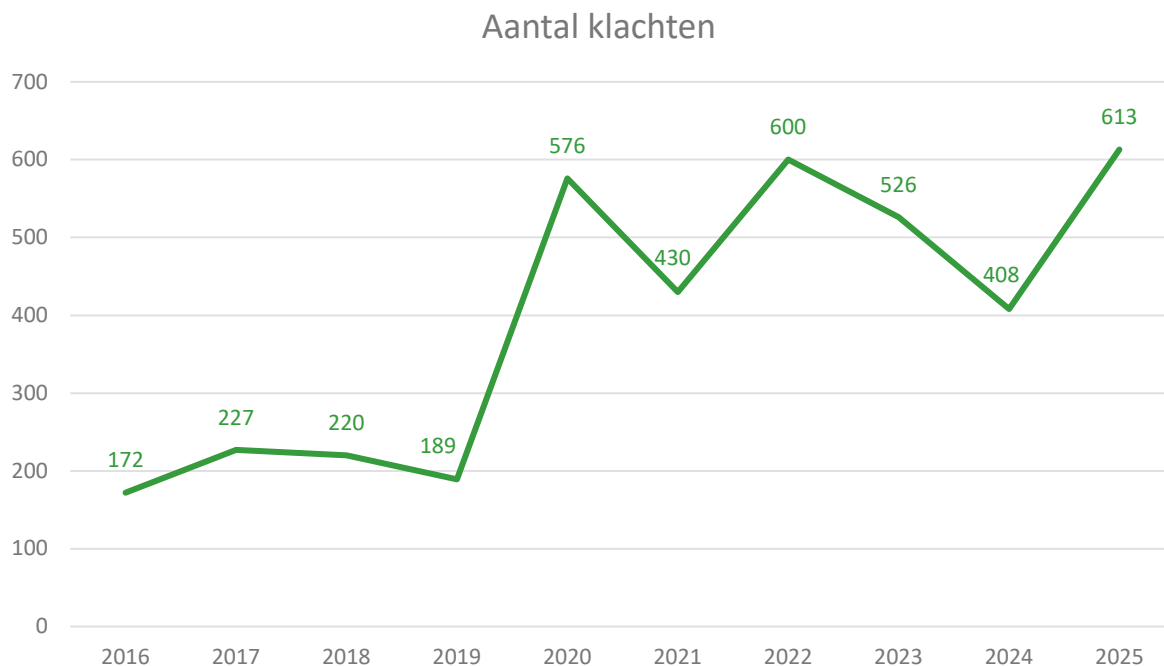
- de meeste deelklachten (148) binnen dit thema gaan over medicatie, zowel de verdeling als de begeleiding of het toezicht op de bedeling en toediening;
- over de hulp en bijstand bij dagelijkse zaken is er een grote stijging van ontevredenheid (91), hoewel dit zich vertaalt in een beperkt aantal gegronde klachten (12);
- over de dagelijkse lichaamsverzorging (81) blijft er een grote ontevredenheid;
- ook de deelklachten over het dagelijks onderhoud komen geregeld terug (55).

Het aandeel van de klachten over omkadering in de woonzorgcentra is gedaald ten opzichte van het vorige jaar. Vorig jaar ging 20% van de deelklachten hierover. Dit jaar bedraagt het aandeel ervan 15%.

- 125 deelklachten over de personeelsomkadering, namelijk het aantal personeelsleden dat een voorziening in dienst moet hebben. Er is een sterke daling van het aantal klachten die als gegrond werd beoordeeld.

Klachten over omkadering kunnen een invloed hebben op de klachten over de zorg en kwaliteit van de zorg.

5 VERGELIJKING MET VORIGE JAREN



Het aantal klachten stijgt terug naar het hoge niveau van 2022.

Het blijvend hoge aantal klachten kan te wijten zijn aan een aantal elementen:

- > 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;
- > 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.

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 dagelijks wordt gepoetst.
- **Supplementen en kortingen:** wat wordt aangerekend als supplement en hoe kortingen worden toegekend.
- **Toezicht:** toezicht van het personeel op bewoners om de veiligheid te garanderen.
- **Verzorgingsmateriaal:** of er voldoende en geschikt verzorgingsmateriaal beschikbaar is en gebruikt wordt voor de bewoners.
- **Veiligheid van de bewoner:** is de infrastructuur van de voorziening veilig voor de bewoners.
- **Waarborg:** of de waarborgregeling correct wordt toegepast.
- **Wekelijkse badgelegenheid:** bewoners moeten minimaal één keer per week een bad krijgen.
- **Wondverzorging:** wordt de wondverzorging uitgevoerd volgens de voorschriften van de arts.

Rapportages zorgkassen

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
afdeling Vlaamse
Sociale Bescherming
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be. Het postadres is Koning Albert II-laan 15 postbus 500, 1210 Brussel.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

258

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

26

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

☐ al eerder klacht ingediend: 8

☐ niet alle beroepsprocedures aangewend: 0

☐ geen belang: 18

☐ anonieme klacht: 0

☐ onredelijke klacht: 0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

232

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

☐ aansluiting: 4

☐ zorgpremie: 121

☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	66
☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	16
☐ zorgbudget voor mensen met een handicap:	0
☐ mobiliteitshulpmiddelen:	17
☐ zorgticket residentiële ouderenzorg:	
☐ zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	
☐ zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	
☐ andere:	8

6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Aansluiting:

- * Wetgeving en informatiedeling
- * Aansluiting bij verschillende zorgkassen binnen hetzelfde gezin
- * Ontevredenheid over de verplichte aansluiting bij inkomende grensarbeiders.

Zorgpremie

- * Timing domiciliëring, overschrijving en inhouding op het zorgbudget
- * Duurtijd van een terugbetaling
- * Gebruik van betaal QR-code
- * Bezwaar tegen de administratieve geldboete en de kosten van de deurwaarder indien deze niet tijdig werd betaald.
- * Versturen van facturen
- * Leden zijn niet akkoord met het bedrag van de zorgpremie

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

- * Brief ontvangen ruim na overlijden
- * Foutieve info ontvangen
- * Brief aankondiging indicatiestelling niet ontvangen
- * Aanvraagformulier ZZZ ging verloren

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

- * Foutieve info ontvangen
- * Foutieve gegevens ingebracht in dossier

Mobiliteitshulpmiddelen

- * Beslissing (als ongegrond beschouwd indien toepassing wetgevg)
- * Foutieve informatie ontvangen
- * 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.

☐ gegrond: 77

☐ deels gegrond: 11

☐ ongegrond: 144

☐ betwist:

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

☐ opgelost: 79

☐ deels opgelost: 1

☐ niet opgelost: 8

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?

Aansluiting:

We blijven inzetten op opleidingen en herhalingen van de wetgeving, zowel binnen CM-Ziekenfonds als CM-Zorgkas. Als leden daarnaar vragen dan kan men het verschil duiden tussen de verschillende zorgkassen en welke mogelijkheden er zijn om aan te sluiten naar de zorgkas van keuze van het lid.

De wetgeving is duidelijk gekend door zorgkasmedewerkers. Er is een FAQ en duidelijke Intranetpagina voorzien voor de medewerkers zodat veel voorkomende vragen correct kunnen beantwoord worden.

De vermelding van de vrijwillige aansluiting wordt duidelijk vermeld in al onze zorgpremiebrieven.

Zorgpremie

Om het proces correct te laten verlopen is het niet mogelijk om veel aan de timing van domiciliëring en inhouding te veranderen. We communiceren naar onze leden via brief en website en bij aanvraag van een domiciliëring wanneer de betaling zal doorgaan.

Terugbetalingen worden verwerkt door meer medewerkers. De gemiddelde doorlooptijd bedroeg niet langer dan 5 werkdagen. Het laattijdig terugbetalen is eerder een uitzondering in een periode waarin er veel terugbetalingen moeten verwerkt worden.

Problemen met de QR-code werden steeds doorgegeven aan Doccle zodat zij hun systemen performanter kunnen maken.

De medewerkers weten hoe ze een lid moeten verderhelpen indien zij de facturen ontvangen hebben op een inactieve Doccle-account. Foutieve adresgegevens werden nagekeken en rechtgezet.

We zorgen voor een centralisatie van het versturen van de facturen zodat de facturen korter op elkaar worden verstuurd. Leden binnen hetzelfde gezin krijgen hun factuur op papier dit jaar (opnieuw) samen toegestuurd.

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

Brief ontvangen ruim na overlijden - In 2025 werd het dossierbeheer ZZZ binnen CM-Zorgkas verder geautomatiseerd via onze eigen zorgkasapplicatie. Een neveneffect van deze automatisering is dat het systeem op zoek gaat naar dossiers waarbij in het verleden een menselijke fout is gebeurd. Dit (beperkt) aantal fouten werd rechtgezet, maar hierdoor kunnen er ook (eenmalig) automatische beslissingsbrieven aangemaakt worden. In principe worden deze brieven niet verzonden indien het betrokken lid is overleden, maar er zijn enkele brieven door de mazen van het net geglipt.

Foutieve info ontvangen - We blijven inzetten op opleidingen en herhalingen van de wetgeving, zowel binnen CM-Ziekenfonds als CM-Zorgkas.

Brief aankondiging indicatiestelling niet ontvangen - Een indicatiestelling die wordt aangekondigd per brief wordt 14 dagen vooraf verstuurd zodat de brieven tijdig toekomen. Het tijdig versturen van deze brieven wordt gemonitord en waar nodig wordt dit bijgestuurd. Om deze coördinatie efficiënter te laten verlopen, staat de ontwikkeling van een afspraken tool voor het inplannen van een indicatiestelling op het programma.

Aanvraagformulier ZZZ ging verloren - In het najaar van 2025 nam CM-Zorgkas een nieuwe applicatie, Digiflow, in gebruik. Deze draagt ertoe bij dat bezorgde formulieren en documenten sneller en efficiënter kunnen verwerkt worden door de betreffende diensten. Ook de komst van de digitale aanvraag ZZZ (nog te ontwikkelen door het Departement Zorg) zal ertoe bijdragen dat een papieren aanvraagformulier ZZZ niet meer nodig is en dus ook niet meer verloren kan gaan.

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

Foutieve info ontvangen - We blijven inzetten op opleidingen en herhalingen van de wetgeving, zowel binnen CM-Ziekenfonds als CM-Zorgkas.

Foutieve gegevens ingebracht in dossier - Het inbrengen van bepaalde gegevens in eZBO is onderhevig aan manuele acties waardoor menselijke fouten steeds mogelijk zijn. We proberen deze echter tot een absoluut minimum te beperken door het uitvoeren van structurele en gerichte interne controles.

Mobiliteitshulpmiddelen

Beslissingen: in de meeste gevallen gaat het om een duidelijke toepassing van de wetgeving en zijn deze klachten in principe ongegrond. Toch blijft het, samen met de zorgkassencommissie, een aandachtspunt om beslissingen zo duidelijk mogelijk te formuleren naar onze leden, zodat zij de beslissing beter kunnen begrijpen. In enkele gevallen was er ook een klacht n.a.v. het verloop van een huisbezoek door een expert van de zorgkassencommissie. Met de coördinator van de zorgkassencommissie werden afspraken gemaakt om deze signalen door te geven en te bundelen. Dit wordt ingebed in het klachtenbeleid van de zorgkassencommissie.

Informatie en bereikbaarheid: De dossierbeheerders, gespecialiseerd in mobiliteitshulpmiddelen, zijn enkel in de voormiddag bereikbaar, om hun takenpakket haalbaar en efficiënt te houden. Hierdoor is er in de namiddag niemand bereikbaar. Dit wordt grotendeels opgevangen door informatie aan te bieden aan front office, die veel ruimere openingsuren heeft. Echter, omdat het gaat om mensen die een veel ruimere kennis moeten hebben dan enkel mobiliteitshulpmiddelen wordt hier soms een fout gemaakt. Goed toegankelijke informatie en opleiding voor frontoffice blijft daarom van groot belang.

Digitaal kunnen consulteren van een aanvraag: bij het VAPh kan men de aanvragen in het eigen dossier zelf digitaal raadplegen. Voor bepaalde informatie binnen CM is dit ook mogelijk, maar niet voor de aanvraag mobiliteitshulpmiddelen. Dat komt enerzijds omdat er momenteel nog wordt ingezet op digitale ontwikkelingen die een ruimer doelpubliek bereiken; anderzijds omdat de informatie die ter beschikking zou kunnen worden gesteld via CM-Zorgkas, zeer beperkt is (aanvraag en beslissing). Andere voor de gebruiker interessante informatie zoals de effectief ingediende formulieren, de hernieuwingstermijn of het beschikbare budget is informatie die enkel via het centrale platform eMOHM kan worden geraadpleegd en dus niet door de zorgkassen ter beschikking kan worden gesteld..

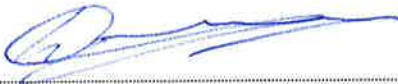
Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum dag 28 maand 01 jaar 2026

handtekening



voor- en achternaam Didier Covens

Privacywaarborg

- 11 De zorgkas verwerkt uw persoonsgegevens om uw dossier i.k.v. het zorgbudget te behandelen, en slaat ze op in een centraal gegevensbestand. De gegevens worden aan het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming bezorgd op grond van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming. Als u niet wilt dat de zorgkas uw gegevens verwerkt, kunt u dat melden aan de zorgkas. In dat geval kan de zorgkas uw dossier helaas niet verder behandelen. U kunt ook altijd vragen aan uw zorgkas welke persoonsgegevens ze verwerkt en u kunt ze laten verbeteren. Bent u het niet eens met de manier waarop uw gegevens verwerkt worden, dan kunt u zich wenden tot de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer/Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op <http://www.vlaamsesocialebescherming.be/privacy-en-gegevensuitwisseling>.

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
afdeling Vlaamse
Sociale Bescherming
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, 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?

106

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

26

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

☐ al eerder klacht ingediend:	4
☐ niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
☐ geen belang:	20
☐ anonieme klacht:	0
☐ onredelijke klacht:	0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

80

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

☐ aansluiting:	2
☐ zorgpremie:	36



Vlaanderen
is zorgzaam en
gezond samenleven

☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	4
☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	4
☐ zorgbudget voor mensen met een handicap:	0
☐ mobiliteitshulpmiddelen:	1
☐ zorgticket residentiële ouderenzorg:	0
☐ zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	0
☐ zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	0
☐ andere:	31

6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Aansluiting

Klachten over (laattijdige of foutieve) aansluiting bij de Vlaamse Sociale Bescherming.

Zorgpremie

Verreweg het grootste klachtenvolume: problemen met betalingen, boetes, onduidelijke communicatie, foutieve aanrekeningen en online betaling.

Zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden

Klachten over toekenning, stopzetting of vertraging van het zorgbudget.

Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood

Vragen en klachten over aanvraagprocedures, evaluaties en beslissingen.

Mobiliteitshulpmiddelen

Beperkt aantal klachten, vooral over informatie en administratieve afhandeling.

Andere / algemene VSB- en zorgverzekeringsthema's

Brede waaier aan klachten: communicatie, dienstverlening, bereikbaarheid en digitale toepassingen.

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: 80

☐ deels gegrond:

☐ ongegrond: 26

☐ betwist:

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

☐ opgelost: 106

☐ 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?

Om de ondersteuning van onze leden te versterken, hebben we ingezet op de bijscholing van onze medewerkers aan het onthaal. Dankzij deze investering beschikken zij over meer expertise om vragen met betrekking tot VSB onmiddellijk en correcte behandelen. We streven ernaar dat leden vanaf hun eerste contact met Solidaris snel en vriendelijk geholpen worden, zonder onnodige wachttijden of bijkomende doorverwijzingen.

Handwritten notes in Dutch, mostly illegible due to blurring. The text appears to be a list or series of entries, possibly related to a complaint handling report.

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum

dag 10 maand 01 jaar 2026

handtekening

voor- en achternaam

Van Soom Liselette

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
afdeling Vlaamse
Sociale Bescherming
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, ilona.nijs@vlaanderen.be en kristof.despiegeleer@vlaanderen.be. Het postadres is Koning Albert II-laan 15 postbus 500, 1210 Brussel.

Gegevens met betrekking tot de ingediende klachten

1 Hoeveel klachten heeft de zorgkas het voorbije jaar ontvangen?

8

2 Hoeveel van de ingediende klachten zijn onontvankelijk?

0

3 Vul het aantal onontvankelijke klachten in per reden van onontvankelijkheid.

☐ al eerder klacht ingediend:	0
☐ niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
☐ geen belang:	0
☐ anonieme klacht:	0
☐ onredelijke klacht:	0

4 Hoeveel van de ingediende klachten zijn ontvankelijk?

8

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

- ☐ aansluiting:
- ☐ zorgpremie:

☒ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	7
☒ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	4
☐ zorgbudget voor mensen met een handicap:	
☐ mobiliteitshulpmiddelen:	
☐ zorgticket residentiële ouderenzorg:	
☐ zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	
☐ zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	
☐ andere:	1 (betalingswijze via cheque)

6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

- Zorgbudget voor Zwaar Zorgbehoevenden (ZZZ)

De klachten hadden betrekking op de weigering van het zorgbudget, laattijdige of ontbrekende indicatiestellingen, het niet tijdig informeren over het aflopen van een recht, de uitbetaling na overlijden en de gekozen betalingswijze (cheque in plaats van domiciliëring).

- Zorgbudget voor Ouderen met een Zorgnood

De klachten betroffen het niet of laattijdig uitbetalen van het zorgbudget, de vermindering van het bedrag omwille van inkomenswijzigingen en terugvorderingen na een foutieve uitbetaling door de zorgkas. In één dossier werd de klacht opgelost door duidelijke communicatie en een wettelijk correcte terugvorderingsregeling.

- Andere (betalingswijze)

Eén klacht ging specifiek over de uitbetaling van het zorgbudget via cheque in plaats van een bankoverschrijving. Deze klacht werd opgelost na uitleg over de procedure en het bezorgen van de nodige documenten.

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: 3

☐ deels gegrond: 2

☐ ongegrond: 0

☐ betwist: 3

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

☐ opgelost: 4

☐ deels opgelost: 0

☐ niet opgelost: 1

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?

- Interne sensibilisering rond het tijdig opvolgen van indicatiestellingen om lange doorlooptijden te vermijden, met als doel lange doorlooptijden te vermijden.
- Versterking van de samenwerking met de Diensten Maatschappelijk Werk, onder meer door de verdere opvolging en uitbouw van de IT-applicatie Indigo, zodat indicatiestellers hun indicatiestellingen beter kunnen plannen en opvolgen.
- Migreren naar een ander IT-systeem, met als doel een betere en snellere dienstverlening aan de leden te garanderen.
- Het nemen van herstelmaatregel bij vastgestelde fouten van de zorgkas.
- Wanneer een klacht betrekking heeft op een negatieve beslissing, wordt het lid actief begeleid naar de bezwaar- of beroepsprocedure en krijgt hij of zij duidelijke uitleg over het verloop ervan.

Handwritten text in Dutch, mostly illegible due to blurring. The text appears to be a response to a question, starting with "Ja, ik heb..." and mentioning "de Vlaamse Mediagereguleerder voor de Media" and "de Vlaamse Reguleerder voor de Media".

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 2026

handtekening



voor- en achternaam

De Winne Bram

Privacywaarborg

- 11** De zorgkas verwerkt uw persoonsgegevens om uw dossier i.k.v. het zorgbudget te behandelen, en slaat ze op in een centraal gegevensbestand. De gegevens worden aan het Agentschap voor Vlaamse Sociale Bescherming bezorgd op grond van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming. Als u niet wilt dat de zorgkas uw gegevens verwerkt, kunt u dat melden aan de zorgkas. In dat geval kan de zorgkas uw dossier helaas niet verder behandelen. U kunt ook altijd vragen aan uw zorgkas welke persoonsgegevens ze verwerkt en u kunt ze laten verbeteren. Bent u het niet eens met de manier waarop uw gegevens verwerkt worden, dan kunt u zich wenden tot de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer/Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel). Ons beleid op het vlak van gegevensverwerking vindt u op <http://www.vlaamse sociale bescherming.be/privacy-en-gegevensuitwisseling>.

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

VLAAMSE
SOCIALE BESCHERMING

Departement Zorg

Koning Albert II-laan 35 bus 37, 1030 Brussel

T 02 553 46 90

vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be

www.departementzorg.be

www.vlaamsesocialebescherming.be

In te vullen door de
afdeling Vlaamse
Sociale Bescherming
ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

De ombudsfunctie bij de zorgkas moet jaarlijks een verslag opstellen, met betrekking tot de klachten die het voorbije kalenderjaar ingediend zijn bij de zorgkas. Dat jaarverslag omvat:

- een overzicht van het aantal klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- het gevolg dat gegeven is aan het actieplan dat de ombudspersoon opstelt om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren.

Aan de hand van dit formulier bezorgen de zorgkassen de gevraagde gegevens aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Wie ondertekent dit formulier?

De ombudspersoon bij de zorgkas ondertekent het formulier.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

Bezorg dit formulier uiterlijk op 31 januari aan de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming.

Stuur het bij voorkeur via e-mail naar vlaamsesocialebescherming@vlaanderen.be, 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?

16

5 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

☐ aansluiting:

☐ zorgpremie:

7

☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden:	4
☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:	4
☐ zorgbudget voor mensen met een handicap:	
☐ mobiliteitshulpmiddelen:	1
☐ zorgticket residentiële ouderenzorg:	
☐ zorgticket psychiatrische verzorgingstehuizen:	
☐ zorgticket revalidatieziekenhuizen of -voorzieningen:	
☐ andere:	

6 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Zorgpremie:

- Correctie zorgpremie naar aanleiding van einde verhoogde tegemoetkoming
- Onbegrip regelgeving: verplicht karakter van de jaarlijkse zorgpremie
- Onterecht ontvangen factuur te wijten aan migratiefout door overstap applicatie project OpenZorg*
- Onbegrip regelgeving: financieel moeilijke situatie 26-jarige om te betalen
- Aanleiding oplegging boete: beweert geen eerdere communicaties ontvangen te hebben
- Onbegrip over correctie inboekingen zorgpremies
- Aanleiding oplegging boete: beweert telefonisch bevestiging van inboeking gekregen te hebben

Zorgbudget zwaar zorgbehoevenden:

- Mutatiedossier: uitbetaling februari i.p.v. januari wegens dubbelcheck rekeningnummer
- Ontevredenheid over de antwoorden van de zorgkas over het zorgbudget
- Ontevredenheid n.a.v. kruisen van brieven en herinplannen huisbezoek dienst maatschappelijk werk
- Ontevreden met resultaat scoring: negatief

Zorgbudget ouderen met een zorgnood:

- Onbegrip wetgeving: herziening ZBO, opname WZC dient gerespecteerd te worden
- Onbegrip wetgeving: verplichting aangeven van schenking
- Ontevredenheid over resultaat gezien de hoge leeftijd, te laag bedrag aan tegemoetkoming
- Onbegrip wetgeving: door inschaling van echtgenote valt kleine bedrag ZBO volledig weg

Mobiliteitshulpmiddelen:

- Ontevredenheid over toegekende budget onderhoud en herstelling: ontoereikend

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per categorie van gegrondheid.

Bij betwiste klachten heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht gegrond of niet gegrond is. Het gaat hier vaak om situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.

☐ gegrond:	1
☐ deels gegrond:	1
☐ ongegrond:	14
☐ betwist:	

8 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

☐ opgelost:	2
☐ 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?

Registratie van de klachten VSB in een applicatie organisatiebreed zichtbaar.

Jaarlijks meerdere herinnering aan team VSB om te wijzen op het belang van registratie van klachten.

Extra inspanning en aandacht in communicatiestijl bij rechtstreeks klantencontact (telefonisch + email).

Ondertekening

Ondertekening

10 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum	13	01	2026

handtekening

voor- en achternaam

Jaarverslag klachtenbehandeling zorgkas

ONAFHANKELIJKE ZIEKENFONDSEN

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 zorghas 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?

33

2 Binnen welke termijn werden de klachten bij de zorgkas gemiddeld behandeld?

Geef het gemiddelde aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.

7 dagen

3 Vul het aantal klachten in per categorie van behandeltermijn.

☐ aantal klachten met behandeltermijn 0 – 45 dagen:	33
☐ 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?

15

7 Vul het aantal ontvankelijke klachten in per thema.

☐ aansluiting: 7 (2 Helan en 5 Partenamut)

☐ zorgpremie: 13 (3 Helan en 10 Partenamut)

☐ zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden: 13 (13 Helan)

☐ zorgbudget voor ouderen met een zorgnood: 0

☐ zorgbudget voor mensen met een handicap: 0

☐ mobiliteitshulpmiddelen: 0

☐ zorgticket residentiële ouderenzorg: 0

☐ andere:

8 Klachtenbeeld: geef per thema een beknopte omschrijving van het voorwerp van deze klachten.

Overzicht VSB-klachten (totaal 33)

☒ 18 dossiers behandeld door Helan

☒ 15 dossiers behandeld door Partenamut

Verdeling per thema

- Zorgbudget: 13 dossiers (Helan)
- Zorgpremie: 3 dossiers (Helan) + 9 dossiers (Partenamut)
- Aansluiting VSB: 2 dossiers (Helan) + 6 dossiers (Partenamut)

1) ZORGBUDGET (13 dossiers – Helan)

Meest voorkomende klachten: Stopzetting of weigering van zorgbudget na her-evaluatie, vaak met discussie over BelRAI-score of communicatie.

Subtypes (*tussen haakjes het registratienummer in de klachtentool – 301XXXX*)

A. Stopzetting / score-discussies (BelRAI)

- (3012325) Stopzetting zorgbudget → klant haalt score niet meer.
- (3012473) Stopzetting toeslag door dalende score → klant wil beroep.
- (3012519) Klacht over onduidelijke/onaangekondigde BELRAI en foutieve scoring.
- (3012295) Parkinsonklant mist 0,6 punt → voelt onrechtvaardig.
- (3012403) BelRAI te laat afgenomen → klant wil principieel klacht.

B. Procedure / communicatie / brieven

- (3012431) Klant kreeg geen beslissing/brief → geen bezwaar mogelijk (brief wel verstuurd).
- (3011942) Foutieve brief over achterstallige uitbetaling → systeemfout (eVSB).
- (3011739) Onterechte verwachting goedkeuring (huisartsverklaring is niet geldig attest).

C. Financiële herziening en berekening

- (3011904) Herberekening zorgbudget op basis van oude gegevens → herziening opgestart.
- (3012672) Stopzetting wegens samenwoning/inkomensgrens → enkel beroep mogelijk.

D. Specifieke situaties

- (3011878) ZZZ automatisch toegekend door palliatief forfait → klant weigert en wil terugbetalen.
- (3012269) Weigering tussenkomst freewheel → klant wil hulp bij beroep, beperkte ondersteuning mogelijk.

- (3012081) Vermindering tegemoetkoming handicap na herziening → uitgelegd door ZBO, klant tevreden.

2) ZORGPREMIE (12 dossiers totaal: 3 Helan + 9 Partenamut)

Meest voorkomende klachten: Betwisting facturen, dubbele betalingen, verwarring over premie door woonplaats/verhuis of ziekenfondswijziging.

Helan-dossiers (3)

- (3011918) Betwisting €64 premie → klant woont in Brussel (niet verplicht).
- (3012144) Dubbele betaling → terugbetaald.
- (3012691) Klacht tegen Partenamut over foutieve/incomplete info → leidde tot boete.

Partenamut-dossiers (9)

- Factuur ontvangen na ziekenfondsverandering (Partenamut 1, 9)
- Betwisting achterstallige premies (Partenamut 2, 8)
- Factuur terwijl klant in Brussel woont (Partenamut 3, 4, 5)
- Terugbetaling premies gevraagd (Partenamut 7)
- Jaarpremie na verhuis midden jaar onduidelijk (Partenamut 14, 15)

3) AANSLUITING VSB (8 dossiers totaal: 2 Helan + 6 Partenamut)

Meest voorkomende klachten: Stopzetten vrijwillige aansluiting, verkeerde info over opzegvoorwaarden, miscommunicatie over vrijstellingen en formaliteiten (bv. volmacht).

Helan-dossiers (2)

- (3012413) Klant wil vrijwillige aansluiting stopzetten (Brussel) → ontslag geregistreerd.
- (3012689) Student dacht dat attesten vrijstelling betekenden → onvoldoende opvolging/communicatie → opgelost.

Partenamut-dossiers (6)

- Verkeerde info over opzegvoorwaarden (Partenamut 6, 13)
- Post/facturen terwijl klant al van ziekenfonds veranderde (Partenamut 9)
- Volmacht nodig om echtgenoot uit te schrijven werd niet vermeld (Partenamut 11)
- Klant vraagt uitschrijving VSB (Partenamut 12)

[illegible]

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: 15

☐ deels gegrond: 7

☐ ongegrond: 11

☐ betwist: 0

10 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per geschonden norm.

☐ niet correcte beslissing: 0

☐ te lange behandeltermijn: 1

☐ ontoereikende informatieverstrekking: 17

☐ onvoldoende bereikbaarheid: 1

☐ onheuse bejegening: 0

☐ andere: 3- Verzoeken tot uitschrijving niet verwerkt

11 Vul het aantal (deels) gegronde klachten in per resultaat van de klachtenbehandeling.

☐ opgelost: 22

☐ deels opgelost: 0

☐ niet opgelost: 11

Gegevens met betrekking tot het actieplan van de zorgkas

12 Welke acties heeft de zorgkas het voorbije jaar ondernomen om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren?

Gezien het lage aantal klachten over dit onderwerp is er geen actie ondernomen.

Ondertekening

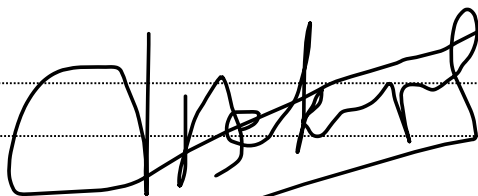
13 Vul de onderstaande verklaring in.

Ik verklaar dat alle gegevens in dit formulier naar waarheid ingevuld zijn.

datum 24 12 2025
dag maand jaar

handtekening

voor- en achternaam HERMAN DE KIMPE



ZORGBUDGET (13 dossiers)

(3011904) Voor de nieuwe berekening van het zorgbudget (door het verblijf in een woonzorgcentrum) zijn de gegevens uit de vorige aanvraag opnieuw gebruikt. Omdat we geen melding kregen van een wijziging in inkomsten of spaargeld, is ook dat bedrag overgenomen. Op basis van de screenshot over het spaargeld werd intussen een herziening opgestart.

(3012081) Klant ontvangt sinds 2018 een tegemoetkoming als persoon met een handicap van €108 per maand. In december vroeg ze een herziening aan wegens een verslechterde gezondheidstoestand, maar haar bedrag werd onverwacht verlaagd naar €47. Ze vermoedde dat haar dossier niet correct bekeken was en vroeg opnieuw een herziening. Het dossier van klant werd nagekeken, maar we konden hier zelf weinig aan wijzigen. De dossierbeheerder van ZBO heeft haar gecontacteerd en uitgelegd waarom het bedrag lager is, ondanks een licht hogere medische score. We hebben haar ook toegelicht welke stappen ze nog kan nemen om een herwaardering aan te vragen bij de FOD. Dankzij die duidelijke uitleg was mevrouw tevreden.

(3012269) Klant kreeg een weigering voor een tussenkomst voor een freewheel en zocht hulp om in beroep te gaan. Helan en Ledenverdediging kunnen hiervoor geen juridische bijstand bieden. Er zijn twee opties: beroep indienen via de officiële procedure, of het dossier opnieuw laten indienen met sterkere motivatie via verstrekker/UZ. Bernadette besprak dit met hem; hij neemt het verder op met UZ.

(3012325) Klant klaagt dat haar zorgbudget mantel- en thuiszorg (€140/maand) werd stopgezet en vraagt een herziening wegens financiële en fysieke moeilijkheden. De ombudsman legt uit dat ze volgens de BelRAI-score niet meer voldoet aan de voorwaarden en dat hij dit niet kan aanpassen. Ze kan wel een nieuw verzoek indienen als haar zorgbehoefte toeneemt of bezwaar aantekenen bij het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming.

(3012431) Klant klaagt dat hij na een her-evaluatie in mei 2025 geen beslissing of brief ontving over de stopzetting van zijn zorgbudget, waardoor hij geen bezwaar kon indienen. Helan bevestigt dat er op 3/06/2025 wel een weigeringsbrief is verstuurd (maar niet ontvangen) en dat er intussen een nieuwe aanvraag loopt, die opnieuw door dezelfde indicatiesteller behandeld wordt.



(3012473) Klant klaagt dat zijn toeslag voor zorgbehoevenden wegvalt omdat hij niet meer de vereiste score haalt, terwijl hij thuiszorg nodig heeft en de kosten hoog zijn. Helan licht toe dat de beslissing gebaseerd is op een BelRAI-screening van Familiehulp, heeft hem hierover geïnformeerd en uitgelegd hoe hij bezwaar kan indienen. Klant wil in beroep gaan en kreeg de nodige link en ondersteuning.

(3012672) Klant klaagt over de stopzetting van zijn zorgbudget, maar Helan handelde telkens correct en gaf al meerdere duidelijke toelichtingen. Zijn zorgbudget voor ouderen werd stopgezet vanaf 01/06/2025 omdat hij sinds juni 2023 samenwoont (huwelijk), waardoor de gezamenlijke inkomsten te hoog zijn. Er werd geen terugvordering gedaan. Hij kan enkel nog in beroep gaan bij de arbeidsrechtbank of een nieuwe herziening aanvragen bij gewijzigde inkomsten.

(3011739) De klacht gaat over de behandeling van de aanvraag zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden van klant. Helan legt uit dat een verklaring van de huisarts niet geldt als officieel attest voor goedkeuring. Omdat er geen geldig attest aanwezig is, moet de zorgbehoevendheid worden vastgesteld via een huisbezoek door Dienst Maatschappelijk Werk (DMW).

De klant kreeg op 23/12/2024 een bevestigingsbrief dat de aanvraag ontvangen is en dat DMW binnen de wettelijke termijn contact opneemt om een afspraak te plannen. Als de BelRAI-screening voldoende scoort, gaat het zorgbudget in vanaf 01/01/2025.

(3011878) Klant kreeg automatisch een ZZZ-zorgbudget toegekend omdat hij een palliatief forfait had ontvangen. De klant weigerde echter het palliatief forfait, betaalde dit terug en wil ook de reeds uitbetaalde 3 maanden ZZZ terugstorten. Helan heeft toekomstige betalingen stopgezet en maakt een manuele terugbetalingsprocedure op zodat de klant alles kan terugbetalen.

(3011942) De zoon van klant meldt dat zijn moeder een brief kreeg waarin stond dat er achterstallig zorgbudget vóór eind februari 2025 zou worden uitbetaald, maar dat er geen storting is gebeurd. Helan bevestigt dat zijn moeder al sinds 01/09/2017 maandelijks zorgbudget ontvangt, dus er zijn geen achterstallen. De brief bleek foutief en automatisch gegenereerd door eVSB. Helan heeft de klant gecontacteerd en excuses aangeboden, en onderzoekt waarom de brief werd verstuurd.

(3012295) Klant klaagt dat hij door zijn verergerende ziekte van Parkinson nog steeds geen steun krijgt via de Vlaamse sociale bescherming, terwijl hij al jarenlang bijdragen betaalt en wel hoge medische kosten heeft. Hij mist slechts 0,6 punt om de vereiste score te halen en vindt dat onrechtvaardig. Helan antwoordt dat de voorwaarden wettelijk strikt vastliggen, dat de beslissing werd gemotiveerd in de brief en dat hij beroep kan aantekenen. Helan biedt ook ondersteuning via de sociale dienst.



(3012403) De BelRAI-huisbezoekindicatiestelling gebeurde te laat (na de wettelijke termijn) door personeelstekort en omdat de klant tijdens het eerste contact in het buitenland was. De klant wil daarom principieel klacht indienen en vraagt persoonlijk contact. De dienst maatschappelijk werk van Helan heeft klant gecontacteerd.

(3012519) De dochter van een klant klaagt dat bij een huisbezoek door indicatiesteller zonder duidelijke aankondiging een BELRAI-screening werd afgenomen en dat er volgens haar foutieve scores werden genoteerd, waardoor haar moeder een brief kreeg dat ze geen recht meer heeft op zorgbudget. Ze diende een bezwaarschrift in en vraagt hoe Helan dit in de toekomst voorkomt. Helan contacteerde haar, gaf begrip en lichtte toe dat BELRAI soms niet expliciet benoemd wordt om beïnvloeding te vermijden. De klacht werd nadien genuanceerd: volgens de dochter waren 9 van de 30 vragen te positief ingeschat, maar alle vragen kwamen wel aan bod. Helan benadrukte dat scoring gebeurt volgens een handleiding en dat Helan intern opvolging doet via intervisies en attestvoorwaarden. Het gesprek eindigde positief.

ZORGPREMIE (3 dossiers en 9 Partenamut)

(3011918) Klant betwist de afschrijving van €64 Vlaamse sociale bijdrage die op 07/03/2025 van zijn rekening werd afgehouden door Helan. Hij geeft aan dat hij in Brussel woont en daarom niet verplicht is deze bijdrage te betalen. Hij vraagt om de bijdrage stop te zetten voor de toekomst en wil een bevestiging dat dit in orde wordt gebracht.

(3012144) Klant meldt dat hij per vergissing twee keer hetzelfde bedrag heeft gestort aan Helan (op 19/05 en opnieuw op 09/06/2025 met dezelfde vermelding). Hij vraagt om de tweede betaling terug te storten en bezorgt hiervan een bewijs. Helan bevestigt dat de dubbele betaling intussen werd terugbetaald.

(3012691) Klant dient een klacht in tegen Partenamut wegens gebrekkige en tegenstrijdige informatie over de verplichte Vlaamse Sociale Bescherming (VSB). Bij haar aankomst in België in 2021 werd ze volgens haar niet geïnformeerd dat ze deze verzekering via Partenamut kon regelen, waardoor ze betalingsverzoeken van een andere instantie negeerde en later een hoge boete moest betalen.

(Partenamut 1) Klager heeft een factuur heeft ontvangen terwijl hij van ziekenfonds is veranderd.



(Partenamut 2) Klager betwist de achterstallige premies die van hem worden gevorderd.

(Partenamut 3) Klager begrijpt niet waarom hij een factuur ontvangt terwijl hij in Brussel woont.

(Partenamut 4) Klager begrijpt niet waarom hij een factuur ontvangt terwijl hij in Brussel woont.

(Partenamut 5) Klager begrijpt niet waarom hij een factuur ontvangt terwijl hij in Brussel woont.

(Partenamut 7) Klager vraagt terugbetaling van de premies.

(Partenamut 8) Klager betwist de factuur van VSB.

(Partenamut 14) Klager begrijpt niet waarom hij de premie voor het hele jaar moet betalen, terwijl hij in de loop van het jaar verhuisd is.

(Partenamut 15) Klager begrijpt niet waarom hij de premie voor het hele jaar moet betalen, terwijl hij in de loop van het jaar verhuisd is.

AANSLUITING VSB (2 dossiers + 6 Partenamut)

(3012413) Helan kreeg een verzoek van klant om haar vrijwillige aansluiting bij de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) stop te zetten omdat ze in Brussel woont en dus niet verplicht is. Helan bevestigt dat het om een Partenamut-klant gaat, heeft het vrijwillig ontslag geregistreerd en de klant op de hoogte gebracht.

(3012689) Klant dat hij in 2022 en 2023 meerdere keren contact opnam over zijn Vlaamse sociale bescherming (VSB) en telkens te horen kreeg dat zijn situatie “opgelost” kon worden via het indienen van studentenattesten. Hij bezorgde die documenten, maar kreeg nooit een duidelijke bevestiging dat hij effectief vrijgesteld was, waardoor de bijdrage bleef doorlopen en dit financiële gevolgen had. Opgelost

(Partenamut 6) Klager heeft verkeerde informatie gekregen over de voorwaarden voor het opzeggen van de VSB.

(Partenamut 9) Klager begrijpt niet waarom hij post voor de VBS ontvangt, terwijl hij van ziekenfonds is veranderd.

(Partenamut 11) Klager niet geïnformeerd dat een volmacht nodig was om haar echtgenoot uit te schrijven.



(Partenamut 12) Klager wil geen aansluiting meer bij de VSB en vraagt om uitschrijving.

(Partenamut 13) Klager heeft verkeerde informatie gekregen over de voorwaarden voor het opzeggen van de VSB.



Fiscaliteit



Jaarverslag werkjaar 2025

over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

Els Moens, Charlotte Delrue en Frederik Debruyne



Inhoud

1.	Algemene gegevens	3
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement	3
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën	3
1.3	Situering Klachtendienst Financiën	3
2.	Kwantitatieve gegevens.....	4
2.1	Aantal klachten.....	4
2.2	Statistische gegevens.....	5
3.	Aantal klachten per inhoudelijke categorie.....	6
4.	Procedure van klachtenbehandeling.....	8
5.	Bespreking klachtenbeeld in 2025	9
5.1	Ingediende klachten	9
5.2	Afgehandelde klachten.....	11
5.2.1	Algemeen	11
5.2.2	Onontvankelijke klachten	12
5.2.3	Ontvankelijke klachten	13
6.	Evaluatie klachtenbeeld per sector	15
6.1	Onroerende voorheffing.....	15
6.2	Verkeersbelastingen	24
6.3	Andere	31
6.4	Erfbelasting.....	32
6.5	Registratiebelasting	36
6.6	Centrale Invorderingscel.....	40
6.7	Kilometerheffing.....	41
6.8	Verkrottingsheffing woningen	42
6.9	Leegstandsheffing bedrijfsruimten	43
6.10	Jobbonus	43
6.11	Afdeling Vastgoedtransacties	44
6.12	Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen	44
6.13	Planbatenheffing	45
6.14	Dienst Derdengeschillen	45
7.	Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?	46
7.1	Natiraject aanbevelingen 2024 van de klachtendienst.....	46
7.2	Natiraject aanbevelingen 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst	47
7.3	Evolutie klachtenbeeld	53
7.4	Aanbevelingen 2025 van de klachtendienst	54
7.5	Verzoening.....	56
8.	Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?	59
8.1	Onroerende voorheffing.....	59
8.1.1	Uitfasering verlaagd tarief 2,4%	59
8.2	Jaarlijkse verkeersbelasting/belasting op de inverkeerstelling.....	59
8.2.1	Opheffing vrijstellingen elektrische voertuigen.....	59
8.3	Registratiebelasting	59
8.3.1	Verfijning voorwaarden verkooprecht enige eigen woning.....	59
8.4	Erfbelasting.....	60
8.4.1	Verhoging roerend partnerabbattement.....	60
8.4.2	Invoering singlevermindering	60
8.4.3	Uitdoving vriendenerfenis	60
8.5	Erf- en registratiebelasting	61
8.5.1	Verstrenge voorwaarden gunstregime familiale vennootschappen	61
8.5.2	Fiscale regularisatie	61
8.5.3	Recht op billijkheid	61
9.	Servicemeter	63
10.	Tot slot	65
11.	Lijst met afkortingen	66
12.	Lijst met grafieken, tabellen en afbeeldingen	67

1. Algemene gegevens

1.1 Wettelijke basis van het klachtenmanagement

- Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (ook wel het “klachtendecreet” genoemd). BS van 17 juli 2001.
- Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.
- Decreet van 17 juni 2011 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 12 juli 2011.
- Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.
- Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014: actualisering van de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement.
- Nota van 19 december 2001 met referte SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 23 juni 2006 tot operationalisering van het beleidsdomein Financiën en Begroting. BS van 30 juni 2006.
- Besluit van de secretaris-generaal van het departement Financiën en Begroting van 29 september 2006 tot indeling van het departement Financiën en Begroting in subentiteiten en tot vaststelling van het organogram.
- Bestuursdecreet van 7 december 2018. BS van 19 december 2018.
- Omzendbrief VR 2020/20 van 1 december 2020 betreffende klachtenbehandeling: toelichting bij artikel II.74 tot en met II.84 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën

Els Moens, adjunct van de directeur, klachtenbehandelaar.

Charlotte Delrue, 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 2025 tot en met 31 december 2025.

Op 1 januari 2025 stonden nog 104 klachten open (58 over de onroerende voorheffing, 37 over de verkeersbelastingen, 4 over de erfbelasting, 3 over de registratiebelasting en 2 over de kilometerheffing).

Op 31 december 2025 waren nog 28 klachten in behandeling (13 over de verkeersbelastingen, 9 over de onroerende voorheffing, 3 over de erfbelasting en 3 over de registratiebelasting).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2025)	Totaal	982
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2025)	Ontvankelijk	935
	Onontvankelijk	123
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2025)	Al eerder klacht ingediend	0
	Anoniem	3
	Beleid en regelgeving	1
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	117
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	1
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
	Brief	24
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2025)	E-mail	609
	Telefoon	8
	Mondeling	1
	Klachtenformulier	340
	Rechtstreeks van burger	795
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2025)	Via kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	102
	Via georganiseerd middenveld	14
	Andere kanalen	6
	FOD Financiën	49
	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 2025)	Gemiddelde	1,4
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.058
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2025)	Gemiddelde	27,5
	Mediaan	30
	0-20 dagen	200
	21-45 dagen	857
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2025)	Gegronnd	54
	Deels gegrond	15
	Ongegrond	866
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2025)	Opgelost	69
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2025)	Niet-correcte beslissing	32
	Te lange behandeltermijn	16
	Ontoereikende informatie-verstrekking	11
	Onvoldoende bereikbaarheid	3
	Onheuse bejegening	2
	Andere	5

Tabel 2 - statistische gegevens

3. Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2025)	Aantal
Onroerende voorheffing (OV)	405
Verkeersbelastingen (VKB)	322
Andere (AND)	115
Erfbelasting (ErfB)	70
Registratiebelasting (RegB)	38
Centrale Invorderingscel (CIC)	12
Kilometerheffing (KMH)	6
Verkrottingsheffing woningen (VHW)	4
Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	3
Jobbonus (JB)	2
Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	2
Spelen en Weddenschappen & Automatische Ontspanningstoestellen (SWAOT)	1
Planbatenheffing (PBH)	1
Dienst Derdengeschieden (DDG)	1

Tabel 3 - indeling per inhoudelijke categorie



Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	CIC	KMH	VHW	LB	JB	DVA	SWAOT	PBH	DDG
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2025)	Gegrond	32	8	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	6	5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ongegrond	415	331	0	56	30	12	8	4	3	2	2	1	1	1
Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	CIC	KMH	VHW	LB	JB	DVA	SWAOT	PBH	DDG
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	38	13	0	11	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Deels opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		OV	VKB	AND	ErfB	RegB	CIC	KMH	VHW	LB	JB	DVA	SWAOT	PBH	DDG
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	16	9	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	13	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	3	3	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	4	0	0	0	1	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, FOD Financiën, ... 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

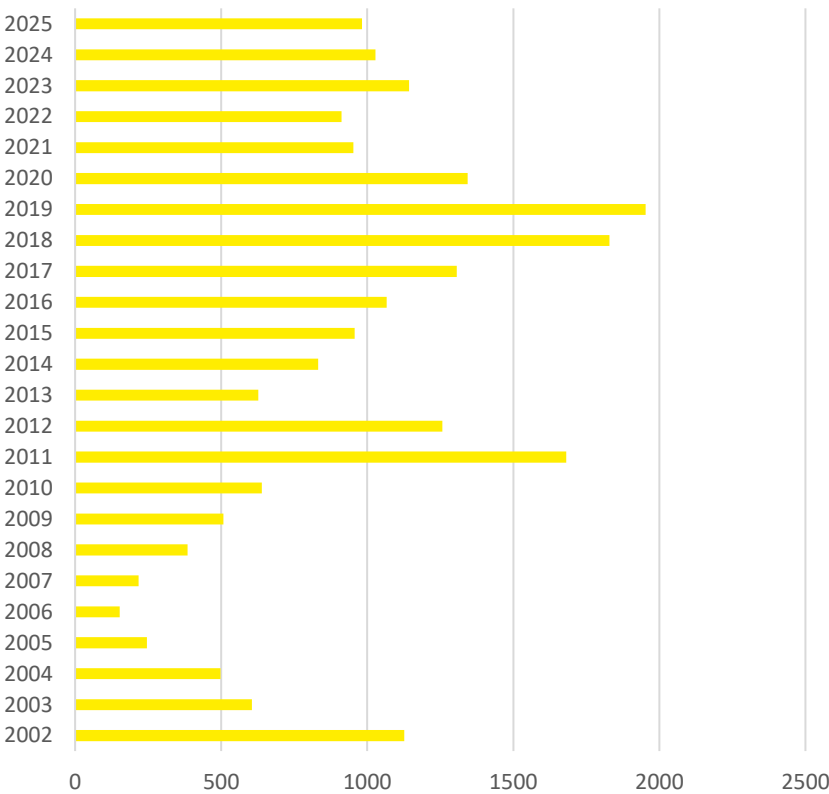
- Maandelijks rapportering aan het management.
- Driemaandelijks overleg met de betrokken afdelingen van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terecht klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.



5. Bespreking klachtenbeeld in 2025

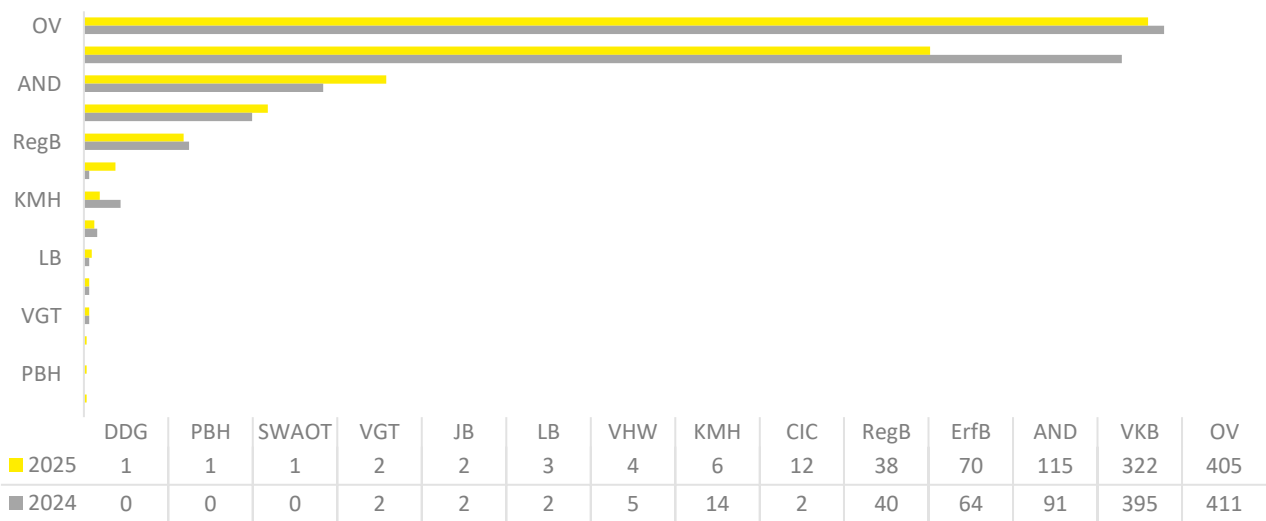
5.1 Ingediende klachten

De Klachtendienst Financiën ontving 982 klachten in 2025, een lichte daling t.o.v. 2024.



Grafiek 1 - evolutie aantal ingediende klachten

Volgende grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2024 en 2025:

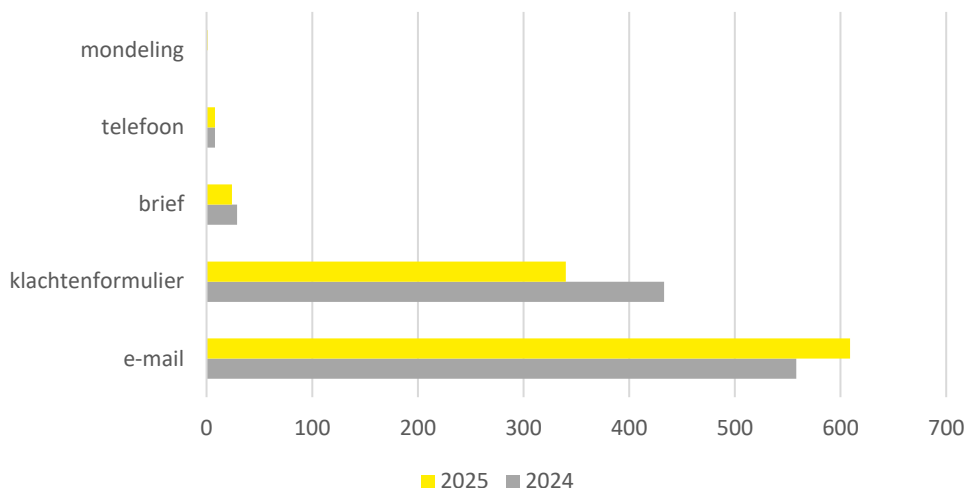


Grafiek 2 - aantal ingediende klachten volgens sector

Onroerende voorheffing en verkeersbelastingen blijven er qua aantal bovenuit steken. Dit hoeft niet te verbazen want het zijn jaarlijks terugkerende belastingen waar veel burgers mee in aanraking komen, terwijl men met de erfbelasting en registratiebelasting doorgaans slechts sporadisch te maken krijgt.

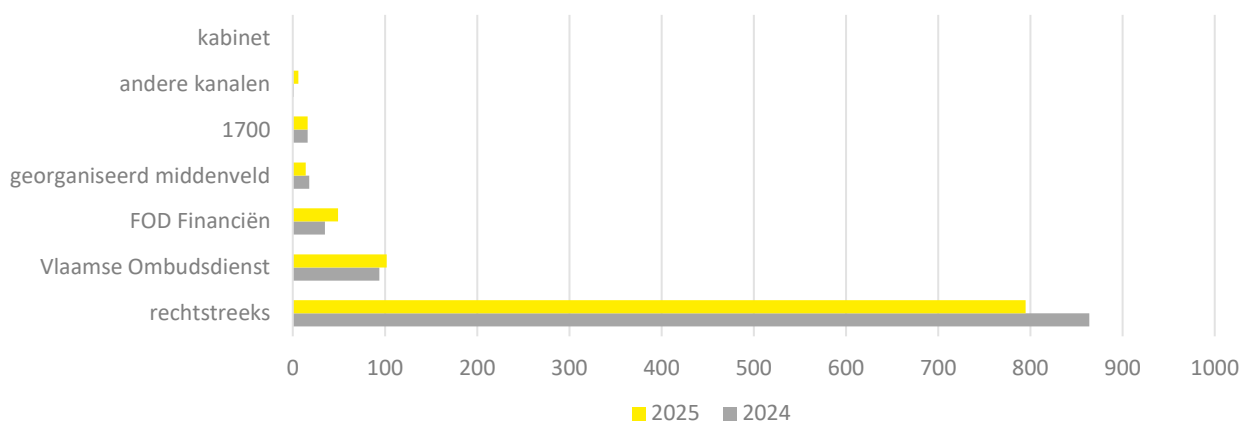
We stellen t.o.v. vorig jaar wel een daling vast van het aantal klachten over de kilometerheffing, maar ook een stijging van het aantal klachten over de Centrale Invorderingscel.

- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 949 burgers wat overeenkomt met 96,6% van alle ingediende klachten.



Grafiek 3 - aantal klachten volgens drager

- In 2025 namen de burgers voornamelijk zelf rechtstreeks contact op met de klachtendienst (81%). De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ons 102 klachten (10%) voor verder onderzoek. Sommigen dienden over de Vlaamse belastingen klacht in bij de dienst klachtenbeheer van de FOD Financiën, wat echter niet onder hun bevoegdheid valt, en deze federale dienst stuurde de klachten dan ook naar ons door (5%).



Grafiek 4 - aantal klachten volgens kanaal

5.2 Afgehandelde klachten

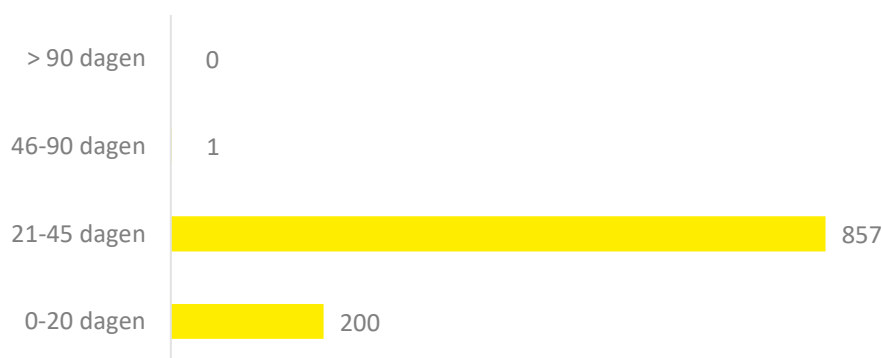
5.2.1 Algemeen



Afbeelding 1 - kwalificatie afgehandelde klachten

- Op 31 december 2024 waren nog 104 klachten in behandeling, die werden afgewerkt in 2025. Van de 982 ingediende klachten in 2025 stonden eind 2025 nog 28 klachten open (ingediend eind 2025). De klachtendienst heeft in de loop van 2025 dus in totaal 1.058 klachten afgehandeld.
- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg 1,4 dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 27,5 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 2025. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2024 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 2025 heeft de klachtendienst **123 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 11,63% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage is gestegen t.o.v. 2024 (in 2024 97 onontvankelijke klachten - 9,44%).

- Volgende grafiek geeft de indeling weer van de onontvankelijke klachten volgens onontvankelijkheidsgronden:



Grafiek 6 - verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden

- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 117 klachten (92 in 2024).

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 (114):

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 de invordering van personenbelasting via de gerechtsdeurwaarder of via een fiscaal derdenbeslag, over bezwaren en de aanrekening van boetes, over de BTW, de douanediens en de dienst voor alimentatievorderingen.

Daarnaast ontvingen we ook klachten over de werking van andere diensten, bijvoorbeeld over de provinciebelasting, over problemen om een omgevingsvergunning te bekomen, over de elektriciteitsfactuur, over het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars.

- Registratiebelasting (1):

Verzoeker ondervond problemen bij het registreren van een bankgift waardoor deze niet meer kon worden geregistreerd vóór het overlijden van de schenker.

- Verkeersbelasting (1):

Verzoeker klaagde over een controle op de baan, die echter werd uitgevoerd door de federale politie.

- Erfbelasting (1):

Dit betrof een klacht over de vergeefse pogingen om een attest van erfopvolging te bekomen. Dergelijk attest wordt afgeleverd door de FOD Financiën en niet door de Vlaamse Belastingdienst.

- ✓ Anoniem: 3 klachten (geen in 2024).
Het betrof telkens één anonieme klacht onder de sector 'onroerende voorheffing', 'verkeersbelasting' en 'andere'.
- ✓ Jurisdictioneel beroep aanhangig: 1 klacht (1 in 2024).
De burger diende klacht in tegen de erfbelasting, terwijl hij de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst ook aanvecht voor de rechtbank.
- ✓ Meer dan een jaar voor indiening: 1 klacht (2 in 2024).
Verzoeker klaagde over de erfbelasting na overlijden van zijn moeder in 2015. De bezwaren waren al behandeld in 2016 en er was daarover geen recente correspondentie meer van de Vlaamse Belastingdienst.
- ✓ Beleid en regelgeving: 1 klacht (1 in 2024).
Verzoeker klaagde over het hoge tarief van de erfbelasting tussen andere personen.

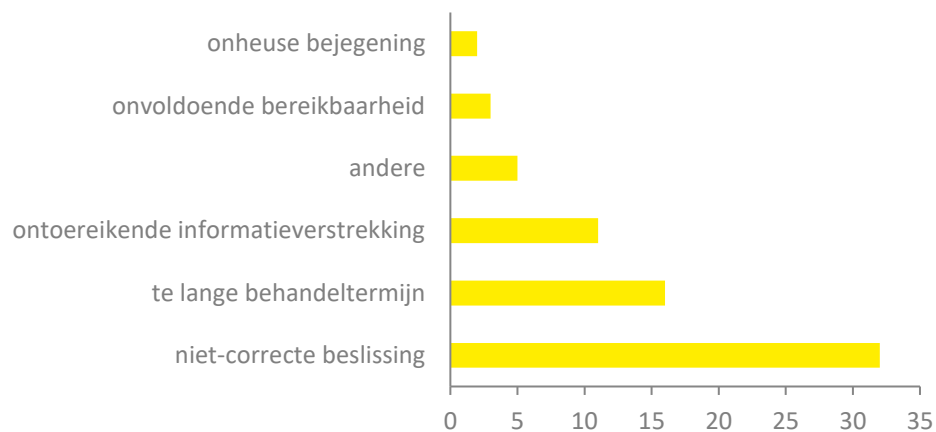
5.2.3 Ontvankelijke klachten

- 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 **935 ontvankelijke klachten** waren er 866 (92,62%) ongegrond, 15 (1,60%) deels gegrond en 54 (5,78%) gegrond.
Het merendeel van de afgehandelde ontvankelijke klachten was dus niet gegrond. Dit percentage is vergelijkbaar met vorige jaren: 93% in 2024 en 92,6% in 2023.
- De 69 (deels) gegronde klachten werden opgelost. De opsplitsing van de **69 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombudsnormen is als volgt:



Grafiek 7 - verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen

6. Evaluatie klachtenbeeld per sector

6.1 Onroerende voorheffing

- In 2025 heeft de Vlaamse Belastingdienst 3.037.475 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 96,6% betrekking op het aanslagjaar 2025. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2025 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 2,8% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2024 en 0,2% over het aanslagjaar 2023.

1.590.291 van de verzonden aanslagbiljetten werden verstuurd via eBox.

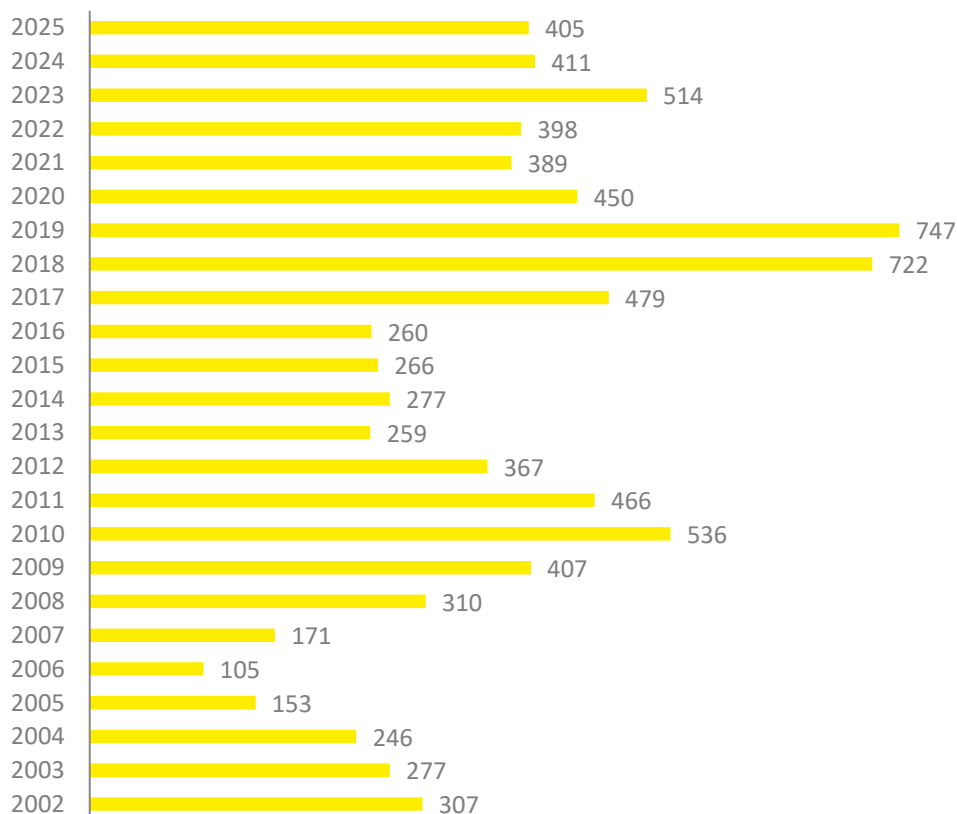
De administratie verstuurde ook 421.501 herinneringen en 175.356 laatste herinneringen. 34.546 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 19.997.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2025 22.160 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 58 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2025.

De klachtendienst ontving in 2025 405 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing, een vergelijkbaar aantal ten opzichte van 2024.



Grafiek 8 - evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing

Op het einde van het werkjaar 2025 stonden nog 9 klachten over de onroerende voorheffing open.

Dit betekent dat in 2025 **454 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

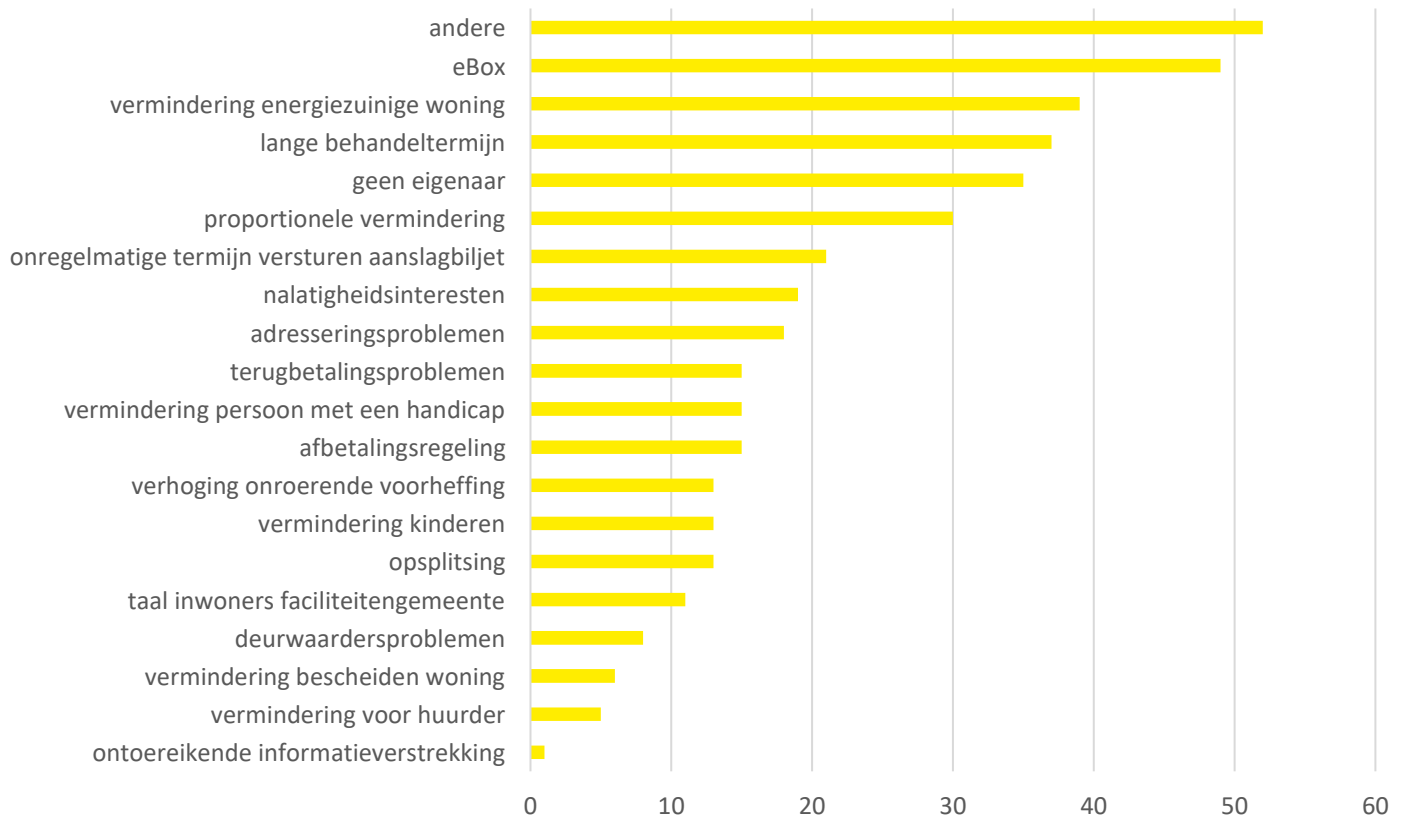
1 onontvankelijk + 453 ontvankelijk → 415 ongegrond + 6 deels gegrond + 32 gegrond



Afbeelding 2 - kwalificatie klachten onroerende voorheffing

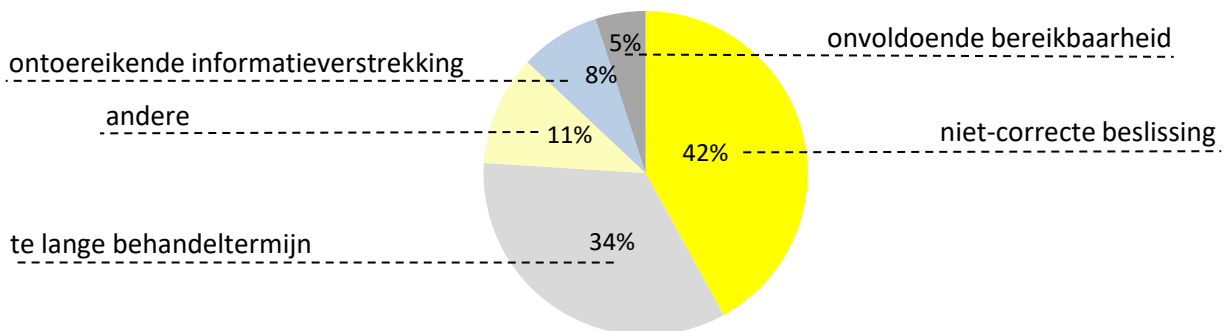
We verklaarden één klacht over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat de klacht anoniem was ingediend. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (415):



Grafiek 9 - indeling ongegronde klachten onroerende voorheffing

(Deels) gegronde klachten (38):



Grafiek 10 - verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen

ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 16 klachten (10 in 2024).

– 5 klachten over het niet-toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch (bij een huurder: na eenmalige melding) worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Voor deze klachten kende de Vlaamse Belastingdienst de verminderingen nadien vooralsnog toe.

✓ Verzoekers vermindering voor handicap werd niet automatisch verleend op het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor 2024, terwijl hij nochtans wel was aangeleverd als persoon met een handicap. Dit betrof het eerste aanslagbiljet op zijn naam, maar de vermindering werd ten onrechte niet automatisch verleend.

✓ Verzoekers vermindering voor handicap werd niet toegekend op het aanslagbiljet 2023, verstuurd op 20/2/2025, terwijl hij door de Vlaamse Belastingdienst zelf reeds sinds januari 2024 vanaf het aanslagjaar 2023 geregistreerd was als gepensioneerde persoon met een handicap.

✓ Verzoeker reageerde na ontvangst van zijn aanslagbiljet 2025 omdat er geen rekening werd gehouden met de verdeling van de vermindering voor kinderen in co-ouderschap. In de beslissing over zijn aanvraag voor aanslagjaar 2024 stond nochtans dat de vermindering automatisch zou verlopen vanaf 2025 als alle voorwaarden zijn voldaan en de situatie was hier effectief dezelfde gebleven.

Naar aanleiding van de klacht heeft verzoeker de vermindering voor kinderen in co-ouderschap alsnog gekregen voor 2025 en werd het nodige gedaan voor een automatische toekenning op toekomstige aanslagbiljetten.

✓ Op verzoekers aanslagbiljet voor aanslagjaar 2025 werd de vermindering voor bescheiden woning niet langer meer toegekend terwijl er aan het appartement niks is veranderd en hij er nog altijd woont. Het aanslagbiljet werd vóór de verzending extra gecontroleerd omdat verzoeker de vermindering vroeger steeds heeft gekregen, maar er werd niet opgemerkt dat hij nog steeds voldoet aan de voorwaarden.

✓ Verzoeker diende klacht in omdat de vermindering voor twee kinderen niet langer meer werd toegekend op het aanslagbiljet 2025. Hij kreeg wel automatisch de vermindering voor bescheiden woning, maar dus geen vermindering meer voor kinderen. Via bezwaar werd de vermindering voor kinderen alsnog verleend voor het aanslagjaar 2025. In een latere reactie vroeg hij uitleg over de vorige jaren en haalde nog aan dat er ook geen vermindering was voor de handicap van het jongste kind, terwijl de geldigheidsperiode van het attest ingaat op 1/10/2024. Daar werd door de dossierbehandelaar op geantwoord dat er in de bestanden geen aanleveringen zijn voor een kind met een handicap voor de voorbije jaren, maar deze merkte niet op dat er wel degelijk recht is m.b.t. de onroerende voorheffing 2025, zoals bleek uit het voorgelegde attest én dat het kind voor 2025 wel degelijk was aangeleverd als gehandicapt. Bovendien heeft de Vlaamse Belastingdienst naar aanleiding van een eerdere reactie tegen het aanslagbiljet 2024 in maart 2025 een beslissing verstuurd m.b.t. de onroerende voorheffing 2024: de vermindering voor kind met een handicap kon toen niet worden verleend, maar de vermindering zou vanaf aanslagjaar 2025 automatisch worden toegekend en op het aanslagbiljet vermeld, wat dus niet het geval was. Dit wordt verder onderzocht via een ander bezwaar.

- 2 klachten over een beslissing m.b.t. de vermindering voor een persoon met een handicap:

✓ Verzoekers aanslagbiljet betreft de onroerende voorheffing voor zowel een appartement als een studio. Hij diende klacht in omdat de korting voor zijn handicap wordt afgetrokken van de studio i.p.v. van het appartement, terwijl hij enkel het appartement bezit en de studio slechts in naakte eigendom. Hij probeert dit al jaren te regelen en volgens het Kadaster zou alles nu in orde zijn.

De gegevens werden bij het Kadaster inderdaad aangepast: verzoeker is enkel volle eigenaar van het appartement. Het klopt ook dat hij dit in het verleden al heeft aangekaart want er werd op 23/8/2020 een bezwaar geregistreerd bij de Vlaamse Belastingdienst waarin hij dezelfde feiten aanhaalde (vermindering handicap op foutieve eigendom + enkel naakte eigenaar van de studio). Dit werd echter niet nagekeken en rechtgezet bij de behandeling van het bezwaar want de beslissing van 27/10/2020 was enkel een bevestiging van de vermindering op het aanslagbiljet voor 2020, nl. dat de vermindering voor een persoon met een handicap terecht en correct in rekening werd gebracht op het aanslagbiljet.

Naar aanleiding van de klacht werd opnieuw een bezwaar geregistreerd om de vermindering op het juiste onroerend goed te registreren.

✓ Verzoeker diende in 2024 bezwaar in tegen zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing 2024 omdat hij niet langer meer gebruik wenste te maken van de vermindering voor handicap (terwijl hij daar nochtans recht op heeft). Hij wou daarvoor voorts geen navordering krijgen, maar een nieuw aanslagbiljet 2024, zonder de vermindering voor handicap. Op 20/9/2024 bevestigde de Vlaamse Belastingdienst dat er op een later tijdstip een nieuw aanslagbiljet 2024 zou worden verstuurd zonder vermindering. Verzoeker reageerde nu tegen het nieuwe aanslagbiljet van 20/2/2025 omdat dit niet was aangepast: het aanslagbiljet was hetzelfde als het vorige, dus opnieuw met vermindering handicap.

Naar aanleiding van de klacht werden de gegevens gecorrigeerd en een nieuw aanslagbiljet 2024 zonder vermindering handicap werd verstuurd op 17/4/2025.

- 2 klachten over een beslissing m.b.t. de vermindering voor energiezuinige woning:

✓ Verzoeker diende op 20/9/2024 bezwaar in tegen zijn onroerende voorheffing 2024 omdat de vermindering voor energiezuinige woning niet werd toegekend voor zijn in 2022 gebouwde woning, terwijl hij recht heeft op een vermindering van 50% voor 5 jaar. Hij verwees ook naar het aanslagbiljet 2023 waarop eveneens geen vermindering was verleend en hij vroeg om dit alsnog te krijgen voor de volgende 5 jaar of om het deel van de vermindering voor 2023 terug te krijgen. Het bezwaar werd ingewilligd op 3/2/2025: er is recht op de vermindering 50% vanaf aanslagjaar 2023 t.e.m. aanslagjaar 2027 en er werd een vermindering verleend op het aanslagbiljet 2024. M.b.t. aanslagjaar 2023 werd echter een navordering opgemaakt en in de beslissing stond vermeld dat verzoeker het aanslagbiljet 2023 op een later tijdstip zou ontvangen, als was het aanslagbiljet volgens de dossierbehandelaar dus nog niet verstuurd.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat het aanslagbiljet 2023 al in 2023 was verstuurd en betaald. Er volgde ook voor de onroerende voorheffing 2023 een beslissing op 29/4/2025: er was eveneens recht op de vermindering 50% en het ontheven bedrag voor 2023 werd terugbetaald. De navordering werd gedeletet.

✓ Verzoeker diende klacht in na ontvangst van een negatieve beslissing op 11/6/2025. Het bezwaar werd afgewezen omdat ondanks het verzoek om bewijsstukken (EPC-attest) te sturen, deze niet ontvangen werden. Verzoeker zegt echter geen vraag om bewijsstukken te hebben gekregen. Volgens de commentaar in het dossier werd het attest opgevraagd, maar daarvan is in het dossier geen schriftelijke vraag terug te vinden. Verzoekers bewering dat hij geen vraag om bewijzen heeft gekregen, kon dus kloppen.

We hebben de klacht voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst en op basis van het nu voorgelegde EPC-attest werd een nieuwe beslissing verstuurd op 25/6/2025: het bezwaar werd opnieuw afgewezen omdat de vermindering niet kan worden toegekend voor aanslagjaar 2024, maar de vermindering van 100% wordt wel verleend vanaf aanslagjaar 2025 t.e.m. aanslagjaar 2029.

- 2 klachten over het afsluiten van een bezwaardossier zonder beslissing:

✓ Verzoeker reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst na ontvangst van het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor 2024 omdat hij voor 2023 een vermindering energiezuinige woning had gekregen (op het aanslagbiljet stond: “verminderingen: Energiezuinige gebouwen - E-peil E 0 (100,00%)”). Hij had zijn woning ingrijpend energiezuinig gerenoveerd en verwachtte de vermindering 5 jaar lang te krijgen, maar kreeg nu dus een aanslagbiljet 2024 zonder die vermindering en ook geen communicatie over het wegvallen daarvan. Verzoeker merkte in “Mijn Dossier” voorts op dat het veld “lopend bezwaar” niet langer meer was aangevinkt, terwijl hij wel een ontvangstmelding had gekregen, maar nog geen bezwaarbeslissing.

Na een hernummering door de gemeente Oud-Heverlee was bij de Vlaamse Belastingdienst verwarring ontstaan tussen betrokkene en een andere belastingplichtige die effectief in aanmerking kwam voor een vermindering energiezuinige woning. Die andere belastingplichtige had hiervoor in 2023 ook al bezwaar ingediend. Mogelijks werd het bezwaar van verzoeker afgesloten na inwilliging van het bezwaar van de andere belastingplichtige.

We hebben de Vlaamse Belastingdienst gevraagd dit nader te onderzoeken en verzoeker alsnog een bezwaarbeslissing te bezorgen. Uit het onderzoek bleek dat verzoeker de vermindering voor 2023 onterecht had gekregen op basis van een attest van de andere persoon en ook dat het attest van verzoeker zelf geen recht gaf op de vermindering. De negatieve bezwaarbeslissing werd verstuurd op 10/1/2025. Het aanslagbiljet 2024 was dus wel degelijk verschuldigd en er werd een correctie (navordering van de vermindering energiezuinige woning) voor 2023 verstuurd op 20/2/2025.

✓ Verzoeker ging in “Mijn Dossier” een kijkje nemen voor de stand van zaken over zijn bezwaar proportionele vermindering, maar zijn bezwaar bleek te zijn verdwenen. Het veld “lopend bezwaar” was niet langer meer aangevinkt, terwijl hij wel een ontvangstmelding had gekregen maar nog geen bezwaarbeslissing.

Er werden op 17/9/2024 twee contactformulieren ontvangen (tweemaal dezelfde aanvraag) en er werden daarvoor twee aparte dossiers geregistreerd. Beide dossiers waren echter afgesloten zonder beslissing. Mogelijks werden de dossiers per vergissing afgesloten omdat men dacht dat het andere dossier nog actief was. We hebben de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om verzoeker alsnog een bezwaarbeslissing te bezorgen. Na onderzoek werd proportionele vermindering verleend op 13/1/2025.

- 2 klachten over een bezwaar proportionele vermindering:

✓ Verzoeker klaagde over de negatieve beslissing van 16/6/2025 waarin vermeld staat dat de beslissing tot stopzetting van de bedrijfsactiviteiten een eigen keuze van de belastingplichtige is en dat de improductiviteit derhalve niet het gevolg is van omstandigheden onafhankelijk van de wil van de belastingplichtige en die hij niet heeft kunnen vermijden of doen ophouden. Verzoeker reageerde dat er echter nooit bedrijfsactiviteiten hebben plaatsgevonden daar het om een private woning gaat die bewoond is geweest door zijn moeder. We hebben dit voorgelegd omdat het pand bij het Kadaster gekend staat als woning en niet als handelshuis en dat er in het dossier geen elementen zijn die aantonen dat er een bedrijfsactiviteit is geweest. Er werd door de Vlaamse Belastingdienst vervolgens op 10/7/2025 een nieuwe beslissing verstuurd met aangepaste motivatie. De uitkomst van het bezwaar is echter wel hetzelfde gebleven: het bezwaar kan niet worden ingewilligd omdat onvoldoende bewezen is dat de belastingplichtige alle maatregelen heeft genomen om de periode van improductiviteit te beperken.

✓ Verzoekers aanvraag voor proportionele vermindering werd afgewezen als laattijdig (aanvraag ontvangen op 30/4/2025 terwijl de uiterste bezwaardatum 31/3/2025 was). De Vlaamse Belastingdienst had geen oren naar het argument dat een brand zijn woning volledig vernielde op 19/3/2025 waardoor hij niet bij machte was om tijdig bezwaar in te dienen.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst of deze ramp geen overmachtsituatie betrof voor de aanvraagtermijn, maar men bleef bij de beslissing dat het bezwaar laattijdig was en dat verzoeker al vóór de brand ruim de tijd heeft gehad om bezwaar in te dienen. Verzoeker legde zijn klacht vervolgens voor aan de Vlaamse Ombudsdienst die hierover ook de Vlaamse Belastingdienst heeft gecontacteerd met dezelfde vraag. De Vlaamse Belastingdienst is daarop wel een inhoudelijk onderzoek van het bezwaar gestart en heeft op 1/12/2025 aan verzoeker een vraag om bewijsstukken gestuurd.

Ook al is het bezwaar op basis van de indiendatum onontvankelijk, een menselijke benadering van de concrete overmachtsituatie is steeds aangewezen.

- 1 klacht over een bezwaar i.v.m. de vermindering voor kinderen in co-ouderschap:

✓ Verzoeker diende klacht in na ontvangst van herinneringen op 21/2/2025 voor de betaling van bedragen m.b.t. de onroerende voorheffing 2020, 2021 en 2022 die eerder waren ontheven na positieve beslissing van 18/12/2024. Het betrof een aanvraag voor de verdeling van de vermindering kinderen in co-ouderschap in augustus 2024. Hij kreeg in november 2024 een beslissing dat zijn aanvraag voor 2024 laattijdig is en ook een beslissing dat zijn aanvraag voor 2023 werd ingewilligd. Verzoeker vroeg vervolgens nog de terugbetaling voor de voorbije 5 jaar. Op 18/12/2024 werd een beslissing verstuurd m.b.t. de aanslagjaren 2020, 2021 en 2022: de vermindering werd ook voor deze jaren verleend en de ontheven sommen werden terugbetaald op 24/12/2024. De Vlaamse Belastingdienst merkte nadien echter op dat deze terugbetalingen onterecht zijn gebeurd en vroeg de teruggestorte bedragen terug op 15/1/2025. Op 21/2/2025 werden vervolgens herinneringen verstuurd en heeft verzoeker deze voor de tweede maal betaald. Hij gaat echter niet akkoord omdat zijn bezwaar eerder was ingewilligd.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat volgens ons niet kon worden teruggekomen op de eerdere positieve beslissing. Naar aanleiding van de klacht werden de bedragen voor de tweede maal terugbetaald op 25/3/2025.

- 1 klacht over een aangerekende rechtsplegingsvergoeding:

✓ Verzoeker vocht de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over zijn aanvraag proportionele vermindering aan voor de rechtbank, maar besliste om te zaak te laten stopzetten. Nog vóór de inleidende zitting kwamen beide partijen tot een minnelijk akkoord en werd de rechter verzocht tot doorhaling van de zaak.

Op 26/9/2025 ontvangt verzoeker tot zijn verbazing een afrekening van de Vlaamse Belastingdienst tot betaling van de rechtsplegingsvergoeding voor een bedrag van 627,91 euro. Hij weigert deze te betalen en verwijst hiervoor naar het minnelijke akkoord dat werd getroffen.

We deden hierover verdere navraag en daaruit bleek dat er geen ondertekend akkoord omtrent de rechtsplegingsvergoeding kon worden voorgelegd door de raadsman van de Vlaamse Belastingdienst en dat er geen rechtsplegingsvergoeding verschuldigd is bij een eenvoudige doorhaling. Er volgde op 23/10/2025 een kwijtschelding van de rechtsplegingsvergoeding.

- 1 klacht over een fiscaal derdenbeslag:

✓ Verzoeker diende klacht in tegen het fiscaal derdenbeslag (bankbeslag) omwille van administratieve fouten en een verkeerde adressering. Het aanslagbiljet 2024 werd op 1/8/2024 verstuurd via eBox. De herinnering werd op 8/11/2024 verstuurd via brief, naar zijn toenmalige adres in Portugal. Verzoeker verhuisde vervolgens naar Dubai en liet zijn adres ook officieel aanpassen, maar dit bleef bij de Vlaamse Belastingdienst op het adres in Portugal staan omdat dit manueel was toegevoegd en daardoor niet kon overschreven worden door een nieuw officieel adres. De laatste herinnering werd op 20/12/2024 dus naar het foute adres in Portugal verstuurd. Verzoeker vroeg op 21/3/2025 een proportionele vermindering van het aanslagbiljet. Niettegenstaande het bezwaar, bleef de invordering verder lopen en werd op 15/5/2025 bankbeslag gelegd. De aanzegging fiscaal derdenbeslag werd op 15/5/2025 aangetekend verstuurd aan verzoeker, ook op het foute adres in Portugal. Naar aanleiding van de klacht zijn de adresgegevens aangepast, werd handlichting voor het beslag verleend op 22/5/2025 en werd het bezwaar in behandeling genomen en ingewilligd op 11/6/2025.

ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 13 klachten (12 in 2024).

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (11 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 aanvraag/bezwaar vermindering voor kinderen in co-ouderschap.

✓ Verzoeker vroeg op 25/8/2024 de verdeling van de vermindering voor kinderen in co-ouderschap, vanaf 2024, en deze aanvraag werd geregistreerd als bezwaar tegen zijn aanslagbiljet 2024.

Naar aanleiding van de klacht kreeg verzoeker een antwoord op zijn aanvraag op 5/3/2025.

- 1 klacht over de behandeltermijn van een bezwaar tegen het kadastraal inkomen.

✓ Verzoeker kreeg nog geen antwoord op zijn bezwaar van 27/6/2024. Er werd snel advies gevraagd aan het Kadaster, maar dit bleef lange tijd uit. Eens het advies ontvangen, kon de positieve beslissing worden verstuurd op 8/7/2025.

- 1 klacht over de behandeltermijn van een bezwaar vermindering voor energiezuinige woning.

✓ Verzoeker diende op 3/10/2024 bezwaar in tegen de onroerende voorheffing 2024. De Vlaamse Belastingdienst vroeg advies aan het VEKA, maar dit liet op zich wachten. De positieve beslissingsbrief werd verstuurd op 8/9/2025.

- 8 klachten over de behandeltermijn van een eigendomsbetwisting.

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een beslissing over zijn bezwaar van 25/3/2024. De beslissings-brief (inwilliging) werd na ontvangst van het advies van het Kadaster verstuurd op 9/12/2024.

✓ Verzoeker diende bezwaar in op 30/12/2024 omdat een andere vennootschap vruchtgebruiker was. Er werd hierover pas in juli 2025 advies gevraagd aan het Kadaster en na ontvangst van het advies werd de positieve beslissing verstuurd op 3/9/2025.

✓ Een volgende klacht betrof een bezwaar van 13/9/2024 omwille van een nieuwbouwproject waarbij enkele van de vermelde onroerende goederen verkocht waren, dat er panden waren afgebroken en men bezig was aan de bouwwerken. Pas op 3/4/2025 werd aan het Kadaster advies gevraagd i.v.m. de eigendomssituatie. Ook het advies liet op zich wachten en werd pas verkregen in oktober waarna de positieve beslissing werd verstuurd op 14/10/2025.

✓ Verzoeker ontving nog geen beslissing over zijn bezwaar van 21/5/2025. In juli werd aan het Kadaster advies gevraagd i.v.m. de eigendomssituatie. Naar aanleiding van de klacht heeft de dossierbehandelaar het Kadaster herinnerd aan de vraag, waarna het advies werd ontvangen. Het bezwaar werd ingewilligd op 25/11/2025.

✓ We registreerden ook 4 klachten over de lange behandeltermijn van bezwaren (ingediend op respectievelijk 17/9/2024, 26/9/2024, 14/10/2024 en 20/1/2025), waarbij we opmerkten dat de gegevens over de verkoopdata

en over de nieuwe eigenaars door het Kadaster al waren aangepast in hun bestanden. Er hoefde voor deze dossiers dus geen advies meer aan het Kadaster te worden gevraagd, maar ook hier bleven de beslissingen uit. Naar aanleiding van de klachten werden positieve beslissingen verstuurd op respectievelijk 24/3/2025, 8/4/2025, 17/4/2025 en 4/9/2025.

→ 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 2025 geen terechte klachten.

- *het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateert van meer dan anderhalf jaar geleden: 2 klachten.*

✓ Verzoeker was ongerust omdat hij nog steeds geen aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2023 en 2024 mocht ontvangen, terwijl dat voor 2022 al dateerde van 9/8/2022. De verzending gebeurde uiteindelijk op 20/2/2025 (aanslagjaar 2023) en op 16/10/2025 (aanslagjaar 2024).

✓ Verzoeker stelde vast dat hij de laatste twee jaren geen onroerende voorheffing meer had gekregen voor zijn woning. Het laatst verstuurd aanslagbiljet was inderdaad dat voor 2023 en dateerde van 12/9/2023. Naar aanleiding van de klacht werd het aanslagbiljet 2024 verstuurd op 16/10/2025 en het aanslagbiljet 2025 op 20/11/2025.

ombudsnorm **andere**: 4 klachten (4 in 2024).

- 3 klachten over een foute adressering:

✓ Verzoeker ontving een aanslagbiljet en een herinnering ten laste van de nalatenschap voor een onbebouwd perceel, terwijl hij zelf geen erfopvolger is van de overledene. Hij kreeg deze betaaldocumenten omdat er een afwijkend verzendadres was ingesteld op zijn naam nadat hij eerder de opsplitsing van de onroerende voorheffing voor de gezinswoning had gevraagd. Na het beantwoorden van de vraag meende de Vlaamse Belastingdienst een actief betrokken partij te kennen, die dus via een afwijkend verzendadres werd geregistreerd. Maar verzoeker is geen wettelijke erfopvolger, hij verkreeg het vruchtgebruik op de gezinswoning door de uitoefening van het beding van aanwas.

Naar aanleiding van de klacht werd het afwijkend verzendadres op verzoekers naam geschrapt en een nieuw afwijkend verzendadres ingesteld op de zoon van de overledene.

✓ Verzoeker heeft de Duitse nationaliteit en de aanslagbiljetten onroerende voorheffing worden aan hem geadresseerd, maar dit gebeurt steeds naar een oud adres in België, terwijl hij sinds 2004 in Duitsland woont en hij zijn adres ook heeft doorgegeven. Bij de verzending werd echter geen rekening gehouden met zijn opgegeven adres in het buitenland. Omdat betaling uitbleef, was de invordering reeds in handen van een gerechtsdeurwaarder.

Naar aanleiding van de klacht werden de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden en zal de onroerende voorheffing op vraag in de toekomst naar de echtgenote worden gestuurd, die wel in België woont.

✓ Verzoeker vroeg naar de stand van zaken over zijn bezwaar van 25/12/2024 omdat hij op datum van zijn klacht, eind juni 2025, daarover nog niets had vernomen. We merkten echter op dat de Vlaamse Belastingdienst in dit dossier op 9/5/2025 een vraag om concrete bewijsstukken had verstuurd en op 25/6/2025 een negatieve bezwaarbeslissing omdat de gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd. We merkten ook op dat deze stukken niet naar verzoekers officiële adres waren verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd een nieuwe vraag om bewijsstukken naar het juiste adres verstuurd. Verzoeker heeft deze vervolgens bezorgd en het bezwaar werd alsnog ingewilligd.

- 1 klacht over een probleem met de verzending van het aanslagbiljet:

✓ Verzoeker woont in Wemmel en vroeg na ontvangst van het aanslagbiljet 2025 om dit in het Frans te krijgen. Er zou volgens de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst een nieuw aanslagbiljet verstuurd zijn op 11/8/2025, maar verzoeker reageerde een maand later dat hij dit nog steeds niet ontvangen had. Uit onze navraag bleek dat er een probleem was met de nieuwe aanslagbiljetten van 11/8/2025, die toch niet waren verzonden. Verzoekers nieuwe aanslagbiljet werd vervolgens verstuurd op 11/9/2025.

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 3 klachten (4 in 2024).

- 2 klachten over een telefonisch contact met 1700:

✓ Verzoeker nam tweemaal contact op met 1700 omdat hij het aanslagbiljet onroerende voorheffing 2024 net had betaald, maar nu opmerkte dat het niet correct is omdat hij meent recht te hebben op de vermindering 50% voor energiezuinige woning.

Uit de gesprekken bleek dat de voorlichters zich niet hielden aan de scripts over de behandeltermijn van een bezwaar en over nalatigheidsinteressen. Dit werd besproken met beide voorlichters.

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij na verschillende telefonische contacten nog steeds niet geholpen was met zijn vraag/bezwaar i.v.m. de vermindering voor energiezuinige woning en dat hij een document kreeg toegestuurd voor “Aanvraag van een stedenbouwkundig attest”, terwijl hij net een nieuwbouw heeft gezet. We hebben de gesprekken laten beluisteren en daaruit bleek dat, niettegenstaande verzoeker drie voorlichters aan de lijn heeft gehad, deze niet correct hebben gehandeld of geen volledige info hebben gegeven. Ook dit werd besproken met de betrokken voorlichters.

- 1 klacht over een onbeantwoorde vraag:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij geen antwoord kreeg op zijn mail van 29/9/2025. Deze mail was een reactie op het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2022 van 16/9/2025 omdat verzoeker deze onroerende voorheffing eerder had betaald aan de gerechtsdeurwaarder en hij dacht dat het daarmee in orde was.

Het “eerste” aanslagbiljet 2022 werd in 2022 ingekohierd op een foutief ondernemingsnummer en bijgevolg naar een foutief adres verstuurd. Omdat betaling uitbleef, werd een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld die bij verzoeker terechtkwam en er vervolgens een bezwaar werd geregistreerd voor correctie van het ondernemingsnummer. Het bezwaar werd ingewilligd op 28/7/2025 en in de beslissing stond aangegeven dat het reeds betaalde bedrag zou worden aangewend op het correcte aanslagbiljet met correct ondernemingsnummer.

De deurwaarder had echter eerst slechts een deel van de ontvangen gelden doorgestort en hield de rest in als vergoeding voor de gemaakte invorderingskosten. Het “nieuwe” aanslagbiljet werd verstuurd op 16/9/2025, maar er bleef dus nog een restbedrag openstaan. Dit werd intern rechtgezet door de Vlaamse Belastingdienst en inmiddels had verzoeker daarover dus een vraag gesteld op 29/9/2025.

De Vlaamse Belastingdienst vroeg aan de gerechtsdeurwaarder om over de rechtzetting te communiceren. Het is onduidelijk of de deurwaarder deze boodschap heeft doorgegeven (wellicht niet gelet op de klacht), maar in elk geval had dit best kunnen worden beantwoord door de Vlaamse Belastingdienst zelf aangezien de vraag betrekking had op het nieuwe, recente aanslagbiljet (waarvoor geen gerechtsdeurwaarder was ingeschakeld). Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst dit telefonisch aan verzoeker toegelicht.

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 2 klachten (geen in 2024).

- 1 klacht over een online afspraak:

✓ Verzoeker had een online afspraak gemaakt op 7/3/2025 om 10u, maar de medewerker daagde niet op in het gesprek. De medewerker was de afspraak vergeten en heeft verzoeker nadien opgebeld om hem de nodige info te geven.

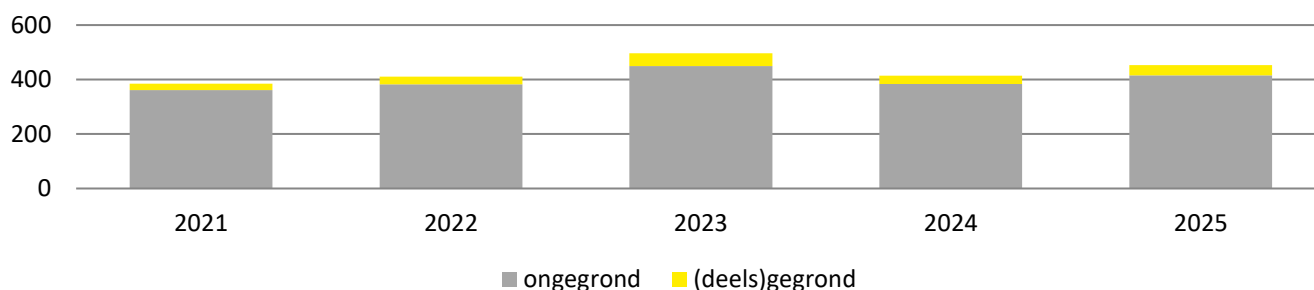
- 1 klacht over een telefonisch contact met 1700:

✓ Verzoeker nam op 22/10/2025 telefonisch contact op met 1700 en koos ervoor te wachten om iemand aan de lijn te krijgen. Plots kreeg hij een tevredenheidsenquête die vroeg wat hij vond van de wachttijd en de hulp. Hij had echter niemand aan de lijn gekregen en was dus ook niet verder geholpen.

We hebben navraag gedaan bij Digitaal Vlaanderen die bevestigde dat er die dag bereikbaarheids-problemen en telefonie-issues waren die de oorzaak voor verzoekers klacht konden zijn.

ombudsnorm **onheuse bejegening** werd niet toegekend (evenmin in 2024).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvangelijke 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 0,0133%.

We registreerden in 2025 ten opzichte van 2024 een vergelijkbaar aantal klachten over de onroerende voorheffing, maar we stelden wel een stijging vast van het percentage (deels) gegronde klachten: voor 8,39% van de ontvangelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 7,25% in 2024.

6.2 Verkeersbelastingen

- In 2025 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.738.100 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 93,2% betrekking op het aanslagjaar 2025. Er werden tevens 772 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 551.685 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

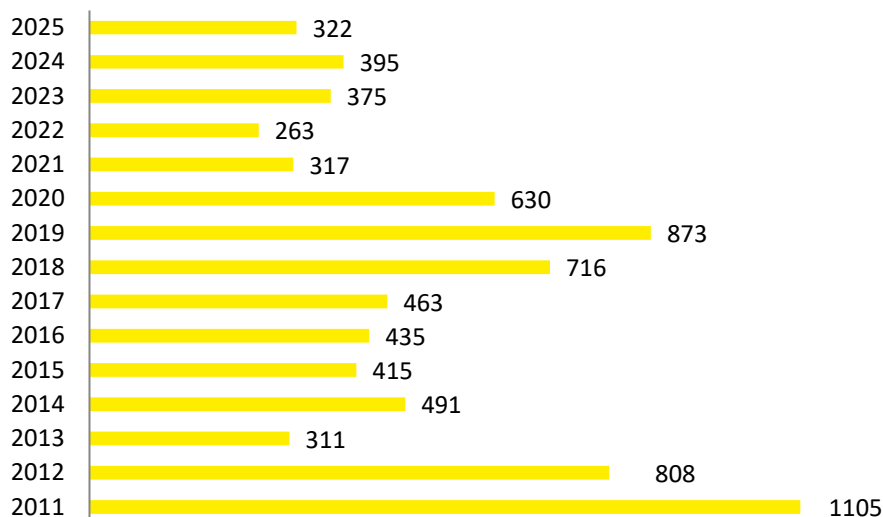
In 2025 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 86.289 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen en 162 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting.

2.508.301 van de verzonden aanslagbiljetten werden verstuurd via eBox.

De administratie verstuurde in 2025 683.789 herinneringen en 260.474 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 56.592 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2025 14.899 bezwaren en handelde 15.434 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 37 klachten open, die werden afgesloten in 2025. De klachtendienst ontving in 2025 322 klachten over de verkeersbelastingen, een daling met 18% t.o.v. 2024.

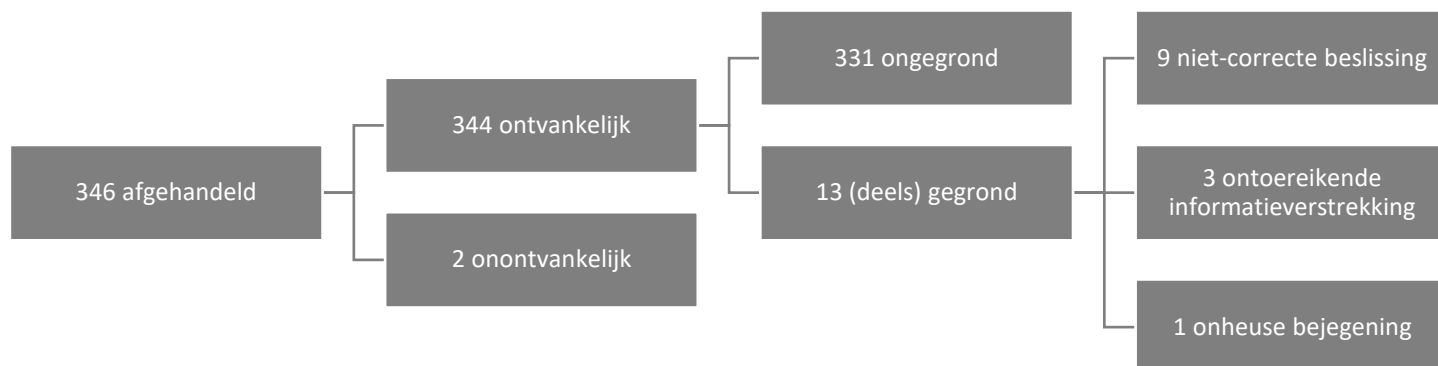


Grafiek 12 - evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen

Op het einde van het werkjaar 2025 stonden nog 13 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2025 346 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

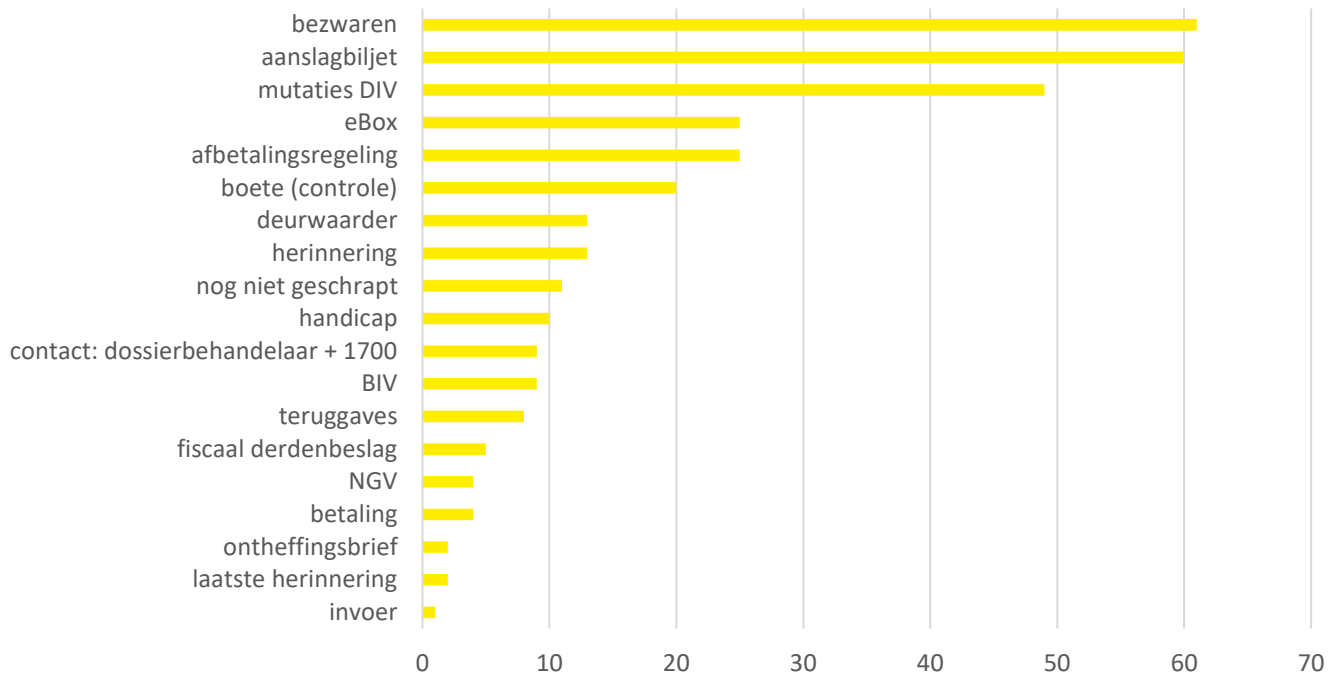
2 onontvankelijk + 344 ontvankelijk → 331 ongegrond + 5 deels gegrond + 8 gegrond



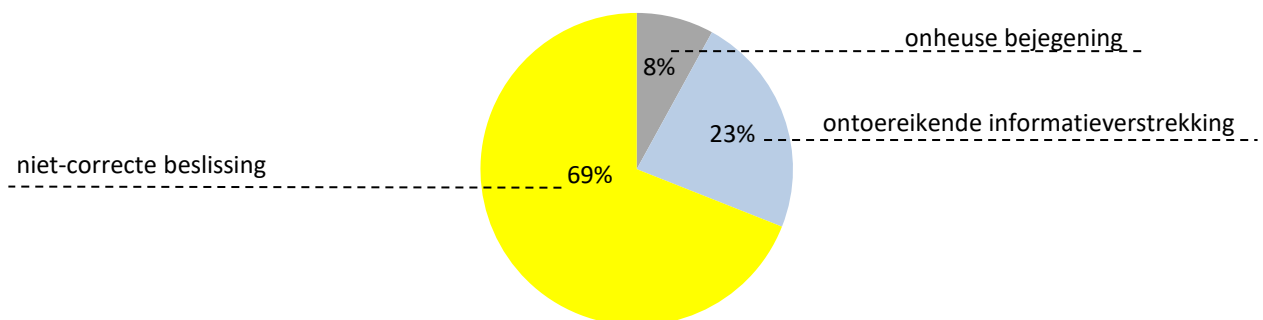
Afbeelding 3 - kwalificatie klachten verkeersbelastingen

We verklaarden twee klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat het een anonieme klacht betrof en omdat de klacht geen betrekking had op een tussenkomst van de Vlaamse Belastingdienst. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (331):



Grafiek 13 – indeling ongegronde klachten verkeersbelastingen

(Deels) gegronde klachten (13):

Grafiek 14 - verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 9 klachten (2 in 2024).

- 2 klachten over een beslissing laattijdig bezwaar:

✓ Verzoeker meldde dat de CO₂-uitstootwaarde op zijn aanslagbiljet niet correct was: de verkeers-belastingen werden berekend met een CO₂-waarde van 199 g/km terwijl deze 161 g/km bedraagt. Zijn bezwaren waren echter laattijdig ingediend en werden op 7/8/2024 en op 21/10/2024 dan ook afgewezen als laattijdig. De DIV heeft nadien evenwel de gegevens aangepast (een CO₂-uitstootwaarde van 161 g/km) en de correctie gebeurde retroactief, vanaf de datum van inschrijving. Gezien de wijziging pas mocht zijn ingegaan op datum van de correctie had de Vlaamse Belastingdienst deze ontheffing moeten blokkeren, maar dat is niet gebeurd waardoor

het initiële aanslagbiljet werd ontheven. Dit werd vervolgens wel opgemerkt waarna een nieuw aanslagbiljet werd aangemaakt en verstuurd op 24/10/2024, identiek aan het oorspronkelijke. Men diende bezwaar in tegen het nieuwe aanslagbiljet, maar men ontving op 25/11/2024 een brief met verwijzing naar het vorige kohierartikel, dat het bezwaar al werd afgewezen wegens laattijdigheid en dat op deze nieuwe aanslag rekening werd gehouden met de laattijdigheid.

We hebben dit voorgelegd omdat het nieuwe bezwaar van 15/11/2024 wel tijdig was t.o.v. het nieuwe aanslagbiljet van 24/10/2024. Gelet op het nieuwe aanslagbiljet met nieuwe betaal- en bezwaartermijn en dat verzoeker binnen deze nieuwe bezwaartermijn een geldig attest heeft voorgelegd i.v.m. de CO₂-uitstoot, diende het bezwaar alsnog te worden ingewilligd. De beslissing werd verstuurd op 7/4/2025.

✓ Verzoeker klaagde dat de verkeersbelasting verschuldigd was voor een oud voertuig dat hij sinds 1996 niet meer heeft. Hij heeft in 2024 tijdig gereageerd tegen het aanslagbiljet 2024 van april 2024 en deze heffing moest hij niet betalen omdat de nummerplaat door de DIV met terugwerkende kracht was geschrapt op datum van 8/12/2008 (bij de Vlaamse Belastingdienst gekend vanaf juni 2024). Het bezwaar was laattijdig voor wat betreft de vorige jaren en werd afgewezen op 5/7/2024. Er werd in die beslissing ook vermeld dat geen ambtshalve ontheffing kan worden verleend omdat niet was voldaan aan de voorwaarden voor een ambtshalve ontheffing: de schrapping in 2008 is geen nieuw feit.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst of dit niet kon gezien worden als materiële vergissing want het feit dat de DIV het voertuig heeft geschrapt met datum in 2008 lijkt mogelijks toch aan te geven dat er effectief elementen waren om dit met terugwerkende kracht te schrappen. Er werd navraag gedaan bij de DIV en zij bevestigden dat er iets was fout gelopen: er was een verklaring bij de politie op 8/12/2008 van onvrijwillige buitenbezitstelling van de nummerplaat, maar er was toen dus geen schrapping gebeurd. Naar aanleiding van de bevestiging van de fout door de DIV werd op 18/7/2025 alsnog ambtshalve ontheffing verleend voor de verkeersbelasting 2020 tot en met 2023.

- 2 klachten over een controle op de baan:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij als bestuurder van het gecontroleerde voertuig openstaande schulden op zijn naam en een boete moest betalen, terwijl het voertuig niet op zijn naam staat, maar op naam van zijn zoon.

Het gecontroleerde voertuig stond initieel op naam van verzoeker-bestuurder, maar werd in 2018 met behoud van de nummerplaat ingeschreven op naam van zijn zoon. Er werd bij de controle ook gekeken naar de openstaande schulden op naam van de bestuurder, die dus inclusief een boete moesten worden betaald.

Naar aanleiding van de klacht werd vastgesteld dat er op het moment van controle voor het gecontroleerde voertuig geen vervallen schulden waren voor de huidige houder van de nummerplaat (de zoon) en de opgelegde boete van 409,26 euro werd kwijtgescholden en terugbetaald.

✓ Verzoeker moest bij een controle op 20/6/2025 een bedrag voor verkeersbelasting en boete betalen, maar dit bleek een onjuist (te hoog) bedrag te zijn dat verschuldigd was door een andere overtreder die bij dezelfde controle ook aan de kant was gezet. Zelf had hij eveneens een openstaande schuld maar ondanks dat hij betwistte dat zijn dossier bij de gerechtsdeurwaarder zat en hij geen afbetalingen deed, zoals beweerd door de controleur (dit was dus echter het geval in het andere dossier), moest hij de te hoge som onmiddellijk betalen. Het teveel betaalde bedrag van 426,82 euro werd terugbetaald op 7/7/2025.

- 1 klacht over gerechtsdeurwaarderskosten, terwijl er een afbetalingsplan was aangevraagd:

✓ Verzoeker reageerde na ontvangst van een aanmaning in november 2024, terwijl er eerder, in augustus 2024, een afbetalingsplan werd aangevraagd maar dat hij daarop geen antwoord kreeg.

Verzoeker diende op 18/8/2024 twee contactformulieren in. In het ene vroeg hij een afbetalingsplan voor een Golf en in het andere voor een Audi. Er werd een dossier geregistreerd m.b.t. de verkeersbelasting van de Golf en daarvoor werd op 18/9/2024 een afbetalingsplan verleend. De aanvraag voor de Audi werd toegevoegd aan het dossier voor de Golf, terwijl het een ander voertuig betreft en de Audi niet op verzoekers naam staat, maar op naam van zijn moeder. Wellicht werd dit niet opgemerkt omdat er in de aanvraag enkel sprake was van het voertuig en niet van een nummerplaat of kohierartikel. Er had echter een apart dossier moeten worden geregistreerd, maar dat is niet gebeurd.

Naar aanleiding van de klacht werden de gerechtsdeurwaarderskosten kwijtgescholden omdat er ook voor het aanslagbiljet op naam van de moeder een afbetalingsplan had moeten worden verleend.

- 1 klacht over gerechtsdeurwaarderskosten, terwijl er niet werd geantwoord op bijkomend voorgelegde stukken:

✓ Verzoeker diende klacht in tegen de gerechtsdeurwaarderskosten omdat deze werden gemaakt tijdens de periode van het bezwaar.

Verzoeker reageerde in december 2022 bij de Vlaamse Belastingdienst met de vraag om zijn nummerplaat te willen laten schrappen omwille van de inbeslagname van het voertuig en hij bezorgde een attest van de politie. Deze vraag werd geregistreerd als een bezwaar tegen de verkeersbelasting 2022 waarvan het aanslagbiljet namelijk eerder, op 23/8/2022, was verstuurd, maar wel nog naar verzoekers vorig adres terwijl hij toen al was verhuisd en dat het aanslagbiljet om die reden ook werd geretourneerd. Er werden bewijsstukken opgevraagd i.v.m. het beslag, maar deze werden niet ontvangen waarna het bezwaar op 5/10/2023 werd afgewezen als laattijdig. Verzoeker reageerde op 15/1/2024 na ontvangst van de laatste herinnering met nieuwe attesten i.v.m. het beslag, maar deze reactie werd niet beantwoord en de verdere invordering werd ook niet geblokkeerd waarna in maart 2024 een gerechtsdeurwaarder werd ingeschakeld en een aanmaning werd verstuurd. Inmiddels was op 24/8/2023 ook het aanslagbiljet verkeersbelasting 2023 verstuurd en ook in januari 2024 een laatste herinnering en deze vordering werd mee ingevorderd door de gerechtsdeurwaarder. Naar aanleiding van nog verdere reacties bij de gerechtsdeurwaarder heeft de dossierbehandelaar in april 2024 i.v.m. het beslag gemaild met de politiemedewerker vermeld in het initiële attest van de politie (van december 2022). Na diens antwoord werd beslist om de verkeersbelasting 2023 volledig te ontheffen en om de verkeersbelasting 2022 deels te ontheffen vanaf de inbeslagname in oktober 2022. Er werd op 5/12/2024 een beslissing verstuurd m.b.t. 2023 en ook een nieuwe beslissing m.b.t. 2022 ter vervanging van de eerder genomen beslissing van 5/10/2023. De kosten van de gerechtsdeurwaarder bleven volgens de Vlaamse Belastingdienst eerst wel verschuldigd omdat enkel 2023 volledig was ontheven en 2022 slechts deels terwijl de invordering beide aanslagbiljetten betrof.

We hebben gevraagd om dit nogmaals te bekijken en de gerechtsdeurwaarderskosten werden alsnog kwijtgescholden omwille van het verloop van de dossiers (laattijdig bezwaar terwijl het aanslagbiljet niet rechtsgeldig was verstuurd, geen antwoord op de voorgelegde nieuwe attesten e.d.).

- 1 klacht over gerechtsdeurwaarderskosten, terwijl de vordering is verjaard:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat er volgens het proces-verbaal van uitvoerend beslag 748,56 euro openstond, terwijl de motorfiets in 1998 was gestolen. Omdat de nummerplaat toen niet was geschrapt, bleef de verkeersbelasting doorlopen en werden er hiervoor aanslagbiljetten verstuurd tot en met aanslagjaar 2024. De aanslagbiljetten bleven echter onbetaald en er werd een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld voor de gedwongen invordering (1 dossier voor de aanslagjaren 2019 tot en met 2023 samen). Verzoeker reageerde pas in oktober 2024 na betekening van het dwangbevel. Hij voerde aan dat de nummerplaat in september 1998 werd gestolen en de politie bevestigde dat de nummerplaat toen inderdaad stond geseind als gestolen. De nummerplaat werd door de DIV in februari 2025 met terugwerkende kracht geschrapt naar 1998. Er werden bij de Vlaamse Belastingdienst bezwaardossiers geregistreerd en ambtshalve ontheffing toegekend voor de jaren 2020 tot en met 2024. Het bezwaar tegen 2019 werd echter afgewezen als laattijdig omdat de vijfjarige termijn voor ambtshalve ontheffing voor 2019 verstreken was. Deze moest van Vlaamse Belastingdienst dus nog betaald worden inclusief de kosten die de deurwaarder al had gemaakt. Omdat betaling uitbleef, heeft de deurwaarder vervolgens beslag gelegd op 1/10/2025. De verkeersbelasting van 58,08 euro was door de kosten inmiddels opgelopen tot 748,56 euro.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omwille van de hoge kosten voor een motorfiets waarvan vaststaat dat verzoeker deze al 27 jaar niet meer heeft en we vroegen ons ook af of deze vordering voor aanslagjaar 2019 niet is verjaard. Uit het onderzoek bleek dat deze verkeersbelasting effectief was verjaard omdat de betekening van het dwangbevel dateert van ná de verjaringsdatum. De dossier-behandelaar was er verkeerdelijk vanuit gegaan dat de vordering nog niet verjaard was door de betekening van het dwangbevel en heeft niet opgemerkt dat de vordering al verjaard was vóór de betekening van het dwangbevel. De Vlaamse Belastingdienst heeft dan ook beslist om de deurwaarderskosten kwijt te schelden en dat deze verkeersbelasting 2019 niet meer moet worden betaald.

- 1 klacht over een foutief aangeduide belastingplichtige:

✓ Verzoeker ontving een aanslagbiljet verkeersbelasting voor aanslagjaar 2023, voor een voertuig dat nooit op zijn naam werd ingeschreven. Wel had hij dat voertuig als autohandelaar ingevoerd en verkocht, waarna de eigenaar het voertuig inschreef bij de DIV.

Gelet op de invoer, had verzoeker in 2022 een aanslagbiljet gekregen voor de betaling van de verkeers-belasting voor twee maanden, tussen de invoer en de inschrijving van het voertuig. Deze verkeersbelasting werd door verzoeker ook betaald.

Eind 2022 werd vervolgens een regulier aanslagbiljet voor aanslagjaar 2022, voor de BIV en 12 maanden verkeersbelasting, verstuurd naar de eigenaar van het voertuig en door hem betaald.

Maar het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2023 werd eind 2023 plots terug naar verzoeker verstuurd, terwijl dit aan de eigenaar/titularis had moeten zijn. De reden hiervoor was dat de Vlaamse Belastingdienst verzoeker in 2023 als “feitelijke belastingplichtige” heeft aangeduid, alhoewel hijzelf geen belastingplichtige is voor de betaling van deze verkeersbelasting voor het voertuig ingeschreven op andermans naam.

Naar aanleiding van de klacht werd het aanslagbiljet op verzoekers naam ontheven.

- 1 klacht over een fiscaal derdenbeslag:

✓ Verzoeker ontving op 20/8/2025 een brief “fiscaal derdenbeslag - aanmaning tot betaling” waarin vermeld staat dat een belastingplichtige nog schulden heeft bij de Vlaamse Belastingdienst en dat hij over gelden van deze belastingschuldige beschikt of schuldenaar is van deze belastingschuldige. Verzoeker reageerde omdat hij nooit werkgever is geweest, noch enige verplichting heeft met betrekking tot deze persoon.

Verzoeker werd door de Vlaamse Belastingdienst aangeschreven na een bankonderzoek bij de belastingplichtige die ook zelfstandig kapper is. Uit de rekeningen bleek dat de belastingplichtige een deel van de kapperszaak onderverhuurde waarna beslag onder derden werd gelegd bij de vermeende huurder voor de openstaande verkeersbelastingen van de belastingplichtige. Echter, per vergissing werd een klant (verzoeker) van de belastingplichtige die eveneens in de rekeninguittreksels vermeld stond, ten onrechte geïdentificeerd als de onderhuurder. Hierdoor werd verkeerdelijk bij hem beslag gelegd i.p.v. bij de onderhuurder. De dossierbehandelaar contacteerde verzoeker om verdere duiding te geven over de vergissing, excuseerde zich voor deze fout en verleende handlichting van het beslag. Gelet op de privacy gevoeligheid van dergelijke uitvoeringsmaatregelen, is het cruciaal dat de identiteit van de derde-beslagene steeds met voldoende zekerheid wordt vastgesteld en dat diens relatie tot de belastingschuldige ondubbelzinnig is aangetoond. Nu werd onnodig beslag gelegd en werd op die manier aan een derde gecommuniceerd over de financiële situatie van belastingplichtige.

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 3 klachten (7 in 2024).

- 1 klacht over een antwoord op een vraag naar openstaande schulden:

✓ Verzoeker (OCMW) deed in 2023 navraag over openstaande schulden op naam van zijn cliënt, die in budgetbeheer is bij het OCMW. Hij klaagde dat niet alle openstaande bedragen werden meegedeeld en vraagt kwijtschelding van de gerechtsdeurwaarderskosten die nadien gemaakt werden.

De Vlaamse Belastingdienst deed in 2023 in eerste instantie inderdaad slechts opgave van twee van de drie openstaande vorderingen voor verkeersbelasting. Het OCMW stelde met de betrokkene op basis van de verkregen informatie een betaalplan op waarna betaling van de twee aanslagbiljetten werd ontvangen. Voor de invordering van het derde aanslagbiljet werd een deurwaarder ingeschakeld.

Naar aanleiding van de klacht werden de gerechtsdeurwaarderskosten kwijtgescholden op 17/3/2025.

- 1 klacht over de gegeven informatie tijdens een online afspraak:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij tijdens een online afspraak verkeerde informatie had gekregen van een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst en hij vroeg een financiële compensatie.

Vooraleer een voertuig van het type pick-up aan te kopen wou verzoeker zich op 31/10/2024 via een online contact informeren over de verkeersbelastingen en er werd hem gezegd dat hij voor het voertuig geen BIV/verkeersbelasting moest betalen. Verzoeker merkte echter op dat het fiscaal gunstregime toch was afgeschaft voor particulieren, maar volgens de medewerker was dit niet langer meer het geval.

Verzoeker schreef het voertuig vervolgens in op zijn persoonlijke naam en ontving op 19/12/2024 een aanslagbiljet voor de BIV en de jaarlijkse verkeersbelasting, voor een bedrag van 4.686,17 euro. Verzoekers bezwaar tegen het aanslagbiljet, waarin hij verwees naar de foute info die hij kreeg, werd afgewezen op 7/1/2025.

We hebben dit voorgelegd en uit het onderzoek bleek dat er effectief een online afspraak is geweest en dat als reden van afspraak werd opgegeven dat verzoeker de te betalen BIV voor de pick-up wou kennen. De Vlaamse Belastingdienst neemt aan dat er effectief foute info werd gegeven. Het bezwaardossier werd naar aanleiding van de klacht heropend: er werd op 20/3/2025 een brief verstuurd dat het te betalen bedrag aan verkeersbelastingen voor aanslagjaar 2024 wordt verminderd naar het bedrag dat verzoeker voor dit voertuig op basis van een kwalificatie als lichte vrachtauto zou moeten betalen. Maar dat, aangezien de Vlaamse Belastingdienst de wetgeving moet volgen, het voertuig vanaf aanslagjaar 2025 zal belast worden aan het tarief voor pick-up.

- 1 klacht over het uitblijven van een antwoord (maar wel de invordering via de gerechtsdeurwaarder):

✓ Verzoeker diende klacht in na ontvangst van een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder, terwijl men na ontvangst van de herinnering via het contactformulier op 11/6/2025 had gereageerd omdat men voor dat voertuig al verkeersbelasting had betaald en men na schrapping daarvoor een teruggave had gekregen. Deze vraag werd geregistreerd als bezwaar, maar stond op datum van de klacht (eind september) nog open. De invordering werd ook niet geblokkeerd waardoor dus in september een aanmaning werd verstuurd. We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: de nodige uitleg werd gegeven en de kosten van de gerechtsdeurwaarder werden kwijtgescholden.

ombudsnorm **onheuse bejegening** : 1 klacht (2 in 2024).

- 1 klacht over het antwoord op een vraag:

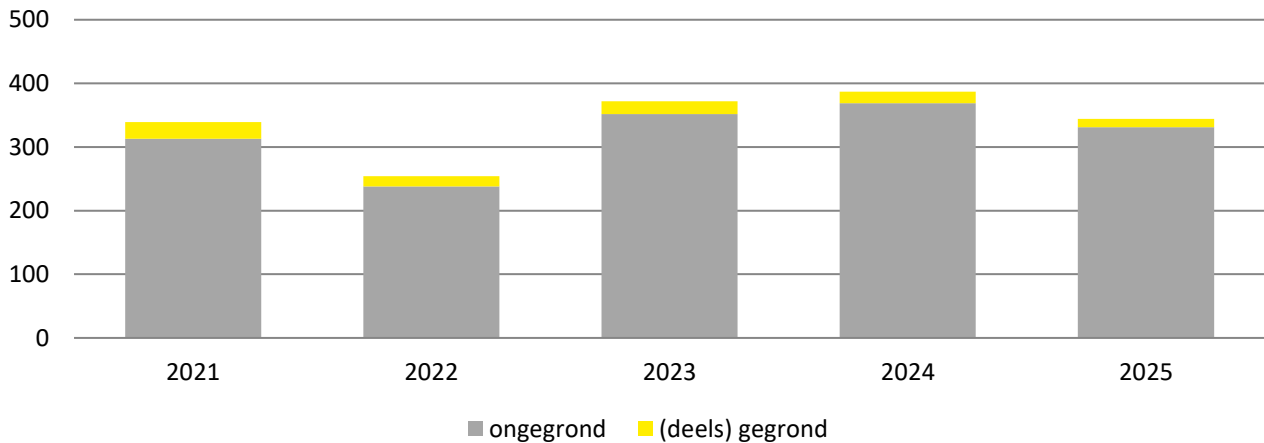
✓ Verzoeker vroeg via het algemene contactformulier wanneer hij de teruggave van zijn verkeersbelasting mocht verwachten na uitschrijving van zijn voertuig. Hij gaf enkel zijn naam op en er waren dus te weinig gegevens om concrete informatie te kunnen geven. Hij kreeg dan ook het standaardantwoord dat men over te weinig gegevens beschikte en dat men het opnieuw kon nakijken als er bepaalde gegevens (zoals rijksregisternummer, kohierartikelnummer of nummerplaat) werden bezorgd. Helaas werd er door de dossierbehandelaar bij het begin van het antwoord ook volgende zin bijgetypt: "GEEF DAN TENMINSTE EEN NUMMERPLAAT !" en de burger vond dit -terecht- niet de manier waarop de overheid met mensen moet omgaan. Deze zin was ongepast en dit werd met de dossierbehandelaar besproken.

ombudsnorm **te lange behandeltermijn** werd niet toegekend (1 in 2024).

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd niet toegekend (evenmin in 2024).

ombudsnorm **andere** werd niet toegekend (6 in 2024).

- 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 0,0059%.

We registreerden in 2025 een daling van het aantal klachten over de verkeersbelastingen ten opzichte van 2024 en we stelden ook een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten: voor 3,78% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 4,65% in 2024.

6.3 Andere

- De klachtendienst ontving in 2025 115 klachten over de sector 'andere' (91 klachten in 2024). Deze klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (114 klachten) en omdat ze anoniem was ingediend (1 klacht). 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).

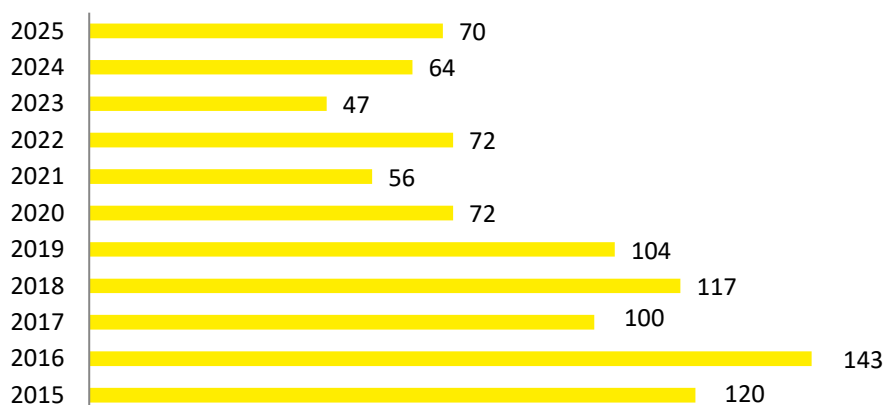
In 2025 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 328.453 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 21.990 herinneringen en 3.486 laatste herinneringen.

619 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2025 3.469 bezwaarschriften en handelde 3.519 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 4 klachten open, die werden afgesloten in 2025.

De klachtendienst ontving in 2025 70 klachten over erfbelasting, een lichte stijging t.o.v. 2024.

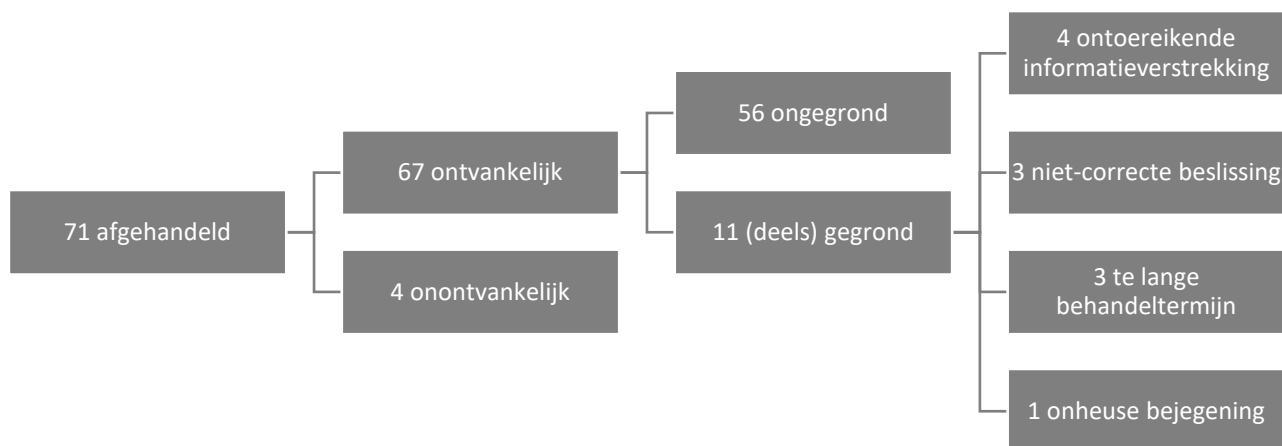


Grafiek 16 - evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting

Op het einde van het werkjaar 2025 stonden nog 3 klachten open.

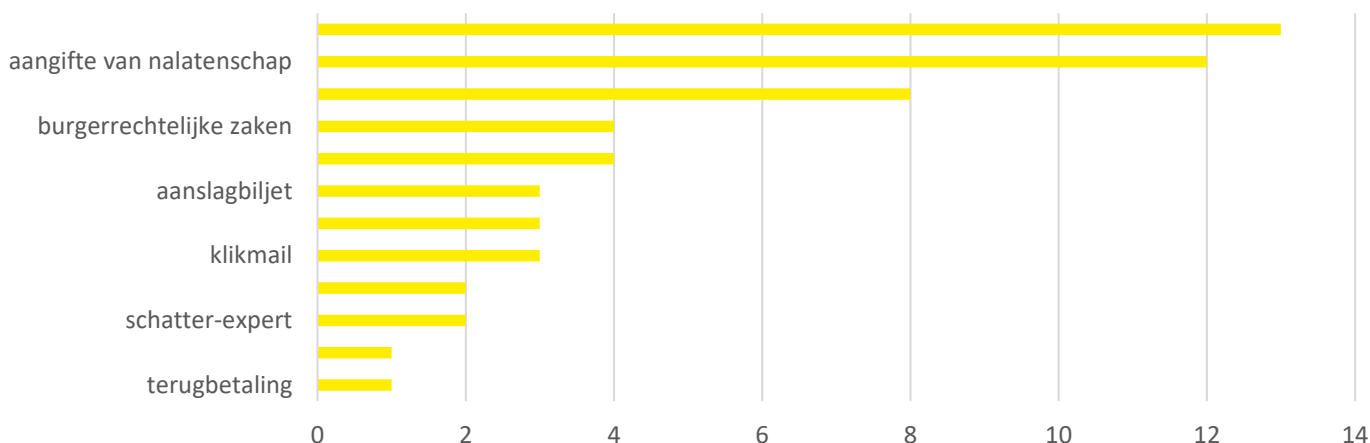
Dit betekent dat in 2025 71 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

4 klachten onontvankelijk + 67 ontvankelijk → 56 ongegrond + 4 deels gegrond + 7 gegrond

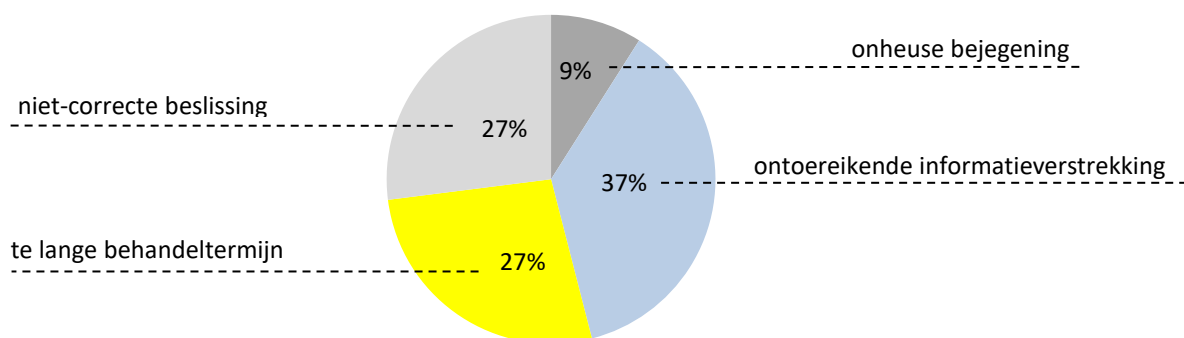


Afbeelding 4 - kwalificatie klachten erfbelasting

We verklaarden vier klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op beleid en regelgeving (1 klacht) en op oude feiten (1 klacht), omdat er een rechtszaak was aangespannen (1 klacht) en omdat de klacht geen betrekking had op een tussenkomst van de Vlaamse Belastingdienst (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (56):


Grafiek 17 - indeling ongegronde klachten erfbelasting

(Deels) gegronde klachten (11):


Grafiek 18 - verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen

ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 4 klachten (3 in 2024).

- 1 klacht over de opvolging van een bezwaardossier (en over de vermelding in de beslissing):

✓ Verzoeker reageerde op 12/9/2024 via e-mail bij de dossierbehandelaar tegen de negatieve bezwaarbeslissing van 26/6/2024. Hij haalde aan dat hijzelf niet is overleden zoals vermeld in de beslissing, maar dat het gaat over de nalatenschap van zijn echtgenote. De discussie betrof voorts vooral de aangifte van de vruchtgebruikvergoeding, waarvoor hij nogmaals de kwijtschelding vroeg van de belastingverhoging wegens verzuim. Op 3/10/2024 en op 3/12/2024 doet hij via e-mail nogmaals navraag bij de dossierbehandelaar, of zijn vraag in behandeling is, maar hij kreeg geen antwoord.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst. Er was inderdaad een vergissing i.v.m. de identiteit van de overledene: de beslissing werd weliswaar aan de juiste persoon (aan verzoeker) geadresseerd, maar in de bezwaarbeslissing zelf werd de naam van de erflater verwisseld met verzoekers naam. Ook de opvolging van het bezwaardossier kon beter. De dossierbeheerder heeft verzoeker alsnog een antwoord bezorgd op 4/2/2025. Omdat over een bepaald aspect van zijn betwisting nog geen verduidelijking was gegeven, kreeg verzoeker op 22/2/2025 nog verdere toelichting over de genomen beslissing en waarom deze niet kan worden herzien.

- 1 klacht over de aankondiging van een ambtshalve waardering:

✓ De notaris klaagde erover dat de schatter, die eerst bij de notaris zelf info opvroeg en nadien bij het boekhoudkantoor, bij deze laatste (dus aan het boekhoudkantoor) een aankondiging deed dat een ambtshalve waardering zal worden toegepast, en derhalve een wijziging van aangifte zal gebeuren, zonder dat het notariskantoor daarvan op de hoogte werd gebracht. Er werd echter woonstkeuze gedaan op het notariskantoor en de voorgaande briefwisseling gebeurde ook via de notaris. De vraag om inlichtingen aan het boekhoudkantoor gebeurde in het kader van de controleschatting van de waardering van aandelen. Het komt echter de schatter niet toe een aankondiging te doen omtrent een ambtshalve waardering. Dit komt de taxateur van de afdeling Taxatie toe, met respect van de woonstkeuze zoals opgegeven in de aangifte van nalatenschap. De dossierbehandelaar Taxatie heeft vervolgens op 5/2/2025 een voorstel ambtshalve aanslag verstuurd naar het notariskantoor.

- 1 klacht m.b.t. een voorstel ambtshalve aanslag:

✓ Verzoeker ontving op 24/9/2024 een brief “voorstel ambtshalve aanslag” met daarin de vermelding dat er verzuim was vastgesteld m.b.t. drie polissen. De dossierbehandelaar had echter niet opgemerkt dat de begunstigen van één van de polissen niet de kinderen waren, maar de kleinkinderen, zoals vermeld in de fiscale lijst. Toen verzoeker haar daarop attent maakte, antwoordde de dossierbehandelaar dat dit inderdaad voor de drie kleinkinderen was en dat dit intussen werd rechtgezet, dat de polis wel moest worden aangegeven, maar niet belastbaar is in hun hoofde. De dossierbehandelaar merkte op dat moment echter ook niet op dat één van de kleinkinderen een stiefkleinkind is en dus onder een andere tariefcategorie valt waardoor zijn verkrijging wel belastbaar is in de erfbelasting. Dit werd nadien wel correct toegepast, maar er volgde daarover geen communicatie meer. Verzoeker was dan ook zeer verbaasd om een aanslagbiljet te ontvangen ten laste van het stiefkleinkind, voor 746,94 euro.

- 1 klacht over telefonische contacten met 1700:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij vragen had i.v.m. het invullen van de aangifte van nalatenschap, maar noch 1700 noch de Vlaamse Belastingdienst konden hem helpen. De gesprekken met 1700 werden beluisterd en daaruit bleek dat verzoeker meerdere keren met 1700 heeft gebeld, maar feitelijk niet verder was geholpen. Had de eerste voorlichter verzoekers vraag geëscaleerd naar de Vlaamse Belastingdienst zodat hij begeleid zou worden tijdens het doorsturen van het aangifteformulier, dan waren alle andere oproepen vermeden. Sommige voorlichters mogen ook best wat meer empathisch zijn. Dit werd besproken met de betrokken voorlichters. Met de Vlaamse Belastingdienst was er voorts een online afspraak, maar ook daar heeft de medewerker verzoeker niet goed kunnen helpen omdat het scherm niet kon worden gedeeld om te tonen waar hij in de aangifte op vastliep.

ombudsnorm niet-correcte beslissing: 3 klachten (3 in 2024).

- 2 klachten over een niet-correcte taxatie:

✓ De notaris klaagde over een administratieve fout in het successiedossier: de blote eigendom van de gemeenschappelijke goederen diende in zijn totaliteit naar de kinderen te gaan i.p.v. de gemeenschap bij helften te verdelen. Het was geen alledaagse clause in de aangifte en de dossierbehandelaar heeft dit over het hoofd gezien. De fout werd na bezwaar rechtgezet.

✓ De notaris klaagde over een administratieve fout in een ander successiedossier: voor de berekening van de verschuldigde erfbelasting diende rekening gehouden te worden met slechts 1/2^{de} volle eigendom, zoals vermeld in de aangifte, i.p.v. 1/1 volle eigendom. Ook deze fout werd na bezwaar rechtgezet.

- 1 klacht over een niet-correcte brief en een aangerekende belastingverhoging:

✓ Verzoeker (kleinkind) ontving op 29/1/2025 een brief van de Vlaamse Belastingdienst waarin hij werd uitgenodigd om een aangifte van nalatenschap voor zijn grootvader in te dienen, maar dat hij al een belastingverhoging verschuldigd is gelet op de laattijdige indiening van de aangifte. Hij gaat niet akkoord met de inhoud ervan omdat hij in de nalatenschap van zijn grootmoeder (die 10 dagen eerder was gestorven) enkel zijn handtekening had moeten bezorgen en geen aparte aangifte.

De aangifte van nalatenschap was voor beide dossiers ingediend door de twee kinderen van de erflaters. In de aangiftes was er melding van een testament en daarin verkreeg verzoeker een deel in blote eigendom. De

aangiftes waren niet ingediend voor noch door verzoeker, die legataris ten algemene titel is en derhalve niet-indieningsplichtige voor de aangifte, tenzij hij daartoe werd uitgenodigd.

In de eerste aangifte, voor de grootmoeder, vroeg de dossierbehandelaar de handtekening van verzoeker te bezorgen, wat ook gebeurde. Dat was echter niet correct want de dossierbehandelaar had een brief moeten sturen naar verzoeker met het verzoek een aangifte in te dienen. Gezien er hiervoor geen erfbelasting verschuldigd was, werd er geen belastingverhoging opgelegd.

In de tweede aangifte, voor de grootvader, stuurde de (andere) dossierbehandelaar op 29/1/2025 dus de betwiste brief naar verzoeker, terwijl weliswaar een verzoek voor het indienen van een aangifte had moeten worden verstuurd, maar waarbij verzoeker een indieningstermijn van 1 maand kreeg.

Verzoeker diende de aangifte voor de grootvader in op 9/2/2025. De erfbelasting werd berekend en er werd op zijn aanslagbiljet een belastingverhoging aangerekend wegens laattijdige indiening van de aangifte. Omdat deze belastingverhoging onterecht is, werd deze naar aanleiding van de klacht ontheven op 26/2/2025.

ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 3 klachten (2 in 2024).

We hanteren een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van aangiftes van nalatenschap, hoewel de Vlaamse Belastingdienst op de website stelt dat het aanslagbiljet normaal gezien binnen de 3 maand na het indienen van de aangifte van nalatenschap wordt verstuurd.

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet erfbelasting m.b.t. een aangifte van nalatenschap, ingediend op 21/11/2023.

✓ Verzoeker klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet erfbelasting voor de nalatenschap die werd ingediend op 1/8/2024.

Het betrof complexe dossiers waarin door de dossierbehandelaar een adviesvraag werd gesteld aan de leidinggevende, maar de behandeling sleepte aan.

Naar aanleiding van de klachten werden deze aangiftes verwerkt en de aanslagbiljetten respectievelijk verstuurd op 7/3/2025 en op 14/3/2025.

✓ In een derde geval diende verzoeker klacht in over het uitblijven van een aanslagbiljet m.b.t. de aangifte van nalatenschap die werd ingediend op 4/12/2024.

In februari 2025 werd bij de eerste behandeling een vraag gesteld aan het notariaat, die snel werd beantwoord. Het dossier werd door de dossierbehandelaar echter verder uit het oog verloren.

Pas bij een controle door de leidinggevende in november 2025 werd vastgesteld dat dit dossier was blijven hangen. Bijkomende informatie werd aan het notariaat opgevraagd en na ontvangst van deze stukken werd het aanslagbiljet verstuurd op 19/12/2025.

ombudsnorm **onheuse bejegening**: 1 klacht (geen klachten in 2024).

- 1 klacht over een telefonisch gesprek met 1700:

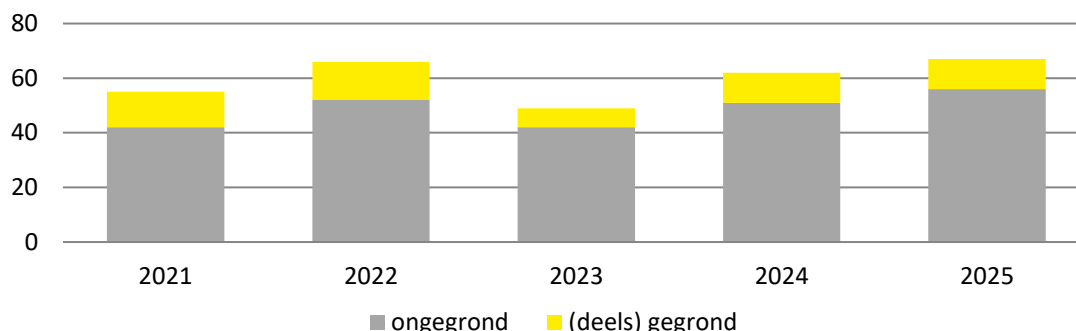
✓ Verzoeker diende klacht in nadat hij telefonisch contact had opgenomen met 1700 met vragen over het indienen van de aangifte van nalatenschap van zijn overleden vader. De persoon die hem te woord stond was volgens verzoeker niet bekwaam om mensen te helpen die net een overlijden achter de rug hebben omdat deze persoon totaal geen empathie heeft. Hij belde na het eerste gesprek terug naar 1700 en kreeg dezelfde voorlichter aan de lijn. Ook dit gesprek verliep stroef, maar uiteindelijk heeft de voorlichter verzoeker wel doorheen de aangifte van nalatenschap gegidst.

We hebben de gesprekken laten beluisteren door Digitaal Vlaanderen. In het eerste gesprek kwam de medewerker van 1700 onverschillig en respectloos over en toonde hij geen medeleven met het verlies van verzoekers vader. De voorlichter kwam belerend en grof over en was ook duidelijk afgeleid door een collega. Het tweede gesprek verliep qua toon beter maar was ook niet optimaal. De betrokken voorlichter werd aangesproken op het onaangename en klantenvriendelijke contact.

ombudsnorm **andere** werd niet toegekend (3 in 2024).

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd niet toegekend (evenmin in 2024).

- 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 0,0213%.

We registreerden in 2025 een lichte stijging van het aantal klachten over erfbelasting, maar wel een daling van het procentuele aantal (deels) gegronde klachten: voor 16,42% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 17,74% in 2024.

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).

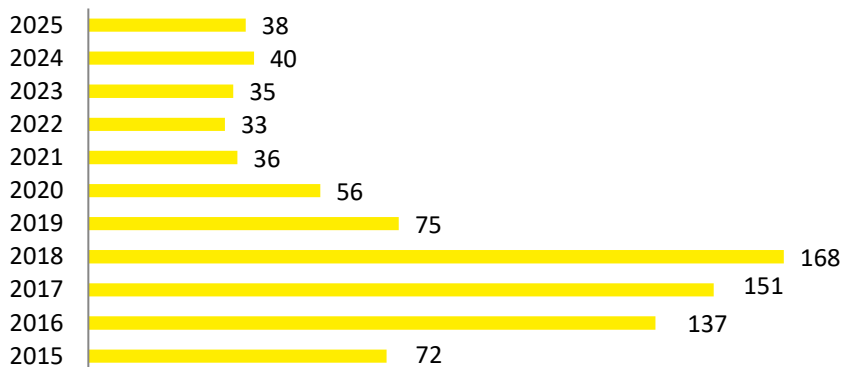
In 2025 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 733.058 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 94,8% betrekking heeft op een notariële akte, 6.557 herinneringen en 1.473 laatste herinneringen.

344 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2025 2.463 bezwaarschriften en handelde 2.662 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2024 stond nog 3 klachten open, die werd afgesloten in 2025.

De klachtendienst ontving in 2025 38 klachten over de registratiebelasting, een vergelijkbaar aantal t.o.v. de vorige jaren.

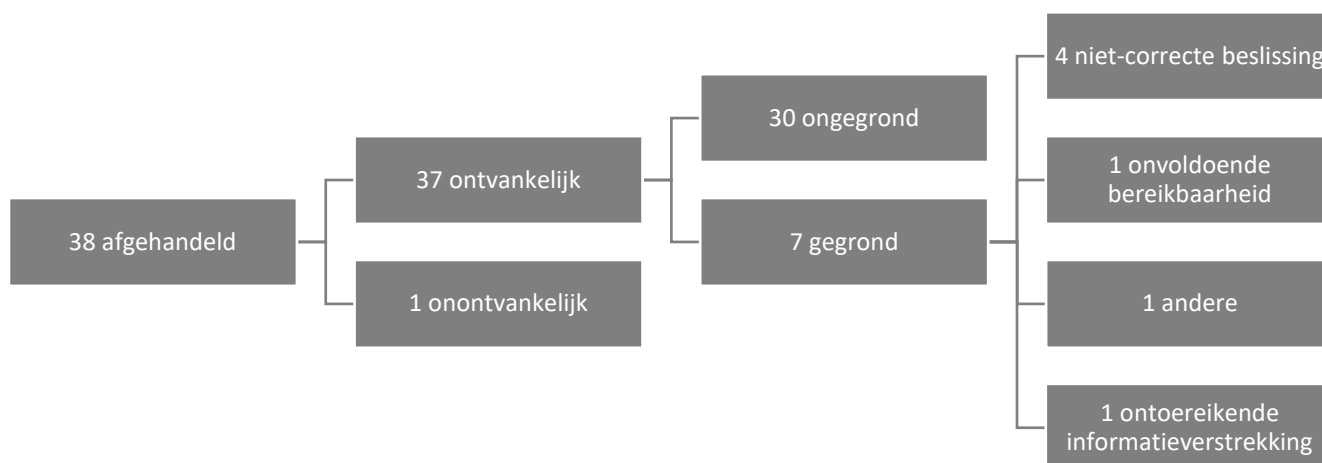


Grafiek 20 - evolutie aantal ingediende klachten registratiebelasting

Op het einde van het werkjaar 2025 stonden nog 3 klachten open.

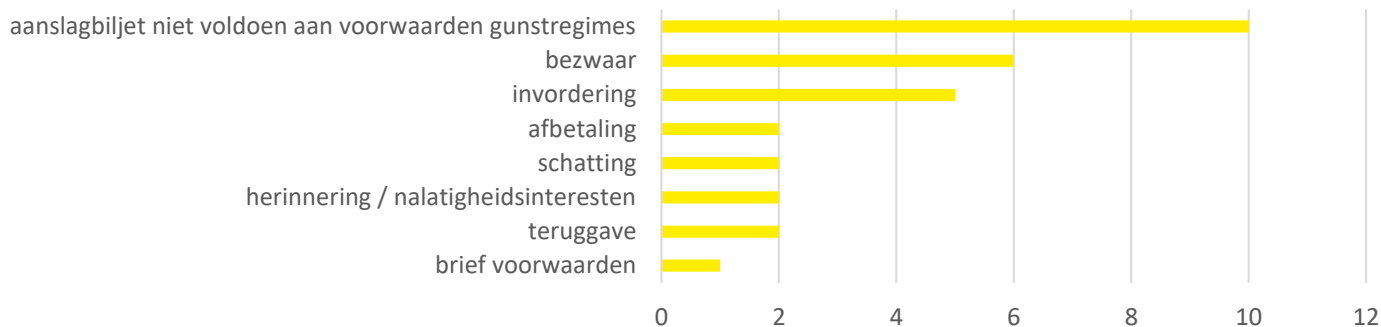
Dit betekent dat in 2025 38 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

1 klacht onontvankelijk + 37 ontvankelijk → 30 ongegrond + 7 gegrond

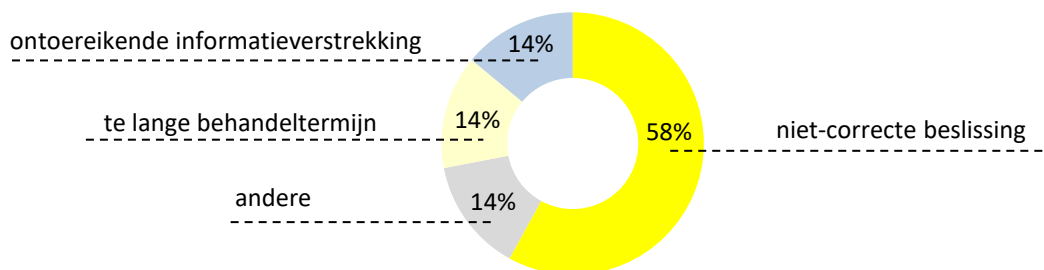


Afbeelding 5 - kwalificatie klachten registratiebelasting

We verklaarden één klacht over de registratiebelasting onontvankelijk omdat deze geen betrekking had op de Vlaamse overheid. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden in hoofdstuk 5.2.2.

Ongegronde klachten (30):


Grafiek 21 - indeling ongegronde klachten registratiebelasting

(Deels) gegronde klachten (7):


Grafiek 22 - verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen

ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 4 klachten (1 klacht in 2024).

- 2 klachten n.a.v. een niet-correcte taxatie van een schenking:

✓ Verzoekers (2 broers) klagen dat de schenking roerend goed (akte schenking van april 2024 werd pas in juni 2025 ter registratie aangeboden, na het overlijden van de moeder) volgens de toelichting op het aanslagbiljet van 1/8/2025 slechts voor de helft wordt belast in de schenkbelasting, nl. het deel van de vader, en dat het deel van de moeder onder successie zal vallen, terwijl de schenking uitsluitend door de vader is gedaan. Na contact met de dossierbehandelaar werd dit slechts voor één zoon rechtgezet en enkel deze ontving een bijkomend aanslagbiljet voor de schenkbelasting.

We hebben dit laten bekijken door de Vlaamse Belastingdienst en ook de andere zoon kreeg een bijkomend aanslagbiljet voor de schenkbelasting. In het successiedossier van de overleden moeder werd hiervoor niet extra getaxeerd (ondanks de (foutieve) toelichting op de eerste aanslagbiljetten schenkbelasting).

✓ Verzoeker diende klacht in omdat hij een aanslagbiljet ontving voor de betaling van 7.000 euro terwijl dit slechts 2.800 euro moest zijn, nl. 7% op een schenking van 40.000 euro. Uit de onderhandse akte schenking roerend goed bleek duidelijk dat het inderdaad om een schenking van 40.000 euro ging en dus niet van 100.000 euro zoals vermeld op het aanslagbiljet. Naar aanleiding van de klacht werd op 9/10/2025 een brief aan verzoeker verstuurd dat het dossier is rechtgezet.

- 1 klacht over de invordering van een openstaande schuld:

✓ Verzoeker klaagde dat er nog een openstaande schuld zou zijn van ruim 6.000 euro voor de registratiebelasting uit 2013, terwijl hij in 2021 bericht had gekregen van de gerechtsdeurwaarder dat alles was afbetaald.

Het betreft de invordering van een oud aanslagbiljet registratiebelasting, waarvoor de Vlaamse Belastingdienst in 2019 via de gerechtsdeurwaarder een afbetalingsplan toestond in 18 schijven. Verzoeker betaalde vervolgens vanaf oktober 2019 maandelijks 2.300 euro en uiteindelijk in maart 2021 een resterend bedrag van 1.961,76 euro. Hij kreeg de bevestiging van de gerechtsdeurwaarder dat alles was afbetaald.

Echter, er stond toen nog ruim 6.000 euro open. De reden van de miscommunicatie was een foute interestberekening en een onterechte terugkoppeling van een aantal betalingen.

Op 15/2/2022 werd een verjaringstuitend dwangbevel betekend en verzoeker vroeg op 1/3/2022 kwijtschelding van de kosten. Maar later in 2022 liet de Vlaamse Belastingdienst een wettelijke hypotheek inschrijven.

Pas op 29/10/2024 stuurden zij een beslissing over de kosten: de kost van het verjaringstuitend dwangbevel werd kwijtgescholden en ook de nalatigheidsinterest tot oktober 2024. De beslissing bleek echter verstuurd te zijn naar verzoekers vorig adres, waarna de beslissing nogmaals werd verstuurd op 4/2/2025. Die brief werd door verzoeker ontvangen, maar daarin was sprake van een openstaand saldo van 12.240 euro. Dat betrof dan weer een brief uit een ander dossier op naam van een andere persoon, die per vergissing bij verzoeker was terechtgekomen.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst: door een opeenvolging van foute handelingen in het dossier werd de nog openstaande som kwijtgescholden. Er werd ook handlichting gegeven van de hypotheek en de kosten daarvan werden gedragen door de Vlaamse Belastingdienst.

- 1 klacht over een negatieve bezwaarbeslissing:

✓ Verzoeker reageerde tegen de negatieve beslissing van 11/3/2025 die volgens hem niet in overeenstemming is met de feitelijke realiteit. Het betrof een bezwaar tegen een aanslagbiljet voor aanvullende rechten en een belastingverhoging omdat niet was voldaan aan de voorwaarden IER (geen EPC-attest binnen de 5 jaar na aankoop woning, maar pas 9 maanden na vervaldag). De woning werd grondig gerenoveerd, maar tijdens de renovatie hebben de burens zich herhaaldelijk verzet tegen de werkzaamheden. Dat heeft de voortgang van het renovatieproject bemoeilijkt waardoor verzoeker niet tijdig kon voldoen aan alle administratieve verplichtingen. In het bezwaar werd dan ook overmacht ingeroepen omwille van de beroepsprocedures aangespannen door de burens en dat de werken daardoor ruim 1,5 jaar niet konden worden verdergezet, maar deze argumenten werden niet aanvaard. Verzoeker reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst na ontvangst van de beslissing, maar de beslissing werd nog tweemaal bevestigd.

We hebben dit voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst omdat men het attest wel tijdig had kunnen bekomen zonder de vertraging ten gevolge het beroep tegen de vergunning, hetgeen opschortend werkt. Het dossier werd opnieuw bekeken en de beslissing werd herzien op 8/7/2025: het aanslagbiljet is niet verschuldigd.

ombudsnorm **andere**: 1 klacht (2 in 2024).

- 1 klacht over een schending van privacy:

✓ Verzoeker diende klacht in omdat het aanslagbiljet schenkelasting op zijn naam op 18/4/2025 werd verstuurd naar een adres waar hij echter nooit heeft gewoond, terwijl het juiste adres correct in het rijksregister staat. Hij vindt dit een inbreuk op de privacy omdat er nu aan andere mensen kennis werd gegeven dat hij een schenking ontving.

Uit het dossier is gebleken dat een naamgenoot werd aangeschreven en deze foute identificatie was te wijten aan de onderhandse akte schenking roerend goed waarin geen rijksregisternummer van de betrokkene was opgenomen. Op basis van het adres in de akte had echter toch wel de juiste persoon kunnen worden aangeschreven.

Naar aanleiding van een reactie bij de Vlaamse Belastingdienst zelf werd verzoeker zowel telefonisch als schriftelijk over de gemaakte fout geïnformeerd door de Data Protection Officer en verzoeker kreeg op 6/6/2025 een nieuw aanslagbiljet.

ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 1 klacht (1 in 2024)).

- 1 klacht over een online afspraak:

✓ Verzoeker had een online afspraak gemaakt op 27/8/2025, maar er kwam niemand opdagen in het gesprek. Deze afspraak was door de Vlaamse Belastingdienst over het hoofd gezien.

Verzoeker werd n.a.v. de klacht opgebeld om hem de nodige uitleg te geven.

ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht (geen klachten in 2024).

- 1 klacht over de vermelde einddatum in een brief over de opvolging van voorwaarden:

✓ Verzoeker ontving op 30/5/2025 een reminder (“opvolgen van voorwaarden tot behoud van verlaagd tarief en/of vermindering”) van de Vlaamse Belastingdienst, dat hij bij de verkrijging van zijn woning op 8/2/2024 heeft genoten van een verlaagd tarief van de registratiebelasting en dat daaraan een aantal voorwaarden verbonden waren. De Vlaamse Belastingdienst stelde echter vast dat de woning die hij op het ogenblik van de aankoop reeds bezat nog niet was verkocht en meldde in de brief dat hij het verlaagde tarief zou verliezen indien hij vóór 12/2/2025 niet voldoet aan de voorwaarde.

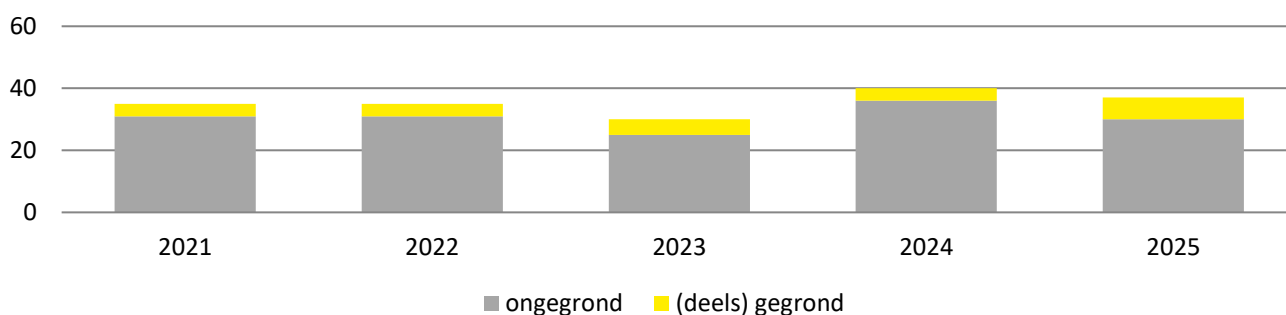
Verzoeker merkte terecht op dat de vermelde einddatum niet correct was. Deze moest namelijk 8/2/2026 (2 jaar na aankoop) zijn i.p.v. 12/2/2025.

Naar aanleiding van de klacht heeft Vlabel op 5/6/2025 een gecorrigeerde brief verstuurd met vermelding van de juiste einddatum 8/2/2026.

ombudsnorm **te lange behandeltermijn** werd niet toegekend (evenmin in 2024).

ombudsnorm **onheuse bejegening** werd niet toegekend (evenmin in 2024).

■ 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 0,0052%.

We registreerden in 2025 ten opzichte van 2024 een vergelijkbaar aantal klachten, maar we stelden wel een stijging vast van het percentage (deels) gegronde klachten: voor 18,92% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 10% in 2024.

6.6 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.

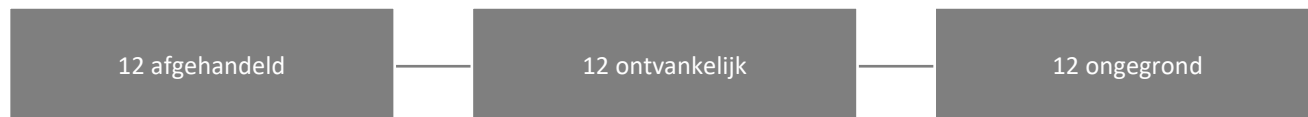
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkings-akkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met de Vlaamse Sociale Bescherming 38.661 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder en werd er voor de eerste keer ingevorderd voor OVAM (retributies) en het

Departement Mobiliteit en Openbare Werken (boetes terugkommoment).

- We ontvingen in 2025 12 klachten over de Centrale Invorderingscel, een sterke stijging t.o.v. 2024 (toen 2 klachten).

12 klachten ontvankelijk → 12 ongegrond



Afbeelding 6 - kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel

Ongegronde klachten (12):

Het betrof klachten over de terugvordering van een toelage in het kader van het gezinsbeleid, klachten voor de betaling van achterstallige zorgpremies en een administratieve geldboete, klachten over de terugvordering van een Corona hinderpremie en ook een klacht over de invordering ingevolge de verplichte bijdrage voor het promotiefonds friet.

6.7 Kilometerheffing

- Eigenaars van bepaalde vrachtwagens moeten een kilometerheffing betalen voor het gebruik van autosnelwegen en bepaalde gewest- en gemeentewegen in België.

De kilometerheffing wordt berekend met behulp van een 'On Board Unit' (OBU). Dit toestel registreert de gereden kilometers. De OBU moet altijd ingeschakeld zijn wanneer een tolplichtige vrachtwagen op de openbare weg in België rijdt.

Hiervoor moet de houder van het voertuig een dienstverleningsovereenkomst sluiten met een dienstverlener (service provider) die een OBU ter beschikking stelt.

Bij een inbreuk op de kilometerheffing kunnen de gewesten een administratieve boete uitvaardigen die varieert tussen 100 en 1.000 euro, afhankelijk van de zwaarte van de overtreding.

Wanneer een overtreding van het voertuig in het Vlaamse Gewest werd vastgesteld, krijgt de betrokkene daarvoor een proces-verbaal met aanslagbiljet.

Er werden in 2025 48.509 aanslagbiljetten verstuurd, 424 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

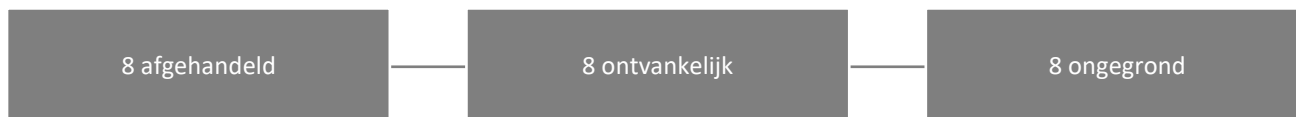
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2025 5.950 bezwaarschriften en handelde 6.417 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2024 stonden nog 2 klachten open, die een antwoord hebben gekregen in 2025.

We ontvingen in 2025 6 klachten over de kilometerheffing (14 klachten in 2024).

Er werden dus 8 klachten afgehandeld:

8 klachten ontvankelijk → 8 ongegrond



Afbeelding 7 - kwalificatie klachten kilometerheffing

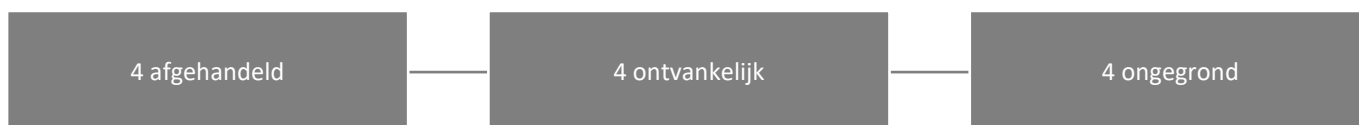
Ongegronde klachten (8):

Het betrof 5 betwistingen van de aanslag kilometerheffing die we voor verder onderzoek doorstuurden naar de Vlaamse Belastingdienst en 3 klachten die verband hielden met een ingediend bezwaar,

6.8 Verkrottingsheffing woningen

- In 2025 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 2.034 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel) voor ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woningen.
Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 2.777.
De administratie verstuurde in 2025 eveneens 935 herinneringen en 512 laatste herinneringen, 133 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.
De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2025 420 bezwaarschriften en nam een beslissing over 592 bezwaren.
- We ontvingen in 2025 4 klachten over de verkrottingsheffing woningen (5 klachten in 2024).

4 klachten ontvankelijk → 4 ongegrond



Afbeelding 8 - kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen

Ongegronde klachten (4):

Het betrof een klacht over een vermeend opgeschorte heffing, over negatieve bezwaarbeslissingen en ook een bezwaar tegen de heffing.

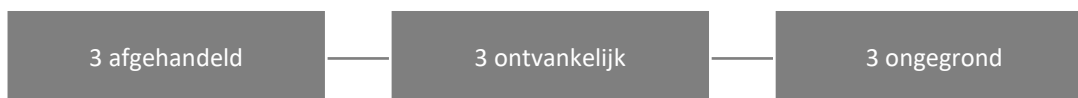
6.9 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2025 werden 1.094 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.575. De administratie verstuurde in 2025 314 herinneringen en 309 laatste herinneringen, 113 dossiers werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

Er werden in de loop van het jaar 522 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 464 bezwaarschriften af.

- We ontvingen in 2025 3 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (2 klachten in 2024).

3 klachten ontvankelijk → 3 ongegrond



Afbeelding 9 - kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten

Ongegronde klachten (3):

Het betrof klachten over een negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst.

6.10 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.

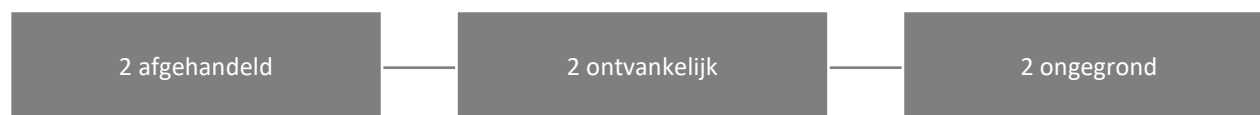
Na registratie van het rekeningnummer, wordt de jobbonus uitbetaald.

De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2025 ruim 1 miljoen brieven over de jobbonus en betaalde in 2025 een bedrag uit van ruim 197 miljoen euro.

Er werden in 2025 1.042 bezwaarschriften ingediend en 910 afgewerkt.

- We ontvingen in 2025 2 klachten over de jobbonus (eveneens 2 klachten in 2024). Deze 2 klachten waren ongegrond:

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond



Afbeelding 10 - kwalificatie klachten jobbonus

Ongegronde klachten (2):

Het betrof een klacht over het uitblijven van de uitbetaling van de jobbonus en over een mandataris.

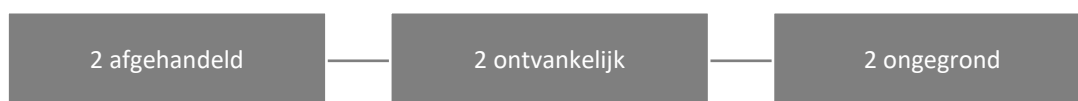
6.11 Afdeling Vastgoedtransacties

- Ten gevolge de zesde staatshervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst Vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling 'Vastgoedtransacties' ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er werd een nieuwe decretale basis gecreëerd die bepalend is voor de bevoegdheidsafbakening en de werking van de afdeling Vastgoedtransacties. De afdeling Vastgoedtransacties kan hierdoor enkel opdrachten aanvaarden die kaderen binnen haar decretale opdrachten waarvan sprake is in de Vastgoedcodex van 19 december 2014. Daarbij is het noodzakelijk dat een opdracht die de afdeling Vastgoedtransacties tot verwerven of vervreemden krijgt, steeds een volledige opdracht is, namelijk schatten, onderhandelen en het verlijden van de akte.

- We ontvingen in 2025 2 klachten over de afdeling Vastgoedtransacties (2 klachten in 2024).

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond



Afbeelding 11 - kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties

Ongegronde klachten (2):

Het betrof een klacht over de detailberekening van de voorgestelde vergoeding voor een onteigend stuk perceel en over een selectieprocedure.

6.12 Belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen

- 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.

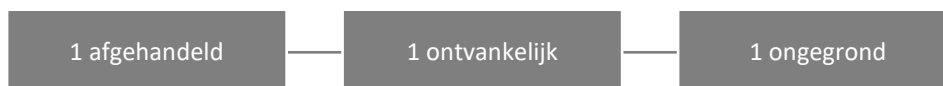
Er werden in 2025 voor de belasting op automatische ontspanningstoestellen 1.756 aanslagbiljetten verstuurd en voor de belasting op spelen & weddenschappen 871 aanslagbiljetten.

23 dossiers voor automatische ontspanningstoestellen en 3 dossiers voor spelen & weddenschappen werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2025 over automatische ontspanningstoestellen 47 bezwaren en over spelen & weddenschappen 12 bezwaren en handelde respectievelijk 37 en 13 bezwaren af.

- We ontvingen in 2025 één klacht over de belasting op automatische ontspanningstoestellen (geen klachten in 2024).

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond



Afbeelding 12 - kwalificatie klachten belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen

Ongegronde klachten (1):

Verzoeker ontving twee aanslagbiljetten voor hetzelfde, op basis van zijn (foutieve) aangifte. Dit hebben we laten rechtzetten bij de Vlaamse Belastingdienst.

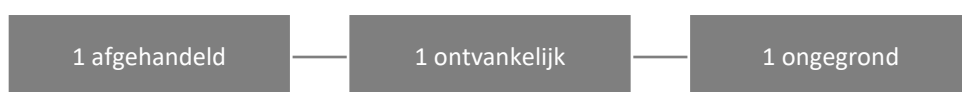
6.13 Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2025 344 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 629 aanslagbiljetten verstuurd.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2025 250 bezwaren en handelde 273 bezwaren af.

- We ontvingen in 2025 één klacht over de planbatenheffing (geen klachten in 2024).

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond



Afbeelding 13 - kwalificatie klachten planbatenheffing

Ongegronde klachten (1):

Het betrof een betwisting van het aanslagbiljet, waarbij nadien bleek dat het perceel was vrijgesteld.

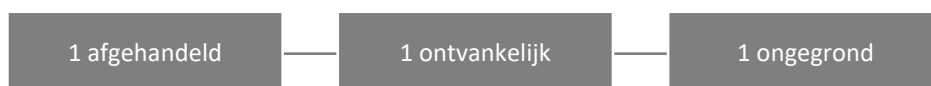
6.14 Dienst Derdengeschillen

- 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 begunstigten aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling.

De Dienst Derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatenschappen.

- We ontvingen in 2025 één klacht over de Dienst Derdengeschillen (geen klachten in 2024).

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond



Afbeelding 14 – kwalificatie klachten Dienst Derdengeschillen

Ongegronde klachten (1):

Het betrof een klacht over een tussenkomst van de dienst bij een loonafstand in opdracht van een bank.

7. Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar (ten gevolge van de klachtenbehandeling)?

7.1 Natraject aanbevelingen 2024 van de klachtendienst

We hebben in 2024 2 aanbevelingen geformuleerd:

- 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 werklastvermindering zal opleveren.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De uitbreiding van ICT-functionaliteiten wordt zorgvuldig afgewogen in functie van toegevoegde waarde, opportuniteit en kostprijs. Het raadplegen van aanslagbiljetten via “Mijn Dossier” was voorzien in het najaar van 2025, maar is door dringende werkzaamheden voor andere beleidsdoelstellingen uitgesteld naar 2026. De mogelijkheid om een duplicaat op te vragen biedt in tussentijd een valabel alternatief.

- 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.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Als een bezwaar wordt ingediend, wordt de pro rata berekening toegepast. Een aanpassing van de programmatie is, gelet op andere ICT-prioriteiten, evenwel nog niet gebeurd.

7.2 Natraject aanbevelingen 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst

Hieronder volgt de bespreking van aandachtspunten uit het jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst:

Bied ruimte om vergissingen recht te zetten

Binnen de fiscaliteit blijft de erfbelasting de belasting die de meeste vragen oproept naar recht op vergissing. Bij de Vlaamse Ombudsdienst werden in 2024 opnieuw heel wat klachten ontvangen over de belastingverhoging van 20% na een onvolledige aangifte. Burgers vinden de aangifte complex en menen dat een fout te snel en te zwaar wordt afgestraft in een procedure waar men allicht niet vaak mee zal te maken krijgen in een mensenleven. Er klinkt duidelijk een vraag of de fiscus er rekening mee wil houden wanneer er te goeder trouw een fout wordt gemaakt. Recent oordeelde het Grondwettelijk Hof in een arrest dat een eerste fiscale overtreding zonder het oogmerk van fraude niet met een belastingverhoging mag worden bestraft. Daarmee erkent het Grondwettelijk Hof dat het recht om fouten te maken zonder daarvoor bestraft te worden, deel zou moeten uitmaken van elke fiscale wetgeving.

... De Vlaamse Ombudsdienst wijst op de noodzaak van een overheid die ruimte biedt voor het herstellen van vergissingen en dit binnen een welbepaald kader. Het recht op vergissing is géén vrijbrief voor fraude of het negeren van alle procedureregels. Het is wel een kans om menselijkheid en klantvriendelijkheid in de regelgeving te integreren. Het voorkomt onterecht zware gevolgen en helpt de werking van de overheid te verbeteren, zodat vergissingen in de toekomst minder vaak voorkomen...

Verfijn de sanctiebepalingen. Het is te vaak alles of niks.

Proportionaliteit is niet alleen bij de beleidskeuze voor een bepaalde vorm van financiële steun en de eraan verbonden (bewijs)lasten en verbintenissen geboden, maar ook bij het bepalen van de gevolgen wanneer niet aan alle voorwaarden voldaan is.

Nog te dikwijls ziet de Vlaamse Ombudsdienst sancties die niet in verhouding staan tot de tekortkoming. Een typisch voorbeeld vinden we in het hoofdstuk Fiscaliteit, met het verlaagde tarief bij registratierechten bij de aankoop van een enige eigen woning. Wie niet binnen een bepaalde termijn (meestal drie jaar) zijn domicilie vestigt op dat adres, moet niet alleen zijn korting terugbetalen maar krijgt daarbovenop een belastingverhoging van 20% aangerekend. Alleen met overmacht in strikte zin wordt rekening gehouden, niet met andere verzachtende omstandigheden. Ook maakt het niet uit of de deadline voor domicilie net of ruim overschreden wordt. Een verfijnder beoordelingskader is aangewezen.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Binnen de Vlaamse fiscaliteit wordt een ‘tailor made’ recht op billijkheid voorzien. Dit bestaat uit twee krachtlijnen, met name boetes verhinderen en boetes verminderen.

De eerste doelstelling, het zoveel als mogelijk verhinderen van de boetes, zal VLABEL realiseren door zich meer nog dan voorheen te tonen als een helpende fiscus. Duidelijke vergissingen in de erfbelasting zullen aan de belastingplichtige worden gemeld met een voorstel van remediëring (voorbeelden zijn: het aangeven van een goed als behorend tot het eigen vermogen in plaats van behorend tot het gemeenschappelijk vermogen en omgekeerd, inversie van cijfers in tegoeden van bankrekeningen, ontbreken van handtekeningen op een gezamenlijke aangifte, ...). Op 1 december 2025 trad hieromtrent administratief standpunt [SP 25012](#) in werking.

De tweede doelstelling, boetes verminderen, wordt gerealiseerd door middel van een decretaal initiatief. Een ontwerp van decreet hieromtrent werd principiële goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 28 november 2025. Dit ontwerp brengt de belastingverhogingen terug tot een redelijker niveau, en proportioneel ten opzichte van de begane overtreding.

Het standaardtarief van de belastingverhoging van 20% op de aanvullende rechten wordt teruggebracht tot maximaal 10%, zowel binnen de erfbelasting als de registratiebelasting. Overeenkomstig de verlaging van het standaardtarief worden ook de trapsgewijze tarieven gemilderd. Enkel voor de tekortschattingen binnen de schenkbelasting blijven de huidige tariefschijven behouden.

In de registratiebelasting wordt specifiek voor het verlaagd tarief van de ingrijpende energetische renovatie of van sloop of heropbouw voorzien in een forfaitaire boete van 500 euro in geval van gebrek aan tijdige renovatie of (gedeeltelijke) heropbouw.

Daarnaast worden spontane rechtzettingen gestimuleerd. In de toekomst zal geen boete meer worden opgelegd indien de spontane rechtzetting gebeurt kort na het verstrijken van de aangiftetermijn. Ook na het verstrijken van de termijn van 2 maanden biedt de nieuwe regeling nog een belangrijke stimulans tot spontane rechtzettingen. Voor verzuimen en voor foutieve vermeldingen in een aangifte van nalatenschap bijvoorbeeld wordt een belastingverhoging opgelegd van 5% van de aanvullende rechten wanneer die inbreuken nog spontaan worden rechtgezet na het verstrijken van de termijn van twee maanden.

Ook voor spontane rechtzettingen van tekortschattingen wordt een belangrijke nieuwigheid voorzien: de bestaande eindtermijn van 10 maanden hetzij na het overlijden, hetzij na de start van de aangiftetermijn wordt vervangen door een veel ruimere termijn van 24 maanden of 2 jaar. Als een spontane rechtzetting van die te lage waardering volgt binnen deze ruime termijn, wordt een belastingverhoging opgelegd gelijk aan de helft van het standaardtarief.

Heb voldoende aandacht voor gebruiksvriendelijkheid

Bij de onroerende voorheffing ontvangt maar een van beide partners in een gezin het aanslagbiljet in de eBox. Er kan gekozen worden welke partner dat is, maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft er voorstander van om beide partners te verwittigen dat het aanslagbiljet er is en het volledige aanslagbiljet voor beiden ter beschikking te stellen in het online loket. Bij sommige burgers leeft de vraag om ook de erfbelasting via het online dossier te kunnen volgen (2024-1510). In ‘Mijn Dossier’ (het digitale loket van VLABEL) zijn de gegevens over erfbelasting niet zichtbaar. Op termijn is het wel de bedoeling om de aanslagbiljetten en betaalinfo voor alle Vlaamse belastingen digitaal te ontsluiten.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

De opzet van eBox kan niet door VLABEL worden gewijzigd. Via Mijn Dossier hebben beide partners al toegang tot de gegevens van hun gezinswoning. Ze kunnen ook vragen om het aanslagbiljet in de toekomst naar de andere partner te verzenden of een duplicaat vragen.

Het raadplegen van aanslagbiljetten via “Mijn Dossier” was voorzien in het najaar van 2025, maar is door werkzaamheden voor andere beleidsdoelstellingen uitgesteld naar 2026.

Wat de aanslagbiljetten betreft, laat de QR-code op de brief enkel de keuze van een betaaldatum toe wanneer het bedrag lager is dan 500 euro. Verzoekers waren verrast dat het geld onmiddellijk van hun rekening ging (2024-3501 en 2024- 3514). De suggestie om boven de QR-code even te waarschuwen met “Let op, onmiddellijke betaling.” werd door VLABEL afgewezen. Het zijn nochtans die kleine dingen die burgers kunnen doen afhaken bij deze nieuwe mogelijkheden.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Er wordt gewerkt aan een oplossing met Bancontact om de limiet op te trekken naar 1500 euro. Dit is nog niet helemaal rond maar we hopen dit in de loop van 2026 te kunnen activeren.

Aanhoudend ongenoegen over belastingverhoging in de erfbelasting

Klachten over de erfbelasting blijven een aandachtspunt. In eerste lijn signaleert de Klachtendienst een stijging van klachten over erfbelasting met een derde tegenover 2023. Bij de Vlaamse Ombudsdienst werden opnieuw klachten ontvangen over de belastingverhoging van 20% na een onvolledige aangifte.

... De Vlaamse Ombudsdienst kaartte deze zaken al eerder aan. Bijvoorbeeld met de vraag naar meer mogelijkheden om via ERFonline gegevens over bijvoorbeeld onroerend goed en banktegoeden mee te delen aan de erfgenamen. VLABEL ziet hierin een privacyprobleem omdat ERFonline niet gekoppeld is aan het voorleggen van een attest van erfopvolging en er een risico bestaat dat erfgenamen de volledige nalatenschap te zien krijgen wanneer zij slechts een deel erven.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Vanwege privacyproblemen en het verschil in timing tussen de aangiftetermijn en het moment waarop VLABEL toegang krijgt tot informatie is het vooraf invullen van de aangifte niet mogelijk.

De verontwaardiging en het onbegrip over de belastingverhoging leeft sterk bij burgers. Het blijft moeilijk uit te leggen aan burgers dat hun verzuim wordt verweten wanneer zij fouten maken in aangiftegegevens die VLABEL zelf al kent, zoals onroerend goed, of die VLABEL rechtstreeks opvraagt bij banken en verzekeringsmaatschappijen.

De beleidsnota Financiën en Begroting stelt over de erfbelasting dat een mildering van de belastingverhogingen in bepaalde situaties aangewezen is en dat zal worden onderzocht hoe hier een rechtvaardiger systeem voorzien kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt uit naar meer differentiatie in de beoordeling en de boetes, niet alleen bij laattijdige/aanvullende aangiftes, maar ook in situaties waar de burger niet doorheeft dat hij zich heeft vergist.

Wil de Vlaamse overheid verder gaan en boetes kwijtschelden wanneer een burger te goeder trouw is? Het federale regeerakkoord wil dat recht op een fout in fiscale zaken inschrijven. De federale fiscale wetgeving heeft een basis voor wanneer een belastingverhoging kan worden kwijtgescholden “bij ontstentenis van kwader trouw”. De Vlaamse Codex Fiscaliteit kent zo’n bepaling niet.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Cf. hierboven m.b.t. recht op billijkheid

Bij de erfbelasting is er nog een situatie die aandacht verdient: de vrijstelling van de gezinswoning wanneer er op het moment van overlijden een domicilie is op een ander huuradres. Op het aanslagbiljet erfbelasting van een weduwe is er geen vrijstelling voor de gezinswoning omdat het echtpaar op het moment van overlijden niet meer in die woning maar in een huurappartement is gedomicilieerd (2024-7107). De Vlaamse Codex Fiscaliteit maakt een uitzondering om de woning toch vrij te stellen wanneer de domiciliewijziging een geval van overmacht uitmaakt dat tot het ogenblik van overlijden heeft voortgeduurd. De verzoekster bezorgt uitgebreide documentatie dat haar man gedeeltelijk verlamd bleef na een hersenbloeding en de woning niet kon worden aangepast. Een verhuis naar een appartement was daarom noodzakelijk. Maar de bezwaarbeslissing stelt dat de ziekte van de man zonder belang is. Correcter was dat er geen verhuis was van de gezinswoning naar een rust- en verzorgingsinstelling of een huurassistentiewoning.

In dat geval wordt wel overmacht aanvaard. Maar een verhuis naar een gewoon appartement, ook al is dit ingegeven door de nood aan een aangepaste woning, wordt niet aanvaard. De Vlaamse Codex Fiscaliteit maakt

alleen een uitzondering voor de “verplaatsing van de hoofdverblijfplaats van een van de partners of van beide partners naar een rust- en verzorgingsinstelling of een assistentiewoning”. De aanbeveling is om te bekijken of ook een noodzakelijke verhuis naar een aangepaste huurwoning in aanmerking kan komen.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

VLABEL is niet overtuigd van de noodzaak tot aanpassing van de wetgeving op basis van één concreet geval.

Verlies van het verlaagd tarief registratierechten

Bij de registratierechten zijn er klachten over het verlies van het verlaagd tarief voor de enige eigen woning en de belastingverhoging die daarbovenop komt.

Wordt deze vermindering gevraagd in de aankoopakte, dan is er een engagement om binnen een bepaalde termijn in de woning te domiciliëren. In de meeste gevallen is dat drie jaar. Burgers kampen met een te late domicilie en ervaren dat als overmacht, bijvoorbeeld door een aanslepende renovatie van de woning. De burger vindt dat overmacht, maar juridisch is dit een veel strikter begrip. Als er geen sprake is van faillissement of ingebrekestelling van een aannemer zal overmacht niet aanvaard worden. Zo bleef in dossier 2024-5316 de belastingverhoging na te lang durende renovatie behouden. Eveneens in dossier 2024-4826, waar de oude woning niet tijdig (binnen de twee jaar) verkocht geraakte.

Burgers klagen over een te strenge beoordeling van de reden waarom ze de termijn overschrijden én dat het niet uitmaakt of iemand nu een week, een maand of een jaar te laat is. De belastingverhoging is uniform 20%. Net als bij de erfbelasting leeft ook hier de vraag naar een ruimer beoordelingskader.

... Burgers die tijdens de renovatie zien dat ze de termijn niet gaan halen, hebben geen mogelijkheid om de boete van 20% te vermijden. Iemand kan niet kiezen om alsnog afstand te doen van de vermindering of een lagere boete krijgen als de vooropgestelde termijn wordt overschreden. Hier zou de overheid burgers tegemoet kunnen komen. Al in het Jaarverslag 2019 vroeg de Ombudsdienst naar een uitstapmogelijkheid zonder boete (Jaarverslag 2019, p. 11).

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Cf. hierboven m.b.t. recht op billijkheid

Actieve dienstverlening: een ‘friendly reminder’

De friendly reminder of verwittiging die VLABEL uitstuurt bij de registratierechten kan burgers ook helpen bij andere fiscale gunstregimes. In de onroerende voorheffing zijn er elk jaar klachten over een aanslagbiljet voor een toch vrijgestelde assistentiewoning.

... In principe verleent VLABEL voor assistentiewoningen in beheer van een vzw een vrijstelling gedurende vijf jaar. De vrijstelling is altijd voor een beperkte periode omdat VLABEL regelmatig het gebrek aan winstoogmerk moet controleren. De erkenning op zich als assistentiewoning volstaat niet, waardoor er ook geen automatische toekenning is. De beslissing vermeldt die termijn wel, maar na afloop wordt gewoon opnieuw een aanslagbiljet verstuurd. Als een burger dan niet alert reageert, riskeert hij zijn recht op vrijstelling tijdelijk te verliezen. Men moet binnen de bezwaartermijn reageren, maar burgers spreken al wel eens meer over een foutieve factuur in plaats van een aanslagbiljet met fiscale termijnen. Een meer klantvriendelijke aanpak zou kunnen zijn om het laatste jaar van de vrijstelling te wijzen op de nakende afloop en de mogelijkheid om verlenging te vragen.

... VLABEL staat open voor zo een extra geheugensteuntje maar wijst op de kost. Dit vraagt extra ICT-programmatie en is geen prioriteit. Uit reacties blijkt dat burgers dit wel verwachten met alle communicatiemogelijkheden die er vandaag de dag zijn. Via bijvoorbeeld Mijn Burgerprofiel zouden burgers verwittigd en ondersteund kunnen worden in hun administratie.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Voor gunstregimes met de grootste financiële impact zijn er reminders; voor kleine vrijstellingen is de kost voor reminders (personeel en ICT) niet proportioneel).

Een ander voorbeeld, waar allicht meer burgers hun recht op fiscale vermindering mislopen, zijn de persoonsgebonden verminderingen in de onroerende voorheffing voor huurders. Ook huurders kunnen vermindering krijgen wegens kinderen ten laste of handicap. Dat wordt dan in mindering gebracht op het aanslagbiljet van de eigenaar maar de vermindering komt de huurder toe.

In 2024-7253 klaagt de verzoeker dat zijn drie huurders al half oktober een brief ontvingen over hun vermindering maar dat hij nog geen aanslagbiljet had. Dat was onopgemerkt gebleven in eBox. Het grootste probleem is allicht dat veel huurders hierover onwetend zijn. Waar VLABEL stelt dat dit best zou hervormd worden naar een huursubsidie uitbetaald door Wonen in Vlaanderen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 849), schuift het Vlaamse regeerakkoord een Vlaams systeem voor de registratie van huurcontracten naar voren. Dat zal dan zowel dienen voor de controle op de woonkwaliteit van huurwoningen als de automatische toekenning van de vermindering van de onroerende voorheffing voor rechthebbende huurders (Vlaams Regeerakkoord p. 161).

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Hierover was recent nog een vraag om uitleg: [Vraag om uitleg 3686 \(2024-2025\)](#). Wonen in Vlaanderen werkt een databank voor de registratie van huurcontracten uit. VLABEL wacht de ontwikkeling daarvan dan ook verder af.

Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing blijft een jaarlijks terugkerend thema. Zo zijn er burgers die moeizaam de correcte documenten kunnen bezorgen om zowel de leegstand als het onvrijwillig karakter ervan aan te tonen. In dossier 2024-5832 wil VLABEL de onvrijwillige leegstand pas aanvaarden vanaf de start van de werken, wat volgens de Vlaamse Ombudsdienst een te enge interpretatie van de regel is. In dossier 2024-1336 bleek het eerste attest van leegstand van de gemeente onvolledig, in dossier 2024-2588 was er een verkoopovereenkomst maar de verkoop zat al geruime tijd voor de rechtbank. Beide dossiers werden na een afgewezen bezwaar heropend en uitgeklaard en de vermindering werd toegekend. Met een extra check en persoonlijk contact met de burger kan de overheid vermijden dat een bezwaar onterecht wordt afgewezen.

Wat als men te laat komt?

Wanneer een burger het niet eens is met een aanslagbiljet, kan hij bezwaar indienen om alsnog een vermindering of een herberekening te bekomen. Maar daarvoor gelden strikte termijnen. Er zijn mogelijkheden wanneer een burger te laat opmerkt dat er iets niet klopt, maar die kennen hun beperkingen.

Een mooi voorbeeld waar een vergissing werd rechtgezet is dossier 2024-6405. Een echtpaar koopt een woning. Ze scheiden en verliezen de vermindering klein beschrijf omdat er geen drie jaar domicilie was in de woning. Beiden ontvangen hiervoor een aanslagbiljet aanvullende registratierechten met belastingverhoging. De man dient bezwaar in en de scheiding wordt aanvaard als overmacht. Zijn vrouw ging ervan uit dat het bezwaar voor allebei gold. Haar latere eigen bezwaar was onontvankelijk wegens te laat. Na bemiddeling aanvaardt VLABEL alsnog om voor beiden dezelfde beslissing te hanteren en ook voor haar overmacht te aanvaarden.

In 2024-1316 reageert de verzoeker op aanvullende registratierechten omdat de oude woning te laat werd verkocht. Er was een tijdige verkoopovereenkomst maar die werd tenietgedaan door de rechtbank. Het definitieve vonnis dateert van 15 april 2023 en de bezwaartermijn tegen het aanslagbiljet liep tot 10 augustus 2023. Het bezwaar werd pas ingediend na het verstrijken van die bezwaartermijn. Omdat het vonnis al geruime tijd gekend was, handhaaft VLABEL in dit geval de beslissing dat het bezwaar onontvankelijk is.

De Vlaamse Ombudsdienst waardeert de houding van VLABEL om bezwaren zo veel mogelijk ten gronde te bekijken. Het is belangrijk dat de klachtenbehandeling ruimte kan bieden voor bemiddeling en concrete oplossingen.

Co-ouderschap in de onroerende voorheffing nog te weinig gekend

Een fiscale regel die er in 2023 bij kwam is de opsplitsing van de vermindering onroerende voorheffing voor kinderen ten laste tussen de beide co-ouders. In 2023 waren er 1.262 aanvragen. In 2024 zijn er dat 1.485. Er is dus zeker nog werk om deze regel beter bekend te maken. In de klachten waren er enkele dossiers van burgers die de opsplitsing pas vroegen na 31 maart van het kalenderjaar. Die deadline is in de regelgeving ingeschreven om de vermindering op beide aanslagbiljetten meteen correct toe te passen. De aanvraag hoeft maar eenmalig te gebeuren. In 2024-1463 reageerde een ouder pas na ontvangst van zijn aanslagbiljet op 31 augustus 2023 maar hij kreeg nog de



opsplitsing. De ex-partner was ontevreden, want die verliest nu een stukje van de vermindering en moet een deel terugbetalen. De opsplitsing werd toegestaan omdat in het eerste jaar de termijn om aan te vragen zeer krap was voor een nieuwe regeling. Het algemeen belang werd vooropgesteld zodat zo veel mogelijk burgers konden genieten van de nieuwe regeling. In dossier 2024-6698 was dat voor 2024 niet meer het geval. Hier moet de aanvrager wachten tot aanslagjaar 2025 omdat de opsplitsing pas na 31 maart 2024 werd gevraagd.

Reactie Vlaamse Belastingdienst:

Zie cijfers in [Schriftelijke vraag 370 \(2024-2025\)](#).

VLABEL informeert hierover uitgebreid op haar website: [Vermindering van de onroerende voorheffing voor gezinsbijslaggerechtigde kinderen | Vlaanderen.be](#).

7.3 Evolutie klachtenbeeld

Wat de onroerende voorheffing en de verkeersbelastingen betreft, tonen volgende tabellen een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 5 jaar:

Onroerende voorheffing					
Ombudsnorm / Jaar	2021	2022	2023	2024	2025
Te lange behandeltermijn	11	15	10	12	13
Ontoereikende informatieverstrekking	3	4	2	4	3
Andere	1	3	4	4	4
Niet-correcte beslissing	8	6	18	10	16
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	0	2
Onheuse bejegening	1	0	2	0	0

Tabel 5 - evolutie klachtenbeeld onroerende voorheffing

Het aantal klachten over de onroerende voorheffing is min of meer stabiel gebleven ten opzichte van het aantal in 2024, 2022 en 2021.

Het percentage (deels) gegronde klachten is echter wel gestegen: 8,39% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing kwalificeerden we als (deels) gegrond, ten opzichte van 7,25% in 2024. Dit is te wijten aan een vermeerdering van het aantal klachten onder de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing' en onderstreept het belang van goede beslissingen en van een gerichte controle op de toekenning van automatische verminderingen.

Verkeersbelastingen					
Ombudsnorm / Jaar	2021	2022	2023	2024	2025
Te lange behandeltermijn	1	2	0	1	0
Ontoereikende informatieverstrekking	9	2	7	7	3
Andere	9	8	7	6	0
Niet-correcte beslissing	5	3	6	2	9
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Onheuse bejegening	2	1	0	2	1

Tabel 6 - evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen

Het aantal klachten over de verkeersbelastingen is gedaald ten opzichte van 2024 (-18%). Ook het percentage (deels) gegronde klachten daalde: voor 3,78% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 4,65% in 2024.

Het klachtenbeeld toont weliswaar ook hier een stijging van het aantal klachten onder de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing', maar dit wordt gecompenseerd door een daling van de klachten onder de overige ombudsnormen.

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				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
Te lange behandeltermijn	0	3	3	2	3	0	2	1	0	0
Ontoereikende Informatieverstrekking	8	5	1	3	4	1	2	1	0	1
Andere	3	2	1	3	0	1	0	1	2	1
Niet-correcte beslissing	1	4	2	3	3	2	0	2	1	4
Onvoldoende bereikbaarheid	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Onheuse bejegening	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Tabel 7 - evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratiebelasting

We registreerden voor de erfbelasting een lichte stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2024 (+9,4%). We stelden echter wel een procentuele daling vast van het aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde ontvankelijke klachten: 16,42% in 2025 t.o.v. 17,74% in 2024.

Voor de registratiebelasting noteerden we een vergelijkbaar aantal klachten ten opzichte van 2024. Maar hier steeg het procentueel aantal (deels) gegronde klachten sterk van 10% in 2024 naar 18,92% in 2025.

7.4 Aanbevelingen 2025 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 2025 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 2025 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 92,62% van de afgehandelde ontvankelijke klachten als ongegrond. Dit hoge percentage van ongegronde klachten ligt al jaren in dezelfde lijn (93% in 2024 en 92% in 2022 en 2023). Dit wijst er enerzijds op dat het wellicht niet realistisch is om een volledig foutloos systeem te verwachten: in individuele dossiers kan er altijd iets mislopen. Anderzijds bevestigen deze cijfers vooral dat de berekening van belastingen, de verzending van betalingsdocumenten en de behandeling van dossiers in het overgrote deel van de gevallen die ter beoordeling worden voorgelegd correct en zorgvuldig 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 terecht protesteert tegen de beslissing kunnen wij als klachtendienst de beslissing zelf niet wijzigen, maar zullen we bij de Vlaamse Belastingdienst wel bepleiten om de beslissing te herzien.

De (deels) gegronde klachten werden ook in 2025 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.

Aanbevelingen op basis van onze vaststellingen:

- 1 aanbeveling over het abatement in de erfbelasting voor een erfopvolger met een handicap

nl. dat het abatement voor een erfopvolger met een handicap zoveel als mogelijk automatisch wordt toegekend.

De Vlaamse fiscale wetgeving voorziet in een aantal verminderingen en vrijstellingen van de erfbelasting. Met uitzondering van het partnerabatment en de vermindering bij bescheiden verkrijgingen (belastingkrediet) worden de voorziene gunsttarieven niet automatisch toegekend, maar dienen ze door de erfopvolger te worden aangevraagd in de aangifte dan wel in de bezwaartermijn. Het abatement wegens handicap kan zelfs in de termijn van ambtshalve ontheffing worden aangevraagd. Ondanks de tolerante houding van de Vlaamse Belastingdienst wat de aanvraagtermijn betreft, lijkt het echter aannemelijk dat sommige erfopvolgers de geldende gunsttarieven toch mislopen omdat ze hierover onwetend zijn.

Specifiek voor wat het abatement wegens handicap betreft, kan zich de vraag worden gesteld of dit gunsttarief door de Vlaamse Belastingdienst niet automatisch kan worden toegekend voor de erfopvolgers waarvan de noodzakelijke gegevens over de handicap reeds beschikbaar zijn in de eigen bestanden.

- 1 aanbeveling over de belastingverhoging in de erfbelasting (levensverzekeringen)

nl. dat de burger eerst wordt geïnformeerd over de aanvullende rechten voor uitgekeerde of afgekochte levensverzekeringscontracten alvorens een belastingverhoging aan te rekenen.

Voor de berekening van de verschuldigde erfbelasting voorziet de Vlaamse wetgeving in een specifieke behandeling m.b.t. de levensverzekeringen.

Meer bepaald, de levensverzekeringcontracten die afgesloten werden en betaald met gemeenschappelijke gelden, maar waarvan geen uitbetaling gebeurt op het ogenblik van het overlijden van de erflater, zijn niet belastbaar bij overlijden, maar pas -voor de helft- vanaf het moment dat de polis wordt afgekocht of uitgekeerd na het overlijden.

In dat geval dient er binnen de wettelijke termijn (4, 5 of 6 maanden naargelang de plaats van overlijden) vanaf datum van afkoop of uitkering spontaan een nieuwe aangifte worden ingediend. De overdracht of herbelegging van de volledige reserve van een bestaande polis naar een nieuwe polis wordt beschouwd als een afkoop.

Bij gebrek aan dergelijke aangifte zal de Vlaamse Belastingdienst de financiële instellingen hierover zelf contacteren. Wanneer de Vlaamse Belastingdienst vaststelt dat bepaalde levensverzekeringen werden uitgekeerd of afgekocht zonder dat hiervoor een aangifte werd ontvangen, wordt een voorstel ambtshalve aanslag verstuurd en vervolgens een aanslagbiljet voor de bijrechten en een belastingverhoging die 20% bedraagt van de aanvullende rechten.

We stellen vast dat burgers deze boete of belastingverhoging als bijzonder onrechtvaardig ervaren daar zij veelal onwetend zijn over deze verplichting tot indienen van een nieuwe aangifte wanneer een levensverzekering wordt uitgekeerd, afgekocht of herbelegd. Dit gebeurt dikwijls pas jaren na het overlijden en velen zijn dan ook -ten onrechte- in de veronderstelling dat het hoofdstuk van de erfbelasting al was afgesloten.

In het kader van een klantvriendelijke en menselijke toepassing van de wetgeving zou de Vlaamse Belastingdienst kunnen overwegen om ook in deze specifieke situaties de burger aan de hand van een voorstel te informeren over de vaststelling van uitgekeerde of afgekochte levensverzekeringen en over de aanvullende rechten. Als de burger daarmee instemt, zou er geen belastingverhoging meer mogen volgen.

In zo'n voorstel zou de Vlaamse Belastingdienst er tevens op kunnen wijzen dat de berekening gebeurt in de veronderstelling dat men de premies betaalde met gemeenschappelijke gelden en met de vraag om dit na te kijken om de aanvullende rechten eventueel te kunnen herzien/verminderen. Als de premies met eigen middelen zijn betaald, dan wordt de erfopvolger namelijk onterecht belast op het deel van de uitkering dat met eigen middelen is gefinancierd. Het komt immers voor dat voor een verzekering nog premies betaald worden na het overlijden. Ook kan een verzekering voor het huwelijk zijn afgesloten en initieel betaald met eigen gelden. Daarover is bij de burger

ook veel onwetendheid, maar men mag van de klantvriendelijke overheid verwachten dat zij de burger goed informeert en de belasting correct berekent.

Recht op vergissing:

Het Grondwettelijk Hof oordeelde in november 2024 in een arrest dat een belastingplichtige die te goeder trouw een eerste overtreding beging in de belastingaangifte niet automatisch kan worden gesanctioneerd met een belastingverhoging van 10%. De vragen die aan het Hof waren voorgelegd hadden weliswaar betrekking op een specifieke federale fiscale wetgeving in het kader van een aangifte in de vennootschapsbelasting, maar brachten ook binnen de Vlaamse overheid het gesprek naar recht op vergissing in een stroomversnelling. De overtuiging groeide dat een klantvriendelijke en dienstbare overheid de burgers moet ondersteunen en hen dus niet bij een kleine of onschuldige fout hard moet straffen door het opleggen van hoge boetes of belastingverhogingen.

Concreet wil de Vlaamse Belastingdienst boetes verhinderen en verminderen. Er komt meer billijkheid in de Vlaamse fiscale wetgeving.

In een eerste fase werd een klantvriendelijkheidsplan uitgerold. Dit houdt onder meer in dat kleine overtredingen en onvolkomenheden die het gevolg zijn van een duidelijke vergissing of een gebrek aan kennis bij het invullen van een aangifte bijvoorbeeld, voortaan door de belastingadministratie zelf aan de belastingplichtige zullen worden gemeld met een voorstel van remediëring. Als de belastingplichtige daaraan gevolg geeft, volgt er niet langer meer een belastingverhoging.

Dit klantvriendelijkheidsplan werd vastgelegd in een administratief standpunt [“Fiscaal recht op billijkheid – verbeteringen aan aangifte van nalatenschap”](#), gepubliceerd op 2 december 2025 en is sindsdien ook in voege getreden.

Met een decretaal initiatief zal ook het verminderen van boetes worden gerealiseerd. Er zal worden ingegrepen op het disproportionele karakter van de belastingverhogingen in de erfbelasting en de registratiebelasting door de bestaande tarieven voor nagenoeg alle inbreuken en overtredingen te milderen.

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 informeert de burger steeds over de juiste beroepsprocedures om de belasting op een rechtsgeldige manier te betwisten. 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:

“dankjewel voor de moeite en info”

“Heel hard dank voor de uitleg”

“Bedankt voor jullie antwoord en opvolging. Als er inderdaad een wettelijke verplichting is, dan begrijp ik dat.”

“Hartelijk dank voor uw fijne hulp. U bent de allereerste die reageert op mijn mails – die ik al sinds maanden heb gestuurd. Ik kreeg gisteren eindelijk een brief in de brievenbus, dus heb het nodige kunnen doen.”

“Nogmaals bedankt en proficiat voor de snelle afhandeling van mijn dossier.”

“Bedankt voor uw antwoord, het klopt, ik ben blij over zo’n goede service van de Financiën Vlaanderen. Een fijne dag.”

“Ik ben verheugd dat deze kwestie eindelijk op basis van feiten is beoordeeld en dat er een terechte beslissing is genomen. Het is prettig om te zien dat er recht is gedaan aan de situatie. Enorm bedankt voor de genomen moeite en voor de rechtvaardigheid.”

“Dankjewel voor uw antwoord en uw inspanningen. Ongetwijfeld zal de medewerker dit in de toekomst anders behandelen. Empathie is in deze functie heel belangrijk.”

“Bedankt voor de vriendelijke en informatieve telefoon en de verduidelijking nogmaals via mail.”

“Hartelijk dank voor uw snelle replek en uw insteek bij het oplossen van dit probleem.”

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), de Vlaamse Belastingdienst na onze tussenkomst aanslagbiljetten heeft verstuurd, afbetalingsplannen heeft toegekend, stopgezette afbetalingsplannen terug heeft opgestart, nalatigheidsinterest heeft kwijtgescholden, invorderings-



kosten van de gerechtsdeurwaarder heeft kwijtgescholden of terugbetaald, adresgegevens heeft aangepast, verminderingen heeft toegekend, de oude tarieven verkeersbelasting vooralsnog heeft toegepast, de burgers hun nummerplaten eindelijk hebben laten schrappen (voor voertuigen die al jaren niet meer in hun bezit waren), de burger toch nog tijdig een aangifte heeft ingediend of bepaalde bewijzen heeft voorgelegd, ...

8. Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Onroerende voorheffing

8.1.1 Uitfasering verlaagd tarief 2,4%

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 85]

Het verlaagde tarief van de onroerende voorheffing van 2,4% dat van toepassing is op de eigendommen die door erkende woonmaatschappijen worden ingehuurd op de private huurmarkt wordt uitgefaseerd. Het verlaagd tarief blijft gelden voor de bestaande hoofdhuurovereenkomsten met aanvangsdatum vóór 1 januari 2026, ook als deze overeenkomsten worden verlengd of gewijzigd. Het voordeel vervalt bij de definitieve beëindiging van de hoofdhuurovereenkomst.

8.2 Jaarlijkse verkeersbelasting/belasting op de inverkeerstelling

8.2.1 Opheffing vrijstellingen elektrische voertuigen

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 35-40]

De vrijstelling voor pure elektrische en waterstofvoertuigen wordt afgeschaft vanaf 1 januari 2026. Dit betekent dat dergelijke voertuigen die ingeschreven worden vanaf 1 januari 2026 verkeersbelastingen betalen (een forfaitair bedrag van 93,60 euro voor de jaarlijkse verkeersbelasting (excl. opdecim) en van 61,50 euro voor de BIV).

Er wordt een overgangsmaatregel voorzien. Mensen die hun elektrisch voertuig aankochten vóór 6 oktober, maar waarbij het voertuig pas ingeschreven kan worden vanaf 1 januari 2026, kunnen nog genieten van de vrijstelling in de jaarlijkse verkeersbelasting en belasting op de inverkeerstelling, mits het voorleggen van een kopie van de bestelbon aan de Vlaamse Belastingdienst vóór 15 januari 2026.

Puur elektrische of waterstofvoertuigen die vóór 1 januari 2026 zijn ingeschreven, blijven genieten van de vrijstellingen.

8.3 Registratiebelasting

8.3.1 Verfijning voorwaarden verkooprecht enige eigen woning

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 34]

Voor verkoopovereenkomsten vanaf 1 januari 2026 worden de toepassingsvoorwaarden voor het verlaagd tarief van 2% bij de aankoop van een enige eigen woning verfijnd.

- Het verlaagd tarief van 2% is uitsluitend voorbehouden voor particuliere aankopen door natuurlijke personen. Aankopen waarbij een rechtspersoon mede-verkrijger is, vallen volledig onder het basistarief van 12%.
- Het verlaagd tarief van 2% is uitsluitend voorbehouden voor zuivere aankopen in volle eigendom. Gesplitste aankopen vruchtgebruik – blote eigendom worden uitgesloten.
- De koper verbindt zich ertoe zijn inschrijving in het bevolkings- of het vreemdelingenregister te nemen op het adres van de aangekochte woning binnen drie jaar na de datum van de authentieke aankoopakte. Bijkomend wordt een minimumduur van minstens één jaar voorzien gedurende dewelke de inschrijving ononderbroken

moet behouden blijven op het adres van de aangekochte woning. Deze verbintenis moet worden nagekomen door elke betrokken koper afzonderlijk.

8.4 Erfbelasting

8.4.1 Verhoging roerend partnerabbattement

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 19]

Voor nalatenschappen opengevallen vanaf 1 januari 2026 heeft de langstlevende partner recht op een abbattement van € 75.000 in de categorie roerend (voorheen € 50.000)

8.4.2 Invoering singlevermindering

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 17]

Voor nalatenschappen die openvallen vanaf 1 januari 2026 wordt er een singlevermindering ingevoerd.

Een alleenstaande erflater zonder kinderen kan in een testament één of meer natuurlijke personen aanduiden wiens verkrijging, tot maximum €100.000, belast wordt aan een voordelig, progressief tarief.

De singlevermindering wordt alleen toegekend als de toekomstige erflater in een niet-herroepen testament één of meerdere natuurlijke personen heeft aangeduid die de toepassing mogen vragen van het verlaagde tarief. De singlevermindering dient aangevraagd te worden in de aangifte van nalatenschap en zal niet automatisch worden toegekend.

Dit voordeel is bedoeld voor verkrijgingen door broers of zussen, maar ook verdere verwanten of niet-verwante personen. Hetgeen zij verkrijgen wordt belast aan een nieuw verlaagd en progressief tarief:

- 3% voor het gedeelte van de nettoverkrijging dat kleiner is dan of gelijk is aan 50.000 euro;
- 9% voor het gedeelte van de nettoverkrijging dat groter is dan 50.000 euro en niet meer bedraagt dan 100.000 euro.

Dit blijft beperkt tot een nettoverkrijging van maximum 100.000 euro per nalatenschap. In hoofde van elke begunstigde wordt het progressief tarief afzonderlijk toegepast (zonder het maximum van 100.000 euro te overschrijden).

Voor éénzelfde nalatenschap kan het voordeel van de singlevermindering niet gecumuleerd worden met het voordeel van de vriendenerfenis.

8.4.3 Uitdoving vriendenerfenis

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 18]

Vanaf 01/01/2026 zal de vriendenerfenis geleidelijk uitdoven. De toekomstige begunstigden die vermeld worden in een testament dat ten laatste op 31 december 2025 wordt opgemaakt, kunnen de vermindering van de vriendenerfenis nog aanvragen conform de onderstaande regelgeving en dit ongeacht de toekomstige datum van overlijden.

Als een erflater volgens de geldende voorwaarden één of meer begunstigden van de singlevermindering heeft aangewezen en in eenzelfde of in een ander testament een of meer begunstigden van de vriendenerfenis heeft aangewezen, en deze begunstigden formuleren elk een aanvraag tot toepassing van deze verschillende

gunstregelingen, zal voor de erfbelasting enkel gevolg worden verleend aan de aanvraag tot toepassing van de nieuwe singlevermindering (art. 2.7.5.0.6, 8e lid VCF).

8.5 Erf- en registratiebelasting

8.5.1 Verstrengde voorwaarden gunstregime familiale vennootschappen

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 4-15]

Voor nalatenschappen die openvallen vanaf 1 januari 2026 en authentieke schenkingsakten verleden vanaf 1 januari 2026 wijzigen de regels voor de overdracht van familiebedrijven:

- de grootste wijzigingen situeren zich rond het proportioneel uitsluiten van residentieel vastgoed (met inbegrip van bouwgronden) van de gunstmaatregel, met uitzondering voor vennootschappen waarvan de omzet voor minstens 75% uit economische activiteiten met betrekking tot residentieel vastgoed gegenereerd wordt. Hierbij geldt ook een tewerkstellingsvoorwaarde (1 voltijdse werknemer gedurende 3 jaar voor en na de overdracht). De waarde van de aandelen, in de mate waarin deze het residentieel vastgoed vertegenwoordigen, worden in de schenkbelasting en erfbelasting belast aan de normale tarieven voor roerende goederen;
- er is voortaan een verslag vereist van een bedrijfsrevisor of gecertificeerd accountant om onder het gunstregime te vallen, met daarin een waardering van de aandelen en van het aandeel van het residentieel vastgoed
- de mogelijkheid voor de belastingplichtige om een voorafgaand attest te bekomen over het al dan niet voldoen aan de voorwaarden van de gunstregeling wordt uitgebreid tot het krijgen van bevestiging over de waardering van de aandelen in dit verslag. Het attest is vanaf de datum van de eindbeslissing 60 dagen geldig en bindend voor Vlabel.

8.5.2 Fiscale regularisatie

[[Programmadecreet bij de begroting 2026](#), art. 21-33]

Vanaf 1 januari 2026 start een nieuwe fiscale regularisatieronde, die belastingplichtigen de kans biedt om bedragen die aan de Vlaamse erf- of registratiebelastingen onderworpen hadden moeten zijn, toch aan te geven.

De belastingplichtigen krijgen de kans alsnog de verschuldigde belastingen en een bijkomende heffing te betalen. In ruil krijgen ze een attest dat hen zekerheid biedt dat ze hier later geen belastingen meer op moeten betalen of hiervoor bestraft kunnen worden.

Tarieven:

- Voor erfbelasting (niet-fiscaal verjaard):
 - o 40% voor een verkrijging in rechte lijn of tussen partners;
 - o 75% voor een andere verkrijging dan een verkrijging in rechte lijn of tussen partners;
- Voor registratiebelasting (niet-fiscaal verjaard):
 - o forfaitaire regularisatieheffing van 25%;
- Fiscaal verjaarde kapitalen (zowel erf- als registratiebelasting):
 - o progressief tarief afhankelijk van het jaar van aangifte: 40% in 2026, 42% in 2027, 44% in 2028 en 45% in 2029.

8.5.3 Recht op billijkheid

[SP 25012 - Fiscaal recht op billijkheid - verbeteringen aan aangifte van nalatenschap](#)

Op 1 december 2025 trad een administratief standpunt in werking m.b.t. een fiscaal recht op billijkheid.

Concreet wil VLABEL boetes verhinderen en boetes verminderen. De eerste doelstelling, het zoveel als mogelijk verhinderen van de boetes, zal VLABEL realiseren door zich meer nog dan voorheen te tonen als een helpende fiscus. Duidelijke vergissingen zullen aan de belastingplichtige worden gemeld met een voorstel van remediëring. Als de belastingplichtige hieraan gevolg verleent, is het opleggen van een belastingverhoging niet langer wenselijk.

Het standpunt kan enkel toepassing vinden indien het gaat om een duidelijke vergissing.

Niet-limitatieve, noch bindende voorbeelden van dergelijke vergissingen zijn:

- het aangeven van een goed als behorend tot het eigen vermogen in plaats van behorend tot het gemeenschappelijk vermogen en omgekeerd een onjuist aandeel van een onroerend goed wordt vermeld als toebehorend aan het gemeenschappelijk vermogen
- inversie van cijfers in tegoeden van bankrekeningen
- ontbreken van stukken tot bewijs van het passief van de nalatenschap
- ontbreken van handtekeningen op een gezamenlijke aangifte
- inboedel wordt aangegeven voor de verzekerde waarde in plaats van voor de venale waarde
- een onjuist bedrag van een bankrekening
- een pro memorie vermelding
- onduidelijkheid in de aangifte aangaande een begrafenisverzekering
- onduidelijkheid in de aangifte inzake inkorting
- een niet-geregistreerde schenking wordt aangegeven als geregistreerde schenking of omgekeerd

De tweede doelstelling, boetes verminderen, wordt gerealiseerd door middel van een decretaal initiatief. Een [ontwerp van decreet](#) hieromtrent werd definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 5 december 2025 en wordt begin 2026 ingediend bij het Vlaams Parlement.

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 al dan niet 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 uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.

We staan zelf in voor klachtenbehandeling en rapportage; er worden geen taken uitbesteed. 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 2025, 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

In ons jaarverslag van de Klachtendienst Financiën leest u waar burgers zich zorgen over maken, wat ze als niet-correct ervaren en welke oplossingen we hebben aangeboden voor de terechte klachten.

Jaarlijks krijgen we zo'n 1.000 klachten binnen. Dit is een duidelijk teken dat veel mensen de weg naar ons weten te vinden om hun verhaal te delen.

In 2025 beoordeelden we het grootste deel van de ontvankelijke klachten -92,62%- als ongegrond. Dat hoge percentage past bij wat we de vorige jaren zien.

We legden in duidelijke taal uit dat het dossier correct was behandeld en probeerden zo de burger te verzoenen met de belasting die hij moest betalen, zodat de relatie met de Vlaamse Belastingdienst hersteld werd.

De klachten die wél terecht waren, gaven we door aan de Vlaamse Belastingdienst en samen werkten we aan een oplossing voor de dossiers waar we een fout of probleem zagen.

Het klantvriendelijkheidsplan van de Vlaamse Belastingdienst is een mooie stap in de richting van een meer behulpzame en klantgerichte belastingadministratie.

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
BTW	Belasting op Toegevoegde Waarde
CIC	Centrale Invorderingscel
CO ₂	Koolstofdioxide
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
E	Energie
ErfB	Erfbelasting
EPC	Energieprestatiecertificaat
FOD	Federale Overheidsdienst
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IER	Ingrijpende Energetische Renovatie
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
JB	Jobbonus
KMH	Kilometerheffing
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
NGV	Niet-geautomatiseerd voertuig
OBU	On Board Unit
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OV	Onroerende voorheffing
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
PBH	Planbatenheffing
QR-code	Quick Response Code
RegB	Registratiebelasting
SP	Standpunt
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
VZW	Vereniging Zonder Winstoogmerk

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	14
Grafiek 8	evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing	15
Grafiek 9	indeling ongegronde klachten onroerende voorheffing	16
Grafiek 10	verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen	17
Grafiek 11	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing	23
Grafiek 12	evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen	24
Grafiek 13	indeling ongegronde klachten verkeersbelastingen	25
Grafiek 14	verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen	26
Grafiek 15	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen	30
Grafiek 16	evolutie aantal ingediende klachten erfbelasting	31
Grafiek 17	indeling ongegronde klachten erfbelasting	32
Grafiek 18	verdeling klachten erfbelasting volgens ombudsnormen	32
Grafiek 19	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten erfbelasting	35
Grafiek 20	evolutie aantal ingediende klachten registratielasting	36
Grafiek 21	indeling ongegronde klachten registratielasting	37
Grafiek 22	verdeling klachten registratielasting volgens ombudsnormen	37
Grafiek 23	verhouding ongegronde – (deels) gegronde klachten registratielasting	39
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	52
Tabel 6	evolutie klachtenbeeld verkeersbelastingen	52
Tabel 7	evolutie klachtenbeeld erfbelasting en registratielasting	53
Afbeeldingen		
Afbeelding 1	kwalificatie afgehandelde klachten	11

Afbeelding 2	kwalificatie klachten onroerende voorheffing	16
Afbeelding 3	kwalificatie klachten verkeersbelastingen	25
Afbeelding 4	kwalificatie klachten erfbelasting	31
Afbeelding 5	kwalificatie klachten registratiebelasting	36
Afbeelding 6	kwalificatie klachten Centrale Invorderingscel	40
Afbeelding 7	kwalificatie klachten kilometerheffing	41
Afbeelding 8	kwalificatie klachten verkrottingsheffing woningen	41
Afbeelding 9	kwalificatie klachten leegstandsheffing bedrijfsruimten	42
Afbeelding 10	kwalificatie klachten jobbonus	42
Afbeelding 11	kwalificatie klachten afdeling Vastgoedtransacties	43
Afbeelding 12	kwalificatie klachten belasting op spelen & weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen	43
Afbeelding 13	kwalificatie klachten planbatenheffing	44
Afbeelding 14	kwalificatie klachten Dienst Derdengeschillen	44

DEPARTEMENT
FINANCIËN & BEGROTING

fin.vlaanderen.be

Onderwijs



Vlaanderen
is onderwijs & vorming

Klachtenrapport

in het kader van het Vlaams
Bestuursdecreet

2025

BELEIDSDOMEIN
ONDERWIJS &
VORMING

www.onderwijs.vlaanderen.be

INHOUD

VOORWOORD	3
KLACHTENBEELD	4
Globale cijfers 2021, 2022, 2023, 2024, 2025	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)

Dit klachtenrapport 2025 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 2021, 2022, 2023, 2024, 2025

Tabel 1: Kerncijfers 2021, 2022, 2023, 2024, 2025

Klachten	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal aantal klachten	225	193	282	334	355
Ontvankelijk	110	104	152	278	327
Onontvankelijk	115	89	130	56	28
Gegronde klachten deels of volledig	27	24	31	81	112
Ongegronde klachten	83	79	121	195	214
Nog niet afgehandeld	0	1	0	2	1
Opgelost deels of volledig	25	24	30	63	86
Niet opgelost	2	0	1	18	20
Totaal	225	193	282	334	355

In 2025 werden 355 klachten geregistreerd. Dit is opnieuw een stijging t.o.v. 2023.

7,88% van de geregistreerde klachten werd onontvankelijk verklaard. Dit is opnieuw een forse daling t.o.v. 2024 (16,76%).

Van het aantal ontvankelijke klachten zijn er in 2025, 34,25% (deels) gegrond bevonden. T.o.v. van 2024 is dit opnieuw een stijging. In 2024 waren 29,13% klachten (deels) gegrond.

Tabel 2: Ombudsnormen 2021, 2022, 2023, 2024, 2025

Ombudsnormen	2021	2022	2023	2024	2025
Niet-correcte beslissing	4	4	7	3	7
Te lange behandeltermijn	9	6	10	50	82
Ontoereikende informatieverstrekking	9	8	5	8	11

Onvoldoende bereikbaarheid	0	1	3	5	5
Onheuse bejegening	3	3	4	2	1
Andere	2	2	2	13	6

Van alle (deels)gegronde klachten steekt de geschonden ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' er opvallend boven uit. Deze ombudsnorm blijft jaar na jaar stijgen.

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. Bij de klachtencaptatie binnen het departement zetten we in op een vlotte bereikbaarheid van de algemene klachtencoördinator. De procedures voor zowel de interne als de externe doelgroep worden duidelijk voorgesteld op zowel onze interne als externe webpagina.

Het [Klachtenmeldpunt](#) is vlot bereikbaar voor de burger. Daar vindt men op een toegankelijke en laagdrempelige manier de info over de klachtenprocedure t.a.v. onze werking. Daarnaast is ook een volledig overzicht te vinden 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 als 2^{de} lijnsklachtenbehandelaar).

Kwaliteitsmanagement

En tenslotte proberen we lessen te trekken uit onze klachtenbehandeling om ook dit derde langetermijndoel te realiseren via onderstaande indicatoren:

8. We koppelen onderling terug met de aanspreekpunten over de 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 allerlei 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	47
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	46
	Onontvankelijk	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	46
	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	

Klachtenrapport Departement Onderwijs & Vorming 2025

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 2025 ontving de afdeling Communicatie van DOV in totaal 46 klachten. 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 eind 2024 een fundamentele verandering ondergaan.

Voorgaande jaren konden de onderwijsprofessionals 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.

Klasse, die verantwoordelijk is voor het uitgeven van deze kaart, lanceerde de Lerarenkaart app. Leraren moeten sindsdien niet meer naar de bibliotheek om hun kaart op te halen. De leraren kunnen hun kaart via een koppeling met ACM/itsme activeren in de app.

In de eerste maanden van 2025 ontving Klasse klachten over deze digitalisering. Ze 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 en om een alternatief vragen. Anderzijds is er een 2e groep die een dergelijke app niet wenst te installeren op zijn of haar smartphone om privacy- en andere redenen.

25 van deze klachten werden via mail geregistreerd, 21 klachten bereikten de afdeling Communicatie via sociale media.

De gemiddelde antwoordtijd van deze klachten was 3 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 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".

Begin juli lanceerde Klasse een alternatief voor de digitale Lerarenkaart in de vorm van een downloadbare pdf. De leraren die een klacht indienden werden hiervan op de hoogte gebracht.

Sindsdien is het aantal klachten stilgevallen.

Afdeling Onderwijspersoneel

De afdeling ontving 1 klacht die onontvankelijk was. Het betrof een klacht ivm een weigering van verlenging van detachering bij de Europese School Mol.

Gezien de regelgeving voor gedetacheerde personeelsleden van de Europese Scholen werd toegepast verklaarden wij de klacht onontvankelijk.

Afdeling Levenslang Leren

De afdeling Levenslang Leren heeft geen klachten ontvangen over de werking van de afdeling zelf. Uiteraard waren er wel klachten over bijvoorbeeld de onderwijsinstellingen zelf, maar - na wat info – werd er doorverwezen naar die instellingen, de ombudsdiensten van die instellingen, de regeringscommissarissen, de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangbeslissingen en de Vlaamse Ombudsdienst.

Kenniscentrum Digisprong

In 2025 zette het Kenniscentrum Digisprong in op kennisdeling en ondersteuning via webinars en uitgebreide informatie op de website. Door deze proactieve en toegankelijke communicatie konden vragen snel beantwoord worden en onduidelijkheden worden voorkomen. Het kenniscentrum ontving in 2025 geen klachten over zijn dienstverlening. Meldingen en vragen worden zorgvuldig opgevolgd en leiden waar nodig tot verduidelijking of aanpassing van informatie.

Bij de afdelingen **Leerplicht, Strategie en Kennis en Financiën en ICT** werden geen klachten over hun dienstverlening ontvangen.

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	75
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	69
	Onontvankelijk	6
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	(Deels) Gegrond	30
	Ongegrond	38
	Nog niet afgehandeld	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	27
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	4
	Te lange behandeltermijn	14
	Ontoereikende informatieverstrekking	6
	Onvoldoende bereikbaarheid	4
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

1. Samenvattend overzicht 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. Het kennen van de identiteit van de indiener zorgt dat we hem (als nodig) kunnen contacteren om de klacht te laten verduidelijken.

Daarnaast behandelde AGODI nog driemaal zoveel klachten over aspecten uit het brede onderwijsveld die de klanten raken, maar waar AGODI geen bevoegdheid voor heeft. Die 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 die 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 dat de school, het schoolbestuur of de onderwijskoepel. Afhankelijk van de inhoud van de klacht kunnen dat ook externe instanties zijn zoals Unia of het Kinderrechtencommissariaat of de Commissie Zorgvuldig Bestuur of de Commissie Leerlingenrechten.

Die 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.

Gegevenstabel Klachtenwerking 2025

aantal ontvangen klachten		75
aantal klachten behandeld < 45 dagen		69*
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	6
	Ongegrond	38
	(Deels) gegrond - opgelost	15 (12)
	(Deels) gegrond – deels opgelost	3
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

*Bij het afronden van het kalenderjaar 2025 was één klacht nog niet afgerond, waardoor die klacht niet op alle items gescoord kan worden.

Klachtenbeeld 2025

Tijdens het kalenderjaar **2025** ontving AGODI 69 ontvankelijke klachten. Net iets minder dan de helft (= 44,12%) van de ontvankelijke klachten zijn gegrond.

Focussen we op de ontvankelijk verklaarde, gegronde klachten volgens de ombudsnormen, dan ligt dit in de lijn van het vorig werkjaar. De behandelde klachten tikken aan op 'te lange behandeltermijn' en 'niet-correcte beslissing' (respectievelijk 14 en 4 klachten). Geen enkele klacht scoort op de norm 'onheuse bejegening'. Belangrijk: alle ontvankelijke gegronde klachten kregen in 2025 minstens deels een oplossing. 'Deels opgelost' slaat op de telefonische bereikbaarheid van MS Teams, die het sporadisch liet afweten. Het Agentschap werkt aan een oplossing hiervoor.

1.1 Afdeling Expertise & Controle

Gegevenstabel Klachtenwerking 2025

aantal ontvangen klachten		5
aantal klachten behandeld < 45 dagen		5
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	
	Ongegrond	1
	(Deels) gegrond - opgelost	3
	(Deels) gegrond – deels opgelost	1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	

Klachtenbeeld 2025

Het belang van een correcte zending door de werkgever kan niet genoeg onderlijnd worden. Hiermee staat of valt de correctheid van een personeelsdossier, wat grote consequenties heeft voor het personeelslid.

1.2 Afdeling Klantenzorg

Gegevenstabel Klachtenwerking 2025

aantal ontvangen klachten		4
aantal klachten behandeld < 45 dagen		4
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	0
	Ongegrond	2
	(Deels) gegrond - opgelost	2
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0

	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2025

De klachten leren de afdeling dat een heldere en eenduidige informatieve communicatie belangrijk is. De ontvankelijke klachten gaan over:

- Foutieve weergave van contactgegevens op de berichtenpagina van AGODI
- Onduidelijkheid over de dienstverlening die van AGODI verwacht kan worden in het kader van een specifieke procedure
- Het niet (tijdig) ontvangen van feedback op de melding van een ontevredenheid

1.3 Afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB

Gegevenstabel Klachtenwerking 2025

aantal ontvangen klachten		29
aantal klachten behandeld < 45 dagen		29
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	0
	Ongegrond	15
	(Deels) gegrond - opgelost	13
	(Deels) gegrond – deels opgelost	1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2025

Het grote deel van de klachten kadert binnen de toepassing van het beleid en de regelgeving. Een tweede groep klachten heeft onrechtstreeks betrekking op het nieuwe dienstverleningsmodel van AGODI, waardoor er als gevolg sprake is van een langere behandeltermijn of onvoldoende bereikbaarheid.

Net zoals vorig kalenderjaar registreerde de afdeling in 2025 ook de kritische berichten van het onderwijspersoneel over het thema geldelijke anciënniteit als een klacht. Ook al kwam het woord 'klacht' niet voor in het contact.

Van de in totaal 29 ontvankelijke klachten werden 10 klachten geregistreerd over het thema geldelijke anciënniteit: 4 daarvan waren (deels) gegrond en 6 zijn ongegrond.

De 4 (deels) gegronde klachten bereikten minstens voor een deel een oplossing. De gegronde klachten over het thema geldelijke anciënniteit tikten aan op de behandeltermijn en een niet-correcte beslissing.

De regelgeving over de zijinstroom is complex: dat toont zich duidelijk in het aanvechten van een negatieve beslissing. De onderwijspersoneelsleden kennen de regelgeving onvoldoende waardoor hun argumenten om toch een negatieve beslissing te laten herzien, niet valabel zijn.

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB ontving ook nog drie klachten die geen betrekking hadden op de werking, bevoegdheid of een beslissing van AGODI of die anoniem bezorgd werden. Die klachten werden niet geregistreerd in de klachtendatabank.

AGODI is niet bevoegd om tussen te komen bij interne personeelsaangelegenheden tussen het personeelslid en de school (= relatie werknemer-werkgever). Het agentschap zette de burger wel op weg door hen te informeren over de geldende regelgeving en hen een overzicht te bezorgen van instanties die wel bevoegd zijn om de klacht te behandelen. In de meeste gevallen is dat de school of het schoolbestuur. AGODI kan anonieme klachten niet beantwoorden, maar die klachten (over machtsmisbruik en toxisch leiderschap) worden wel steeds ter harte genomen waarbij AGODI de klacht onderzocht en bekeek of het nodig was om de onderwijsinspectie te informeren.

1.4 Afdeling Personeel Secundair en deeltijds Kunstonderwijs

Gegevenstabel Klachtenwerking 2025

aantal ontvangen klachten		34
aantal klachten behandeld < 45 dagen		30
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	6
	Ongegrond	19
	(Deels) gegrond - opgelost	(4) 4
	(Deels) gegrond – deels opgelost	0
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2025 afdeling PSK

Van de ontvankelijke klachten konden slechts 8 weerhouden worden als gegrond. Enkele hiervan hadden onrechtstreeks betrekking op het nieuwe dienstverleningsmodel van AGODI, waardoor er als gevolg sprake is van een langere behandeltermijn of onvoldoende bereikbaarheid. Andere kenden een gedeelde verantwoordelijkheid bij zowel AGODI als de werkgever.

Het grote deel van de klachten kadert binnen de toepassing van het beleid en de regelgeving. Aan de ene kant zijn er klachten die onontvankelijk zijn omdat AGODI in die cases niet bevoegd is.

Aan de andere kant heb je in diezelfde categorie klachten die weliswaar kaderen binnen de toepassing van deze regelgeving maar toch ontvankelijk zijn omdat de burger meer toelichting vraagt in de verwerking van zijn dossier en AGODI in de verwerking uiteraard een rol speelt. Het gaat dan vooral om het al dan niet toekennen van de bijkomende anciënniteit. Het is gebleken dat de regelgeving onvoldoende gekend is bij de burger, maar ook bij de werkgever. Door allerlei beleidswijzigingen in de loop van de laatste jaren is er veel verwarring ontstaan. AGODI tracht in deze klachten voldoende onderbouwde en duidelijke informatie te verschaffen. Een derde groep klachten situeert zich in de relatie tussen werkgever-werknemer. Als derdebetalers-instantie kan en mag AGODI dan niet tussenkomen. De klachtencoördinatoren verwijzen de betrokkenen naar de geijkte kanalen om hun zaak kenbaar te maken.

De afdeling PSK laat geen enkele klacht onbeantwoord.

Bij PSK is er echter 1 klacht die nog niet kon worden afgerond omdat de burger nog de nodige bewijsstukken dient te bezorgen om het onderzoek volledig te kunnen afronden.

Senior Experten bij PSK overleggen op regelmatige tijdstippen met teamleiders en proberen kort op de bal te spelen bij onduidelijkheden die leven bij de dossierspecialisten Zij verzorgen in dit kader voor toelichtingen en opleidingen bij bestaande en nieuwe regelgevingen.

1.5 Staf

Gegevenstabel Klachtenwerking 2025

aantal ontvangen klachten		3
aantal klachten behandeld < 45 dagen		1
Resultaat van de klachten	Onontvankelijk	3
	Ongegrond	1
	(Deels) gegrond - opgelost	1
	(Deels) gegrond – deels opgelost	1
	(Deels) gegrond – niet opgelost	0

Klachtenbeeld 2025 Staf

De klachten werden gestuurd naar de generieke mailbox agodi@vlaanderen.be van de afdeling. De drie klachten betroffen een concrete dossierbehandeling en konden dus ook door de betrokken afdeling zelf opgenomen worden. Het antwoord werd dan ook in overleg met die afdeling opgesteld.

De afdelingen ICT&Data en Scholen&Leerlingen ontvingen tijdens het kalenderjaar 2025 geen enkele klacht en worden niet in het overzicht opgenomen.

2. Inhoudelijke analyse AGODI

Zoals elk jaar heeft het merendeel van de klachten geen betrekking op de eigen werking van AGODI. Ouders, onderwijspersoneelsleden en derden richten zich ook tot het Agentschap om ongenoegen, fouten en mank lopende 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 getuigt van een toenemende complexiteit in de onderwijsrealiteit.

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.

Deze afdelingen voorzien in experten die naar aanleiding van de resultaten van de kwaliteitscontroles opleidingen op maat uitwerken. Dossierspecialisten worden actief bevraagd of ze een heropfrissing kunnen gebruiken. Bij nieuwe regelgeving wordt de opleiding verplicht gevolgd door iedereen. Jaar na jaar kunnen de knelpunten anders liggen, waardoor het aanbod aan opleidingen wijzigt.

Veelal wil de klagende burger een oplossing op maat, een uitzondering op zijn situatie of een andere uitkomst. 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. Een rechtszekere behandeling van gelijkaardige dossiers in gelijke contexten moet absoluut gevrijwaard blijven.

Communicatie over ([on]besliste) nieuwe regelgeving staat wel eens op gespannen voet met de complexiteit van de regelgeving. De klachtenbehandelaar heeft dan bij uitstek de taak de rechtszekerheid te bewaren. De afdeling streeft om empathie te tonen en door middel van uitvoerige toelichting de betrokkene voldoende te informeren zodat begrip in de situatie kan ontstaan. Fiches op Weetulex of op het digitale berichtenplatform zorgen voor eenvormige antwoorden die alle essentiële onderdelen vermelden.

2.1.2 Afdeling Klantenzorg

Binnen de afdeling werkt men met infofiches zodat, ongeacht wie antwoordt, de burger altijd dezelfde informatie krijgt. Ook de 1700 – Vlaamse Infolijn hanteert 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.

Het Infopunt voor Ouders, leerlingen en burgers van de afdeling Klantenzorg wordt veel gecontacteerd. Desondanks de vele vragen blijft AGODI streven om minstens 80% van de ontvangen vragen binnen de 5 werkdagen 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.

AGODI stimuleert de medewerkers om kritisch te blijven nadenken over de processen en hoe men de dienstverlening kan verder optimaliseren. Daarom voorziet het Agentschap op heel regelmatige basis overlegmomenten tussen de relatiebeheerders en de dossierspecialisten om op die manier pijnpunten aan te kaarten en hiervoor oplossingen te vinden. Op die manier kan AGODI de klanten steeds gerichter informeren en sensibiliseren.

2.1.3 Actualiteit = de zij-instroom

Ook in 2025 bleven de aanvragen voor het in rekening brengen van voorgaande diensten voor de berekening van de geldelijke anciënniteit (kortweg de zij-instroom), voornamelijk wat betreft diensten uit de openbare sector of de privésector, hoog. Bekijken we alle klachten over het thema geldelijke anciënniteit, dan is 40%

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. Sinds midden mei 2025 is het mogelijk voor personeelsleden om de aanvraag digitaal in te dienen. AGODI wil zo inzetten op een vlottere doorlooptijd van de behandeling en een betere communicatie naar het personeelslid toe.

Onderwijspersoneelsleden geven ook in 2025 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.

2.1.4 Beleidsaanbevelingen

2.1.4.1 Opvolging beleidsaanbeveling uit klachtenwerking 2024

- Het Agentschap vertaalt klantgerichtheid naar o.a. een gepersonaliseerde proactieve ondersteuning. Door maximaal gebruik te maken van alle data die scholen bezorgden aan AGODI kan elke klant proactief gewezen worden op de nood om de juiste informatie tijdig te bezorgen. Via continue risicoanalyse verscherpt AGODI de concrete ondersteuning naar individuele scholen. In de hoop zo foute informatie en dus niet-correcte beslissingen en ontevreden klanten te vermijden.
Door de klemtoon te leggen op de klant heroriënteert de dienstverlening van AGODI zich (nog) meer richting een proactieve ondersteuning.
- De afdeling Klantenzorg vangt signalen op uit het veld, van de andere afdelingen, van andere entiteiten... en gebruikt deze als basis voor het bijstellen van zijn dienstverlening. Daarnaast ondersteunt de afdeling - op basis van de input van de andere businessafdelingen en beschikbare data – scholen in het stellen van het gewenste gedrag, onder andere door hen te informeren, vormen, in te zetten op hun zelfredzaamheid
- De eerste lijn krijgt vorm via een relatiebeheerder voor elke school. Deze AGODI-medewerker is allround getraind zodat de vraag telkens vanuit zowel personeels-, instellings- als leerlingenperspectief bekeken wordt. Tegelijkertijd schuift het Agentschap ook dossierspecialisten leerlingen en dossierspecialisten personeel op de eerste lijn naar voor.
Deze aanpak ontstond na focusgroepen waarbij scholen de kans kregen input te geven aan de verdere optimalisatie van het berichtencentrum. De beleving en de output van het AGODI-berichtencentrum komt zo meer op maat van de klant.
- Ouders en leerlingen die hun vraag enkel digitaal kunnen stellen maar liever telefonisch een antwoord krijgen, kunnen dit aanvinken op hun digitaal vraagformulier. De focus ligt op een persoonlijke en mensgerichte relatie.
- De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB zette eerder al een project op waarbij slechts één cel 'Voorgaande Diensten' de aanvragen zij-instroom 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.

2.1.4.2 Beleidsaanbeveling uit klachtenwerking 2025

- Het operationaliseren van het berichtencentrum ging gepaard met de nodige kinderziektes, weliswaar beperkt in omvang. Slechts enkele klachten bereikten in 2025 AGODI over een functionaliteit van de nieuwe toepassing. De functionaliteit werd daarop onmiddellijk aangescherpt om beter tegemoet te komen aan de noden van de gebruikers. Het leert dat complexe digitale verhalen nooit af zijn en zeker niet losgelaten mogen worden. Net daarom organiseerde het Agentschap focusgroepen om in gesprek met scholen te leren uit de ervaringen van de scholen, hun wensen en verwachtingen om zo het berichtencentrum meer op maat van hun behoeften te organiseren.

2.2 DAGELIJKSE WERKING WERKT KLACHTEN-PROACTIEF

2.2.1 Aanspreekbaarheid onder de loep

Het Agentschap handelt maand na maand de dossiers van meer dan 220.000 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. Ook de omkadering aan scholen wordt tijdig en correct toegekend.

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 is de afspraak om 80% van de vragen te beantwoorden binnen de 5 werkdagen. Deze norm wordt vlot gehaald, ongeacht de aard van de vraag, ongeacht het 'type klant'.

2.2.2 Kennisoverdracht onder de loep

De AGODI-Academie blijft inzetten op cursussen voor het schoolsecretariaatspersoneel om hun deskundigheid over de personeelsregelgeving en de regelgeving over scholen en leerlingen op punt te houden. Als AGODI een keurig en foutloos ingevuld dossier ontvangt, loopt het proces 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 voor een 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 zich in hun dagelijkse werking niet houden aan principes zoals kosteloosheid en 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	230
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	209
	Onontvankelijk	21
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	59
	Deels gegrond	21
	Ongegrond	129
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	19
	Deels opgelost	35
	Onopgelost	26
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	68
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	
	Andere	4

Klachtenrapport AHOVOKS 2025

Afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs

De afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs ontving 16 klachten. 3 daarvan hadden betrekking op de werking van de afdeling. Ook de klachten die geen betrekking hadden op de werking van de afdeling werden inhoudelijk beantwoord. Daarbij gaven we telkens toelichting bij de regelgeving en verwezen we waar nodig door naar de correcte klachtenprocedure.

Klachten over de werking van de afdeling

2 klachten over de werking van de afdeling waren ontvankelijk. De 3de klacht was onontvankelijk. Na onderzoek bleek 1 klacht gegrond, de andere was ongegrond.

In de eerste klacht was verzoeker ontevreden dat AHOVOKS hem geen inzage gaf in de studieloopbaan en studietoelage van zijn meerderjarige kinderen. Verzoeker beschikt over een vonnis waarin zijn ex-partner en kinderen verplicht worden hem die informatie te bezorgen. Zij weigeren dat. Daarom klopte hij aan bij AHOVOKS. Na overleg met onze Privacy Officer hebben wij verzoeker toegelicht dat zijn kinderen meerderjarig zijn en dat hij, zonder hun toestemming, geen recht heeft om hun persoonsgegevens in te kijken. Wij zijn door de (grond)wet gebonden om de persoonsgegevens van de betrokkenen vertrouwelijk te behandelen en niet mee te delen aan derden. De klacht was dus ongegrond.

De tweede klacht betrof het bezorgen van een correcte fiscale fiche. De klacht ging enerzijds om het bezorgen van correcte informatie, en anderzijds om het lang uitblijven van een antwoord. Verzoeker was van mening dat ze geen correcte fiscale fiche ontvangen had. AHOVOKS heeft haar uitgelegd waarom de documenten die zij ontvangen had correct waren. Verzoeker was het daarmee niet eens en stelde dezelfde vraag opnieuw aan de onderwijsadministratie, evenwel via andere kanalen. De vraag kwam daardoor terecht bij het verkeerde agentschap, waarna het enige tijd geduurd heeft voor de vraag opnieuw bij AHOVOKS terecht kwam. Verzoeker kreeg daarna snel opnieuw antwoord op haar vraag. De klacht was ongegrond wat betreft het verstrekken van foutieve informatie. Verzoeker kreeg van in het begin de juiste informatie, met de nodige toelichting. De klacht was wel gegrond wat betreft de behandeltermijn, gezien een antwoord op haar opnieuw gestelde vraag te lang op zich heeft laten wachten.

De onontvankelijke klacht ging over de toepassing van de regelgeving over gelijkwaardigheid van oude diploma's. Verzoeker was van mening dat zijn oude diploma gelijkwaardig was met de huidige mastergraad en vond daarom dat AHOVOKS onterecht de gelijkwaardigheid weigerde. We hebben aan verzoeker en de Vlaamse ombudsdienst toegelicht waarom het diploma van verzoeker volgens de regelgeving niet kon gelijkwaardig verklaard worden. AHOVOKS heeft de regelgeving correct toegepast.

Andere klachten

De andere klachten hebben net als voorgaande jaren, betrekking op de interne werking van de hogescholen, universiteiten of centra voor volwassenenonderwijs, de toepassing van regelgeving of problemen met privé-instellingen.

Zo beklagden een aantal verzoekers zich erover dat zij niet correct behandeld of geïnformeerd werden door hun instelling of bepaalde leerkrachten. In alle gevallen werd de regelgeving toegelicht en verwezen we door naar de ombudsdiensten van de universiteiten en hogescholen of de interne klachtenprocedure van de CVO. We moedigen ook steeds aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken personen.

Een aantal verzoekers hadden klachten over het inschrijvingsgeld of de vrijstelling daarvan. Aan die cursisten werd toelichting gegeven bij de geldende regelgeving.

In 1 geval werd een klacht ingediend over SYNTRA. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. We verwezen daarvoor door naar de juiste klachtenprocedure bij het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen.

Afdeling Kwalificaties en curriculum

Kwalificaties en Curriculum ontving in 2025 geen klachten, maar wel uiteenlopende informatieverzoeken. Voor de LED ging het vooral om vragen van burgers over verloren of ontbrekende diploma's, foutieve of laattijdige registraties, buitenlandse diploma's, en vragen over documenten van private instellingen of VDAB-profielen. De EVC-vragen hadden betrekking op het omzetten van ervaring naar vrijstellingen of diploma's, het volgen van trajecten, en bij professionals, op instrumenten, erkenningsaanvragen en toegang tot informatie. Daarnaast kwamen er vragen binnen over de nieuwe minimumdoelen in het basisonderwijs, over beroepskwalificaties, opleidingen en de waardebepaling van onderwijskwalificaties.

Studietoelagen

In 2025 ontving de dienst Studietoelagen 24 ontvankelijke klachten, vier minder dan in 2024. Dat komt neer op 0,02% van de jaarlijks behandelde dossiers. De overgrote meerderheid van de klachten was ongegrond, slechts één klacht was gegrond.

Door o.a. automatisering, voorbehandeling van dossiers, partnerwerking en transparante online communicatie, worden maatregelen genomen om klachten te verminderen, en ontvangen studenten altijd maar sneller hun studietoelage. In 2025 werd de snelste toekenning ooit gerealiseerd: eind december ontvingen 63.000 studenten een studietoelage, 5.000 meer dan in 2024.

NARIC-Vlaanderen: erkenning buitenlandse studiebewijzen

In 2025 ontving de dienst NARIC-Vlaanderen in totaal 95 klachten. 88 van deze klachten waren ontvankelijk, dat zijn er 16 meer in vergelijking met 2024 (72). Van de 88 ontvankelijke klachten waren er 13 ongegrond, 56 gegrond en 19 deels gegrond. De gegronde en deels gegronde klachten gingen voornamelijk over de behandeltermijn.

NARIC-Vlaanderen ontving in 2025 voor het eerst iets minder aanvragen dan in 2024 (+/- 7.800 in vergelijking +/- 8.400 het jaar voordien). Daarnaast werden +/- 8.400 aanvragen verwerkt, het meeste ooit in één jaar. De achterstand in dossierverwerking wordt stap voor stap kleiner, maar de instroom bleef ook in 2025 hoog: elke maand kwamen er gemiddeld 650 nieuwe dossiers binnen. De meest voorkomende reden voor een klacht blijft de behandeltermijn (65 klachten in 2025). 52 klachten over de behandeltermijn waren gegrond en 13 klachten deels gegrond.

NARIC-Vlaanderen ondernam het afgelopen jaar heel wat maatregelen om de processen te versnellen:

1. In januari en februari 2025 startten **9 nieuwe dossierbehandelaars** om de verwerkingscapaciteit te verhogen. Dat brengt de tijdelijke versterking op 16 in totaal. Eind augustus 2025 alleen al werden daardoor 40% meer dossiers verwerkt dan in 2024 tijdens dezelfde periode.
2. Er werd een **doorzoekbare precedentendatabank** gepubliceerd met meer dan 2.000 opleidingen en diploma's uit meer dan 80 landen. Partners van NARIC-Vlaanderen kunnen die gebruiken om het niveau van buitenlandse diploma's in te schatten. De informatie is louter adviserend en schept geen rechten.
3. Er werd ingezet op **transparante informatie over buitenlandse onderwijssystemen** voor onze stakeholders. Zo werden eind 2025 al 11 publieke landenfiches gepubliceerd (3 extra t.o.v. 2024).
4. NARIC-Vlaanderen voerde verdere **automatisering** door in het verwerkingsproces van aanvragen: eenvoudige niveau-erkenningen worden nu volledig in één digitaal systeem behandeld door één dossierbehandelaar. Daarnaast wordt de beslissing automatisch ondertekend en bezorgd aan de aanvrager via het e-loket.

Ook in 2026 ondernemen we verdere stappen om de behandeling van aanvragen versnellen en zo de doorlooptermijnen terug te dringen:

1. Er wordt een **aanpassing aan de regelgeving** voorbereid om de complexiteit van de erkenningsonderzoeken terug te dringen. Het principe daarbij is dat enkel nog onderzocht wordt wat strikt noodzakelijk is in iemands persoonlijke situatie. Dit in tegenstelling tot de huidige regelgeving waarbij telkens alle facetten van het buitenlands diploma worden onderzocht omdat de beslissing van NARIC-Vlaanderen dezelfde juridische kracht heeft alsof het diploma in Vlaanderen werd uitgereikt.
2. Er wordt een volledig **nieuw statusscherm** in het e-loket geïntroduceerd om aanvragers meer inzicht te geven in het verwerkingsproces. Zo zullen ze o.a. een inschatting krijgen van de behandeltermijn van hun dossier bij de verschillende fases van het onderzoek, op de hoogte gebracht worden wanneer extern advies gevraagd wordt, etc.
3. Er worden **extra landenfiches** gepubliceerd naast de 11 die nu al op vlaanderen.be gepubliceerd zijn.

Examencommissie secundair onderwijs

De Examencommissie Secundair Onderwijs ontving in 2025 32 klachten. Slechts 1 klacht was 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.

Vraag naar uitzondering

Klachten tegen de Examencommissie zijn vaak eerder een vraag naar uitzonderingen op het examenreglement, meer dan een klacht over de werking. In 2025 werden zes klachten ingediend door kandidaten die niet mochten deelnemen aan een examen, omdat ze bijvoorbeeld te laat waren of geen geldig identiteitsbewijs konden voorleggen. De examenregels zijn op dit punt duidelijk en strikt, waardoor dergelijke klachten niet als gegrond worden beschouwd.

Een andere vraag die regelmatig voorkomt is om examens te mogen afleggen op afstand in plaats van in het examencentrum in Brussel. Dit kan enkel voor kandidaten met de Belgische nationaliteit die gedurende lange tijd in het buitenland verblijven. Deze klachten richten zich niet op een fout in de toepassing van het

reglement, maar op de wens naar maatwerk. Ze illustreren de spanning tussen individuele omstandigheden van kandidaten en het gelijkheidsbeginsel dat de Examencommissie moet bewaken.

Modernisering

Het totaal aantal klachten in 2025 is verdubbeld t.o.v. 2024. De doorgevoerde modernisering in 2025 heeft hier een groot aandeel in, met negen klachten gerelateerd aan het nieuwe aanbod met aangepaste examens aan de nieuwe onderwijsdoelen.

Sinds 1 september 2025 werkt de Examencommissie met de gemoderniseerde studierichtingen. Dat betekent dat de examens gebaseerd zijn op de nieuwe studierichtingen en bijhorende onderwijsdoelen die door de Vlaamse Regering zijn goedgekeurd. De eindtermen zijn voor heel wat vakken inhoudelijk sterk veranderd ten opzichte van vroeger. Ook dienden totaal nieuwe vakken zich aan in bepaalde studierichtingen. De inhoud van de vakken in de gemoderniseerde studierichtingen sluit aan bij de nieuwe doelen en inhouden.

Kandidaten dienden klacht in omdat ze niet alle vakken konden meenemen bij een overstap naar een nieuwe studierichting. De Examencommissie baseert zich voor nieuwe examens op de vernieuwde eindtermen. Dat leidt tot begrijpelijke frustratie bij kandidaten, maar is inhoudelijk noodzakelijk om de gelijkwaardigheid van het diploma te waarborgen. De inhoudelijke verschillen tussen oude en nieuwe eindtermen leidden ook tot klachten over de moeilijkheidsgraad van bepaalde examens.

Beroepen

De stijging in de klachten zette zich ook door in het aantal aangetekende beroepen. Ook daar is de invoer van de gemoderniseerde studierichtingen een mogelijke oorzaak. Kandidaten kunnen een beroepsprocedure starten als ze vinden dat ze onregelmatig of niet correct beoordeeld werden op een examen of na een inzage.

In 2025 dienden 34 kandidaten een beroep in. 32 beroepen waren vakspecifiek, twee beroepen gingen eerder over de toepassing van het examenreglement. Van de 34 ingediende beroepen was er één beroep onontvankelijk, waardoor de beroepscommissie geen uitspraak kon doen over de gegrondheid van het beroep. 26 van de ingediende beroepen waren ongegrond. Eén beroep was deels gegrond. Zeven beroepen waren gegrond. In deze beroepen heeft de beroepscommissie geoordeeld dat de beoordeling te streng was en het resultaat van de kandidaat voor één of meerdere onderdelen aangepast.

Toelatingsexamens arts, tandarts en dierenarts

Voor de toelatingsexamens arts, tandarts en dierenarts zijn er doorgaans weinig registraties in de klachtendatabank. In 2025 was dit anders. Voor het examen behandelde de klachtencommissie één klacht van een deelnemer die niet voldeed aan de inschrijfvoorwaarden. De klacht was ongegrond.

Na afloop van de editie van 2025 ontstond commotie naar aanloop van vermeende fraude tijdens het toelatingsexamens. Dit bracht naast vragen, ongeruste reacties en uitingen van ontevredenheid ook heel wat klachten met zich mee. Er werden 63 klachten geregistreerd in de klachtendatabank; allen onontvankelijk, maar ongegrond.

Omwille van de nood aan duidelijke en correcte communicatie koos de organisatie ervoor om eerst een collectieve mededeling te doen aan alle kandidaten. Van zodra het uitgevoerde onderzoek naar de vermeende

fraude afgerond was, ontvingen de klagers een persoonlijk antwoord met verwijzing naar een artikel op de website met veel gestelde vragen.

Interne beroepen

Voor het toelatingsexamen kan de examencommissie ondersteunende maatregelen toekennen aan individuele deelnemers op basis van een functiebeperking. Er werden in 2025 2 beroepen tegen ondersteunende maatregelen ingediend, die beiden ontvankelijk en gegrond verklaard werden. De 2 deelnemers kregen de ondersteunende maatregelen toegekend.

De deelnemers aan het toelatingsexamen vernamen op 14 juli hun resultaten. Wie niet akkoord ging met de beslissing, kon tot en met 31 juli een beroep indienen.

Er waren vijf meldingen over materiële vergissingen.

- Drie van de meldingen waren te complex om onmiddellijk te behandelen en werden behandeld als een intern beroep tegen een individuele beslissing.
- Twee van de meldingen vroegen om een hertelling van de punten voor het toelatingsexamen tandarts. Die is onmiddellijk uitgevoerd en hieruit bleek geen fout te zijn. Dit is ook zo meegedeeld aan de deelnemers.

Er werden 78 interne beroepen tegen een individuele beslissing ingediend door 76 deelnemers, inclusief de drie meldingen over een materiële vergissing die werden omgezet:

- 60 beroepen over het toelatingsexamen arts
- 13 beroepen over het toelatingsexamen tandarts
- 5 beroepen over het toelatingsexamen dierenarts

Twee van de beroepen werden ingetrokken voor het einde van de beroepstermijn.

Van het examen **arts** heeft de beroepsinstantie één beroep als ontvankelijk en gegrond beoordeeld. Dit leidde tot de neutralisatie van één biologievraag voor alle deelnemers. 17 kandidaten werden bijkomend gunstig gerangschikt voor de opleiding geneeskunde.

Naar aanleiding van de vermeende fraude en het daarbij horende onderzoek, werden in september vijf aanvankelijk gunstig gerangschikte deelnemers uitgesloten van het examen. Hierop werden drie interne beroepen ingediend: twee voor het toelatingsexamen arts, één voor het toelatingsexamen tandarts.

De interne beroepsinstantie heeft de twee beroepen voor arts onontvankelijk verklaard. Het beroep voor het toelatingsexamen tandarts werd als ontvankelijk, maar ongegrond verklaard.

Externe beroepen

Omwille van de commotie en het ontslag van de voorzitter werd de ordetermijn van 30 dagen voor het beantwoorden van een intern beroep in 2025 niet gerespecteerd. De deelnemers die in juli een beroep indienden, kregen op 12 of op 17 september een beslissing. Vanaf die dag start een termijn van 60 dagen voor het intekenen van een extern beroep bij de Raad van State.

Drie deelnemers maakten gebruik van deze mogelijkheid. Twee deelnemers dienden een aanvraag voor schorsing via procedure van uiterst dringende noodzakelijkheid (UDN) in. Deze werden beiden ongegrond verklaard. Een deelnemer diende een aanvraag ten gronde in voor nietigverklaring. De zitting voor deze zaak heeft nog niet plaatsgevonden.

De drie deelnemers die in september een intern beroep indienden, konden na het ontvangen van de beslissing ook een extern beroep indienen bij de Raad van State. De deelnemer die een beroep indiende voor tandarts heeft hier gebruik van gemaakt en diende een aanvraag voor schorsing via procedure van uiterst dringende noodzakelijkheid (UDN) in. De Raad van State heeft deze aanvraag onvankelijk en gegrond verklaard, en heeft een schorsingsarrest uitgesproken. De deelnemer is dus opnieuw gunstig gerangschikt.

Kortgeding

In 2025 werden 3 procedures ingediend bij de kortgedingrechter.

De eerste werd in juni ingediend, vóór de toelatingsexamens. Een deelnemer meende dat er een technisch probleem was bij haar inschrijving, waardoor ze niet op de hoogte was dat ze niet was ingeschreven voor het toelatingsexamen. De rechter heeft deze aanvraag ongegrond verklaard.

De andere twee werden ingediend door twee deelnemers wiens gunstige rangschikking in september werd afgenomen. Zij wensten op basis van het schorsingsarrest van de Raad van State in bovenvermelde zaak alsnog gunstig gerangschikt te worden. De rechter verklaarde deze aanvragen onontvankelijk en ongegrond.

ONDERWIJSINSPECTIE

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	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	1
	Andere	

Klachtenbeeld 2025

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, ouder,...) 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 2025 werden er in totaal drie klachten geregistreerd. Eén klacht was ongegrond en twee klachten waren deels gegrond. Eén ervan is deels opgelost via bejegening en één is opgelost via informatieverstrekking. Eén klacht kon binnen de wettelijke termijn worden afgerond. Eén klacht overschreed de wettelijke termijn wegens de opschortingsperiode van de schoolvakanties en nadien een nog ingepland gesprek. Eén klacht overschreed de wettelijke termijn omdat de contacten met de klager erg moeizaam verliepen, ondanks bemiddelingspogingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Eén klacht had betrekking op een bezoek van een inspectieteam aan een onderwijsinstelling tijdens een doorlichting. Ze had betrekking op de werkwijze van inspectie en het gedrag van inspecteurs. In deze case 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. Beide klagers waren niet akkoord met het resultaat van een controle huisonderwijs.

Na extra toelichting tijdens een gesprek werd er bij één klager een tweede controle huisonderwijs ingepland voor voorjaar 2026. De andere klager bleef ook na verdere toelichting van de onderwijsinspectie en bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst bij zijn standpunt en weigerde een volgende controle. Finaal betekende dit dat het dossier aan AgODi (controle leerplicht) werd doorgegeven met een schorsing uit huisonderwijs als gevolg.

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 (het resultaat van) een controle. Een recente aanpassing in de regelgeving die in voege trad op 1 september 2025 met o.a. een verduidelijking van de rechten en plichten van ouders die kiezen voor huisonderwijs brengt hier hopelijk enig soelaas.

Klachten behandelen

Klachten met betrekking tot de onderwijsinspectie bereiken ons via het [klachtenformulier](#) van het Ministerie van Onderwijs. Deze link is terug te vinden op de website www.onderwijsinspectie.be.

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.

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	Gegronnd	
	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 2025 ontving AGION geen klachten over zijn werking of dienstverlening.

Belanghebbenden die een klacht over onze dienstverlening wensen in te dienen, kunnen dit op een laagdrempelige manier doen via het contactformulier op de website. Het formulier bevat een specifieke keuzemogelijkheid voor klachten, die rechtstreeks worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Daarnaast vermelden we in de externe communicatie systematisch een contactadres waar belanghebbenden het agentschap kunnen bereiken. Afhankelijk van de betrokken afdeling of het onderwerp zijn verschillende e-mailadressen in gebruik. Deze contactgegevens brengt AGION op regelmatige basis onder de aandacht via de maandelijkse nieuwsbrief.

Wanneer personeelsleden een klacht ontvangen, bezorgen zij deze aan hun rechtstreekse leidinggevende of aan de klachtenbehandelaar. Via het intranet is voor medewerkers vastgelegd hoe het agentschap omgaat met de registratie en behandeling van klachten.

AGION hecht veel belang aan heldere, toegankelijke en proactieve communicatie met zijn doelgroep, met als doel onduidelijkheden en mogelijke klachten te voorkomen. Als wij vragen of meldingen ontvangen waaruit blijkt dat er onduidelijkheid bestaat over informatie, procedures of regelgeving, nemen wij de nodige tijd om bijkomende toelichting te geven. Waar nodig wordt de informatie op de website of in andere communicatiekanalen aangepast.

Meldingen worden door het agentschap beschouwd als waardevolle feedback en als een opportuniteit om de dienstverlening verder te verbeteren. Als zich alsnog een klacht voordoet, zet AGION in eerste instantie in op bemiddeling om tot een constructieve oplossing te komen.

Klachtenbehandeling – Jaarverslag 2025

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	12
3.	Klachtenbehandeling	13
3.1.	Algemeen	13
3.2.	Cijfermateriaal	13
3.2.1.	Doorlooptijd	14
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	24
4.2.2.	Medewerkers centrale diensten	24
4.2.3.	Klachtencoördinatoren scholengroepen	25
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 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 die in 2025 verder werd uitgerold. De nieuwe baseline 'Wij bereiken meer' beklemtoont onze ambitie die we ook met een gezamenlijk en weloverwogen klachtenmanagement willen 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 herbevestigt de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten over de werking van een **school of instelling** is de **directeur**. Wie niet tevreden is met de aangeboden oplossing - of als de klacht over de directeur zelf gaat - kan terecht bij de betrokken **scholengroep**. Dan krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verhoopte resultaat, dan kan wie een klacht heeft zich wenden tot de **Vlaamse Ombudsdienst**. Voor het centrale niveau is hier geen rol weggelegd. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Wie een klacht heeft over de werking van de **centrale diensten** of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, kan zich wenden tot de **afgevaardigd bestuurder** van het GO!. Is de persoon die een klacht indient niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling, dan kan die dat aankaarten bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! ligt de algemene focus al vele jaren op het herstellen van de onderlinge relatie en het vertrouwen, het realiseren en steeds verder ontwikkelen van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Maar de klachtenbehandeling moet ook verder leiden dan enkel registratie of captatie van cijfers en gegevens; ze moet zich vertalen in gedegen oplossingen, bijsturing of verbetering van de werking of de dienstverlening, zowel beleidsmatig als operationeel.

De voorbije jaren werd ook bewust ingezet op bemiddeling. Bereid zijn naar elkaar te luisteren en zich open en empathisch weten op te stellen vormen vaak de sleutel in de zoektocht naar een gedegen en gedragen oplossing.

Zorg dragen voor kwaliteit is en blijft een uitdaging. Een doorgevoerd klachtenmanagement kan als waardevol kwaliteitsinstrument fungeren. De scholengroepen en de centrale diensten maken hier al lang samen werk van.



1.4. Inhoud van het jaarverslag

De Vlaamse overheid zet haar instellingen aan om 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 2025.

Het GO! heeft er altijd voor gekozen om één jaarverslag uit te brengen waarin de informatie over de klachtenbehandeling in 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 2025.



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 2025 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 ook in 2025 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! 2025	
Scholengroepen	372
Centrale diensten GO!	1
Totaal	373

In 2025 ontvingen de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! in totaal 373 formele klachten. Het gaat om een derde stijging op rij; in vergelijking met 2022 gaat het intussen om een toename van ruim 36 % (274 klachten in 2022, 295 klachten in 2023 en 328 klachten in 2024).

Het gaat bovendien om het hoogste aantal geregistreerde klachten van de voorbije tien jaar. Vorig jaar werd de kaap van 300 al ruim overstegen maar in 2025 kwam er nog een percentage van 13,72 % bovenop. Waarom het aantal klachten toeneemt is niet eenduidig te verklaren, al sluit dit zeker wel aan bij het aanvoelen dat burgers steeds mondiger worden en hun weg weten te vinden naar (ook steeds meer en diverse) klachtenkanalen.

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2025. In totaal registreerden de scholengroepen 372 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten. 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! werd in 2025 één klacht 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 88 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 tweetal klachten werd – doorgaans in samenspraak met wie ze indiende - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij vijf 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! 2025		
Brief	24	5,5 %
E-mail	317	72,5 %
Telefoon	59	13,5 %
Bezoek	37	8,5 %

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 ; 4,7 % in 2023 en 12,3 % in 2024) zakt het aandeel opnieuw (5,5 % in 2025).

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 vertegenwoordigde deze groep al iets meer dan 75 %. Bij de klachten ingediend in 2024 zakte het percentage tot 68 % maar in 2025 vindt het weer wat meer aansluiting bij het cijfer uit 2023.

Beide categorieën fungeren haast als communicerende vaten en vertegenwoordigen samen ongeveer 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.

Bij een aantal klachten valt de stijl op waarin ze werden opgesteld. Het gaat vermoedelijk om klachten opgesteld via artificiële (vertaal)tools waarbij men soms uitgaat van (deels) foutieve uitgangspunten en waarbij het verwachtingspatroon niet altijd realistisch is (o.a. duurtijd behandeling).

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 2025.

Hoedanigheid van persoon die klacht indient – GO! 2025		373
Ouder	230	61,6 %
Leerling (hieronder wordt ook cursist begrepen)	10	2,7 %
Personeelslid	111	29,8 %
Andere	22	5,9 %

Jaar na jaar vertegenwoordigen **ouders** de grootste groep; ook in 2025 was dit het geval met bijna 62 % van het aantal klachten. In vergelijking met de cijfers van 2023 en 2024 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 2025 – stellen we vast dat 0,07 % een klacht indient. Dit percentage is quasi hetzelfde als dat van de voorbije jaren.

Het aandeel klachten van **personeelsleden** schommelde de voorbije jaren tussen de 18 % en 23 %. In 2023 nam het toe tot 28,8 % en in 2024 steeg het cijfer verder naar net geen 30 %. Ook in 2025 wordt dergelijk percentage gehaald.

Meteen een evenaring van 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 2025 telde het GO! ruim 40.000 medewerkers. Hiervan hebben er 111 een formele klacht ingediend bij een scholengroep; zij vertegenwoordigen hiermee een aandeel van 0,26 %. Een gelijkaardig percentage als 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 en gaat bijvoorbeeld over de 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! 2025		
Rechtstreeks van wie de klacht indient	320	85,3 %
Via de centrale diensten GO!	1	0,3 %
Via een kabinet	1	0,3 %
Via de Vlaamse Ombudsdienst	20	5,3 %
Via het georganiseerd middenveld (o.a. vakorganisatie, belangenvereniging,...)	18	4,8 %
Andere kanalen (o.a. arts, advocaat, verzekeringsmaatschappij,...)	15	4 %

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 2025, zelf **rechtstreeks** en in eigen naam een klacht in (85,3 %). Het aandeel van deze groep neemt wat verder af in vergelijking met de jaren voordien (88,5 % in 2024; 91,6 % in 2023 en 90,3 % in 2022).

Ook in 2025 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 over 4,6 % in 2024 naar 5,3 % in 2025) en ook het aandeel van organisaties die als tussenpersoon fungeren steeg (van 4 % in 2023 naar 5,7 % in 2024 tot 8,8 % in 2025).

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.

Bovendien wordt de werklast rond klachtenbehandeling binnen de Vlaamse overheid zelf ook verhoogd; meerdere instanties zijn vaak dagenlang met eenzelfde klacht bezig en komen soms zelfs tot tegenstrijdige conclusies of aanbevelingen. Burgers maken gebruik van alle mogelijke (klachten)kanalen waarna zij hopen dat aan hun klacht snel gevolg wordt gegeven. Met dat verwachtingspatroon omgaan is soms moeilijker en complexer dan de behandeling van de feitelijke klacht.

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 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 bij 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 en 2025 werd dit kanaal hernieuwd en werden relevante documenten herwerkt en opgeladen.

De scholen en scholengroepen kunnen 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 personeelsswissels 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 de directeurs-coördinatoren (basisonderwijs) en coördinerend directeurs (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 alsmear vaker ruimte gegeven aan bemiddeling. In het GO! is dat voor directeurs van scholen en scholengroepen een vertrouwd gegeven – haast dagelijks – al gaat het dan dikwijls om een informele variant van bemiddeling.

Binnen een onderwijscontext zijn leerlingen en leerkrachten permanent op elkaar aangewezen. Wanneer er zich dan een probleem voordoet, is dat van een heel andere orde dan wanneer iemand één keer niet tevreden is over de dienstverlening van een overheidsinstelling. De afstand tussen beide partijen is veel kleiner en er is persoonlijk contact, waardoor emoties ook een rol spelen. Zeker voor ouders die hun kinderen – als het ware hun kostbaarste goed – toevertrouwen aan de goede zorgen van de school of instelling en de betrokken personeelsleden. Bovendien zijn beide partijen vaak nog een aantal jaren op elkaar aangewezen. Begrip, omzichtigheid, duidelijkheid en oplossingsgerichtheid kunnen in dergelijke context bijdragen tot succes.

3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen betreffen diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht. Naast de behandelingsduur (doorlooptijd) komt



de ontvankelijkheid van klachten aan bod. Verder wordt ook informatie over de ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten onder de loep genomen.

3.2.1. Doorlooptijd

Om te bepalen hoelang de behandeling van een klacht geduurd heeft, kijken we naar de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streven we algemeen naar een behandelingstermijn van 14 tot 28 dagen en in de praktijk is die ook vaak haalbaar. Duurt het wat langer, dan is het raadzaam de betrokkene(n) hiervan op de hoogte te brengen.

Doorlooptijd – GO! 2025		373
Aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	339	90,9 %
Aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	34	9,1 %
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 zagen we opnieuw een daling naar 7,3 % maar voor 2025 kwamen we uit op 9,1 %.

De gemiddelde duurtijd voor de behandeling bleef stabiel; in 2025 is het cijfer vergelijkbaar met dat uit 2024.

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! 2025		
Niet-ontvankelijke klachten	24	6,4 %
Ontvankelijke klachten	349	93,6 %
Totaal	373	



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 al om een percentage van bijna 91 %; in 2023 zagen we een lichte daling naar 89,5 %. Maar in 2024 en 2025 klom het cijfer opnieuw (93 % in 2024 en 93,6 % in 2025).

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! 2025		24
Er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	2	8,3 %
Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	0	0 %
Er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	3	12,5 %
Kennelijk ongegronde klacht	4	16,7 %
Geen belang van persoon die klacht indiende	5	20,8 %
Anonieme klacht	10	41,7 %
Klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	0	0 %

Binnen deze rubriek vallen de **anonieme klachten** op; al kan er anderzijds op worden gewezen dat het om 10 anonieme klachten gaat op een totaal van 373 (2,7 %). 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, al dient dat vaak met de nodige voorzichtigheid te gebeuren.

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.

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! 2025		
	349	
Basisonderwijs	160	45,9 %
Buitengewoon basisonderwijs	12	3,5 %
Secundair onderwijs	131	37,5 %
Buitengewoon secundair onderwijs	7	2 %
Volwassenenonderwijs	15	4,3 %
Deeltijds kunstonderwijs	6	1,7 %
Internaten	4	1,1 %
Voorzieningen (<i>tot 19 september 2025</i>)	5	1,4 %
Kinderdagverblijven	1	0,3 %
Leersteuncentra	0	0 %
CLB's	4	1,1 %
Scholengroepen	3	0,9 %
Centrale diensten	1	0,3 %

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.

De **voorzieningen** vallen onder de rechtspersoon Gemeenschapsonderwijs waardoor de klachtenprocedure van het GO! er van toepassing is. Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap heeft voor de (welzijns)voorzieningen een specifieke klachtenprocedure uitgewerkt geschoeid op welzijnsregelgeving. Deze klachtenprocedures waren niet op elkaar afgestemd en zorgden in de praktijk voor verwarring en mogelijke problemen bij zorginspectie.

De Raad van het GO! besliste dat - met ingang van 19 september 2025 - in de voorzieningen niet langer de klachtenprocedure van het GO! van toepassing is maar de specifieke klachtenprocedure van het VAPH. Het gaat in de praktijk om 14 multifunctionele centra (MFC's) waar deze nieuwe regeling geldt.

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! 2025		349
Gegronde klachten	93	26,6 %
Deels gegronde klachten	127	36,4 %
Ongegronde klachten	99	28,4 %
Klachten waarover geen oordeel mogelijk is	17	4,9 %
Klachten nog in behandeling	13	3,7 %

In 2025 werd 63 % van de ontvankelijke klachten na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. Dit is een verdere daling ten overstaan van het cijfers van de voorbije jaren (68,9 % in 2023 en 66,3 % in 2024) maar vindt opnieuw aansluiting bij het cijfer uit 2022 (61,5 %).

Uit de bevraging blijkt dat we in 211 van de 220 gevallen tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing zijn gekomen. Dit is goed voor 96 %, een cijfer dat in lijn ligt met de percentages van de voorbije jaren (92,8 % in 2022, 93,4 % in 2023, 98 % in 2024) en aantoon dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** is vergelijkbaar met dat van vorig jaar (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 wat toegenomen in vergelijking met het jaar voordien (3,9 % in 2024).

Dertien 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 2025 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! 2025			220
Betrokkene gaat niet akkoord met de beslissing van de instelling.	27	12,3 %	
Betrokkene vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft.	9	4 %	
Betrokkene vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	23	10,5 %	
Betrokkene klaagt over de bereikbaarheid van de instelling.	0	0 %	
Betrokkene voelt zich onheus bejegend.	161	73,2 %	

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 2025 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! 2025 (geen klachten van personeelsleden)					
Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
Een handeling of houding van de directeur	13	17	28	15	73 21,6 %
Een handeling of houding van een personeelslid	16	26	11	5	58 17,2 %
Het uitblijven van een beslissing	1	5	0	0	6 1,8 %
De bereikbaarheid van de instelling	1	1	1	0	3 0,9 %



Het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	1	0	1 0,3 %
Het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
Het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	2	2	0	4 1,2 %
Een tucht- of ordemaatregel (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	1	21	5	0	27 8 %
De inbeslagname van persoonlijke bezittingen	1	0	1	0	2 0,6 %
De organisatie van activiteiten door de school	0	4	2	1	7 2 %
Pesten van leerlingen door leerlingen	8	10	6	1	25 7,4 %
De informatieverstrekking door de school	5	17	6	2	30 8,9 %
De informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	0	1	4	0	5 1,5 %
Schooloverlast	2	4	1	0	7 2 %
Zorg voor en begeleiding van leerlingen	3	15	9	1	28 8,3 %
Zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	3	13	6	1	23 6,8 %
De materiële staat van leslokalen, schoolgebouwen,...	1	0	2	0	3 0,9 %
Financiële zaken (bv. schoolkosten)	2	3	1	0	6 1,8 %
Veiligheid en hygiëne in de school	4	10	2	0	16 4,7 %
Leerlingenvervoer	1	0	1	0	2 0,6 %



Andere	4	4	4	0	12 3,5 %

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 2025 werden er slechts kleine tekstuele 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 2025 ging het bijvoorbeeld om een klacht over een domeinverbod, 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 2025 als volgt uit:

- 1) een handeling of houding van de directeur of een personeelslid
- 2) zorg voor en begeleiding van leerlingen – al dan niet met specifieke noden
- 3) informatieverstrekking door de school

Dit rijtje werd de voorbije jaren afwisselend aangevuld door klachten over pestproblematiek, 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 338 klachten (of deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2025 gaan er 131 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (38,8 %). Een percentage dat opnieuw afneemt na een piek de voorgaande jaren (44,6 % in 2023 en zelfs 49,6% in 2024) en eerder aansluit bij het cijfer uit 2022 (36,3 %). Deze schommelingen zijn niet meteen te verklaren al hoeven deze hoge cijfers 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 2025 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot functioneringsgesprekken, het niet vast benoemen of zelfs tot ontslag van de persoon in kwestie.



3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2025					
Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
Een handeling of houding van de directeur	9	18	15	4	46 40,7 %
Een handeling of houding van een ander personeelslid	15	5	1	1	22 19,5 %
Het uitblijven van een beslissing	1	2	1	0	4 3,5 %
De informatieverstrekking	1	3	1	0	5 4,4 %
Welzijn op het werk	0	2	1	0	3 2,7 %
Psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out)	2	3	0	0	5 4,4 %
Pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	2	0	0	1	3 2,7 %
De toepassing van het personeelsstatuut	6	1	11	1	19 16,8 %
Een niet-heraanstelling als tijdelijke	0	3	2	0	5 4,4 %
Andere	0	1	0	0	1 0,9 %

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 2025 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 toepassing van het personeelsstatuut

Van de 113 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2025 zijn er 68 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (60,2 %). Een cijfer dat hoger is dan



dat van vorige werkjaren (46,3 % in 2022, 39,3 % in 2023 en 53,8 % in 2024). 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 ongeveer even hoog als in 2024 (29,9 %) en 2023 (28,8 %). De jaren voordien lagen de cijfers wat lager (20,8 % in 2022 en 18,2 % in 2021). Een evolutie om verder 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 2025 werd hieraan gesleuteld; zo kreeg het generiek klachtenregistratieformulier een update.

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 personeelsswissels 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 2025 werd bijkomend gepolst naar klachten over een aantal specifieke beleidsthema's. Het ging onder meer om klachten rond armoede en levensbeschouwing. Zoals al eerder vastgesteld komen dergelijke thema's niet uitgesproken naar voren in het klachtenbeeld van de scholengroepen. Dit betekent evenwel niet dat deze problematiek ter plaatse niet leeft. Het zijn in eerste instantie de lokale directeurs die met deze thema's te maken krijgen en die meteen op de problematiek kunnen inspelen. Het is slechts wanneer iemand niet tevreden is over de al dan niet aangereikte oplossing dat er bij de betrokken scholengroep een formele klacht wordt ingediend.

4.2. Actoren in het GO!

In het GO! trachten we samen zorg te dragen voor klachten en zijn er verschillende actoren actief. Sommige hebben een specifieke rol wat klachtenbehandeling betreft maar vele andere 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 klachtenbehandeling. Op die manier wordt het mogelijk om het gevoerde personeels- en klachtenbeleid nog beter op elkaar af te stemmen en aan te wenden als instrumenten van 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 directeur coördinator (basisonderwijs) of coördinerend directeur (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 directeurs-coördinatoren, of soms zelfs op de vergadering van het college van directeurs (waarvan alle directeurs van de scholengroep deel uitmaken). Terugkoppeling over relevante klachten en de impact van de oplossingen op eventuele procedures binnen de scholengroep vormt het sluitstuk en getuigt van een doorgedreven en geïntegreerd klachtenmanagement.

In een aantal scholengroepen wordt over de behandeling van relevante klachten ook structureel teruggekoppeld naar de raad van bestuur van de scholengroep. In andere scholengroepen doen ze dit eerder sporadisch, naargelang de aard of draagwijdte van de klacht, gekoppeld aan de specifieke bevoegdheden van de raad van bestuur.

Enkele scholengroepen organiseren jaarlijks een eigen bevraging onder de directeurs en maken een eigen rapport op over de klachtenbehandeling van het afgelopen jaar.

Er werden tijdens het voorbije jaar enkele nieuwe klachtencoördinatoren aangesteld en hier en daar werden stappenplannen en draaiboeken opgemaakt.

4.2.4. Klachtennetwerk GO!

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen trachten we in het GO! de ervaring en expertise wat betreft klachtenbehandeling te delen. Sinds vele jaren worden de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen uitgenodigd voor netwerkbijeenkomsten rond klachtenbehandeling. Bedoeling is om van gedachten te wisselen en van elkaar te leren. Er wordt altijd getracht wat dieper in te gaan op klachtengerelateerde thema's.

In 2025 werden twee sessies georganiseerd. In juni bogen de leden van het netwerk zich over het jaarverslag van 2024 en de werking van het Vlaams Mensenrechteninstituut. In december kwam het netwerk samen om de voorbereidingen te treffen met het oog op de rapportering over de klachtenbehandeling in 2025. Verder ging het over de eigen klachtenprocedure in het GO! (o.a. gewijzigde aanpak klachtenbehandeling in voorzieningen).



In mei 2025 werd in het kader van het inwerkingstraject van nieuwe algemeen directeurs ook een sessie georganiseerd rond 'Orde, tucht en klachten' en kwamen diverse aspecten van klachtenbehandeling aan bod.

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 tweedelijsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen komen aan bod. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt al jaren voor een win-winsituatie.

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 ook in 2025 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.

In december 2025 kwamen vertegenwoordigers van het Kinderrechtencommissariaat langs tijdens een vergadering van de Co-RA (algemeen directeurs) om nader kennis te maken, hun werking toe te lichten en afspraken te maken.

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 regelde 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 regelde 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.

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 van wakker heeft 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 2025 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. En bovendien ook bijzonder herkenbaar en stabiel over de jaren heen.

De structuur van het klachtenrapport mag dan wel gelijklopend zijn over de jaren, de informatie die erin verwerkt is, heeft specifiek betrekking op klachten ingediend in 2025. 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 96 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing kwamen. Een cijfer dat al jaren hoog ligt en aantoont dat een grondige aanpak en volgehouden inspanning loont.



Werken aan kwaliteit is en blijft een continu proces en via een doorgedreven klachtenmanagement kunnen we daar mee vorm aan geven. Het blijft een uitdaging om hier telkens op in te spelen met gepaste maatregelen en bijstellingen.

Begrippen als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGOI, vormen niet alleen de sleutels voor waardevol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waardevolle klachtenbehandeling.

In het GO! zijn samenwerking 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 niveau van de centrale diensten. Traditiegetrouw willen we via dit jaarverslag dan ook diegenen bedanken die daar in 2025 toe hebben bijgedragen.

Februari 2026

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2026)



KLACHTENRAPPORTAGE 2025 – 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 stafid, beleidsadviseur, binnen de directie Bestuurszaken, die tevens de functie van interne ombudspersoon opneemt. Klachten van derden kunnen ingediend worden op een generiek mailadres.

Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen evenwel niet onder het toepassingsgebied (deze worden behandeld door de interne ombudspersoon).

Behandelde klachten in 2025

Cijfers:

- Totaal aantal klachten ontvangen in 2025:	22
- Afgesloten:	17
o onontvankelijk	6
o gegrond:	4
o ongegrond:	5
o deels gegrond/deels ongegrond	2
- Nog (verder) in behandeling/onderzoek:	5

In 2025 werden 22 klachten ontvangen, een lichte daling met vorig jaar (27) maar in lijn met de algemene stijging van het aantal klachten sinds 2023 (5) en de jaren ervoor: 2022 (11), 2021 (9), 2020 (11) en 2019 (10). 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 de stopzetting van de inschrijving voor een opleiding en (terug)betaling van het vaste bedrag.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de vastgelegde procedures en termijnen inzake terugbetaling van studiegeld in geval van stopzetting correct werden toegepast.

Klacht 2

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de ontvangen dienstverlening en vermeende nalatigheden in de Dierenkliniek.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht. Aan de klager werd toegelicht dat de klachtenbehandelaar niet bevoegd is voor klachten m.b.t. medische handelingen, deze elementen werden niet behandeld. M.b.t. tot de ontvangen dienstverlening, onder meer ongepaste communicatie, werd vastgesteld dat deze niet verlopen was volgens de normaal geldende standaarden. Excuses werden aangeboden. Er werden acties (bijv. interne training en communicatie) genomen om verbeteringen aan te brengen en herhaling in de toekomst te vermijden.

Klacht 3

Oordeel: deels gegrond/deels ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over een aanwervingsprocedure voor een doctoral fellowship, onder meer over onvriendelijke communicatie tijdens de procedure.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de vastgelegde procedures m.b.t. tot dit type aanwerving correct werden gevolgd. De onvriendelijke communicatie werd met bij de betrokken promotor aangekaart. Excuses werden aangeboden. Aan de klager werd bijkomend benadrukt dat de klachtenbehandelaar geen formele beroepsprocedure is in het kader van werving en selectie.

Klacht 4

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de toepassing van het bursaalstatuut en onduidelijkheden over het gebruik van financiën tijdens een doctoraat.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Na nazicht van de elementen bleek de klacht betrekking te hebben *op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht*. (>10 jaar geleden). Om die reden werd de klacht als onontvankelijk beoordeeld. De situatie werd wel afgetoetst bij de betrokken diensten en de klager ontving een overzicht van de genomen maatregelen en hoe het bursaalstatuut op vandaag wordt omkaderd.

Klacht 5

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over huisvesting bij het volgen van een bijkomende masteropleiding.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de vastgelegde procedures m.b.t. tot huisvesting correct werden gevolgd. Aan de klager werd toegelicht dat er geen mogelijk is om hierop een uitzondering te voorzien.

Klacht 6

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over het besturen van een email in bulk waarbij alle bestemmingen voor iedereen zichtbaar werden, gelinkt aan een gevoelig thema.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Deze klacht werd voor behandeling doorgestuurd naar de Data Protection Officer.

Klacht 7

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de ontvangen dienstverlening bij de studentenartsen, meer bepaald over onduidelijkheden bij het verzetten van een ingeplande consultatie.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht en vastgesteld dat de gewoonlijke werkafspraken niet werden gevolgd. Excuses werden aangeboden. Er werden stappen ondernomen om de werkafspraken onder de aandacht te brengen en herhaling te voorkomen.

Klacht 8

Oordeel: deels gegrond/deels ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de erkenning van een buitenlands diploma door NARIC.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht. In functie van de eigen situatie werd aan de klager een oplossing voorgesteld middels een door de UGent afgeleverd attest waarmee een gelijkwaardigheidserkenning kan worden aangevraagd bij NARIC.

Klacht 9

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over bepaalde uitspraken van een UGent-professor in een krant.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Aan de klager werd toegelicht dat de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van de UGent en om die reden onontvankelijk werd verklaard. Bijkomend ontving de klager toelichting over het UGent-beleid inzake vrijheid van meningsuiting, die enkel begrenst wordt door inbreuken op (straf)wetten, decreten of andere (interne of externe) regelgeving.

Klacht 10

Oordeel: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over een ontvangen factuur vanuit Huisvesting. De klacht verliep via het Europees Centrum voor de Consument in België.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht. Er werd vastgesteld dat er deels een verkeerd bedrag werd aangerekend. Excuses werden aangeboden. Het bedrag werd gecrediteerd.

Klacht 11

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de vereiste taalvoorwaarden voor inschrijving in een bepaalde masteropleiding, en gemaakte kosten hierbij.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht. Er werd vastgesteld dat de vastgelegde procedures correct werden gevolgd. Aan klager werd toegelicht dat geen uitzondering kan worden voorzien in de door de faculteit besliste taalvoorwaarden. Bijkomend werd een praktische oplossing aangeboden via het hernemen van de vereiste test.

Klacht 12

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de inhoud op een affiche die uithangt in universiteitsgebouwen en die klager benoemd als *godslasterend en discriminerend*.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht. Er werd vastgesteld dat de affiche kadert in de aankondiging van een wetenschappelijke activiteit. Bijkomend ontving de klager toelichting over het UGent-beleid inzake vrijheid van meningsuiting, die enkel begrenst wordt door inbreuken op (straf)wetten, decreten of andere (interne of externe) regelgeving, en academische vrijheid in het bijzonder in geval van wetenschappelijke activiteiten.

Klacht 13

Oordeel: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over academische verantwoordelijkheid in het kader van vaccinatieonderzoek.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Aan de klager werd toegelicht dat de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van de UGent en om die reden onontvankelijk werd verklaard. Bijkomend ontving de klager toelichting over het onderzoeksbeleid van de UGent en de rol van academische vrijheid hierin.

Klacht 14

Oordeel: ongegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over de vroegtijdige beëindiging van een huisvestingscontract, en in tweede instantie over een reeks tekortkomingen aan de gehuurde wooneenheid.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Als klachtenbehandelaar werd alle informatie en communicatie onderzocht. Er werd vastgesteld dat de vastgelegde procedures correct werden gevolgd. Aan klager werd toegelicht dat geen uitzondering kan worden voorzien op dit beleid, tenzij deze zoals voorzien in de regelgeving. Met betrekking tot de tekortkomingen werd bij de betrokken dienst opgevraagd welke maatregelen

al genomen werden of nog zullen genomen worden om hieraan tegemoet te komen. Vastgesteld werd dat de dienst al het redelijk mogelijke heeft ondernomen om de tekortkomingen weg te werken of te verzachten.

Klacht 15

Oordeet: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over mediaberichtgeving naar aanleiding van een rectorale rede.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Aan de klager werd toegelicht dat de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening van de UGent en om die reden onontvankelijk werd verklaard. Bijkomend werd de klager verwezen naar de verklaring die de Raad van Bestuur publiek beschikbaar maakte.

Klacht 16

Oordeet: onontvankelijk

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over het verloop van de Geschiedenis Olympiade.

Antwoord/resultaat onderzoek:

Na nazicht werd vastgesteld dat dit event geen organisatie van de UGent (meer) is. Om die reden werd de klacht onontvankelijk verklaard. De klager werd doorverwezen naar het correcte kanaal om een klacht in te dienen.

Klacht 17

Oordeet: gegrond

Inhoud klacht:

Klager diende klacht in over geluidshinder naar aanleiding van renovatiewerken.

Antwoord/resultaat onderzoek:

De klacht werd voor opvolging aan de betrokken diensten overgemaakt. Er werden stappen ondernomen om de geluidshinder verder te beperken voor de omgeving.

II. OMBUDSDIENST VOOR STUDENTEN AAN DE UGENT – AJ 2024-2025

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. Dit jaarverslag wordt eveneens doorgestuurd aan de Vlaamse ombudsdienst.

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 mogen inzetten 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 ordeterminj en geen vervaltermijn. Als de ordeterminj 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 studievoortgangsbepalingen 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 studievoortgangsbepalingen

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in academiejaar 2024-2025 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen en de Raad van State.

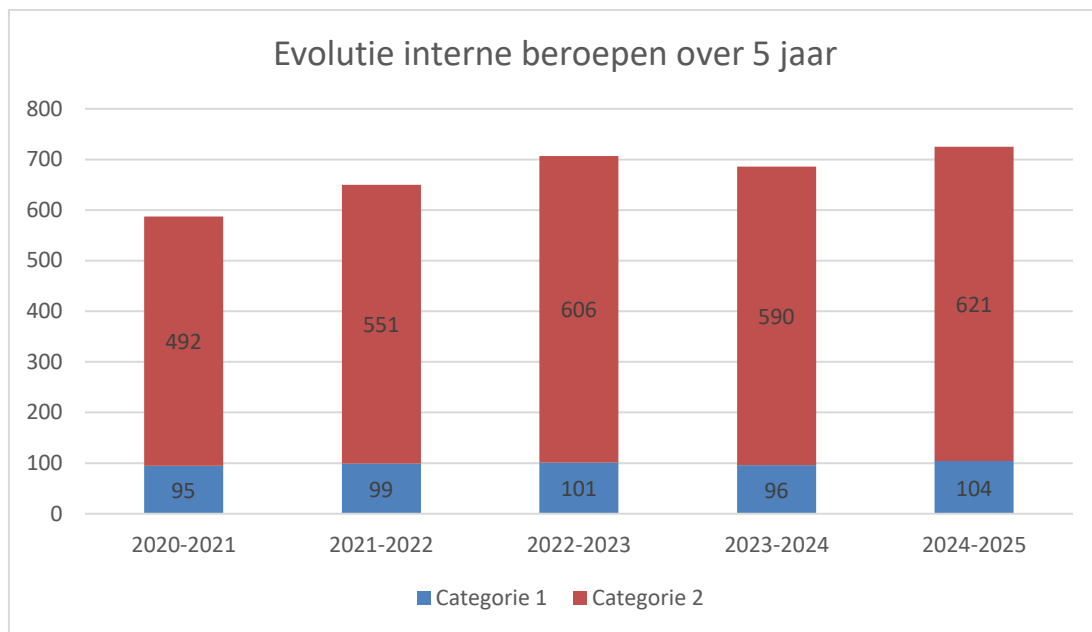
In 2024-2025 werden in totaal 725 centrale interne beroepen ingediend (einddatum telling: 1 december 2025). Dat zijn 39 dossiers meer dan vorig jaar (+5,6%). Dit cijfer blijft laag wanneer men weet dat de UGent meer dan 52.000 studenten telt die jaarlijks diverse examens afleggen over twee/drie examenperiodes.

Studenten die doorheen het academiejaar meerdere beroepsschriften indienden, werden apart geteld omdat het vaak ook aparte dossiers betrof (bv. vrijstelling, weigering, examencijfer) en dus om unieke beroepsschriften ging.

Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, beroepen tegen het niet mogen inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden of beroepen tegen het niet mogen inzetten van faciliteiten m.b.t. een bijzonder statuut), stijgt licht met 8 dossiers naar 104 (vorig jaar 96 dossiers, +8,3%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers zoals verwacht met de nieuwe studievoortgangsmatregelen gestegen, zij het in mindere mate dan aanvankelijk gevreesd: van 590 naar 621 dossiers (+5,2%).

86% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2. Dit is dezelfde procentuele verhouding als de voorbije academiejaren.



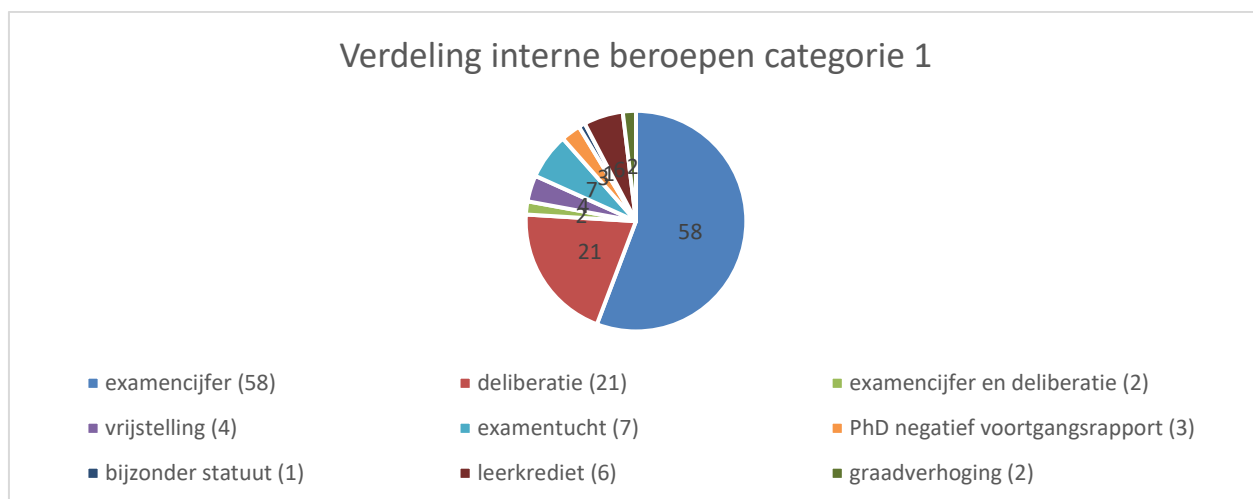
Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, negatief PhD-rapport, leerkrediet, inhaalexamen, faciliteiten bijzonder statuut, graadverhoging

Binnen categorie 1 had 56% betrekking op een examencijfer (58 beroepen), 20% had betrekking op een deliberatiebeslissing (21 dossiers), 4% betrof een beroep tegen het niet krijgen van een vrijstelling (4 dossiers), 7% had betrekking op een examentuchtbeslissing (7 dossiers). Zes studenten gingen in beroep tegen het niet mogen inschrijven voor meer leerkrediet dan voorhanden (6%), drie PhD-studenten vochten een negatief voortgangsrapport aan (3%), twee studenten wilden een hogere graad van verdienste (2%) en één student ging in beroep tegen het niet krijgen van een examenfaciliteit omwille van zijn bijzonder statuut (1%).

In 2024-2025 was er een stijging van 1 naar 2 dossiers waarbij een combinatie examencijfer en deliberatiebeslissing werd aangevochten (2%).

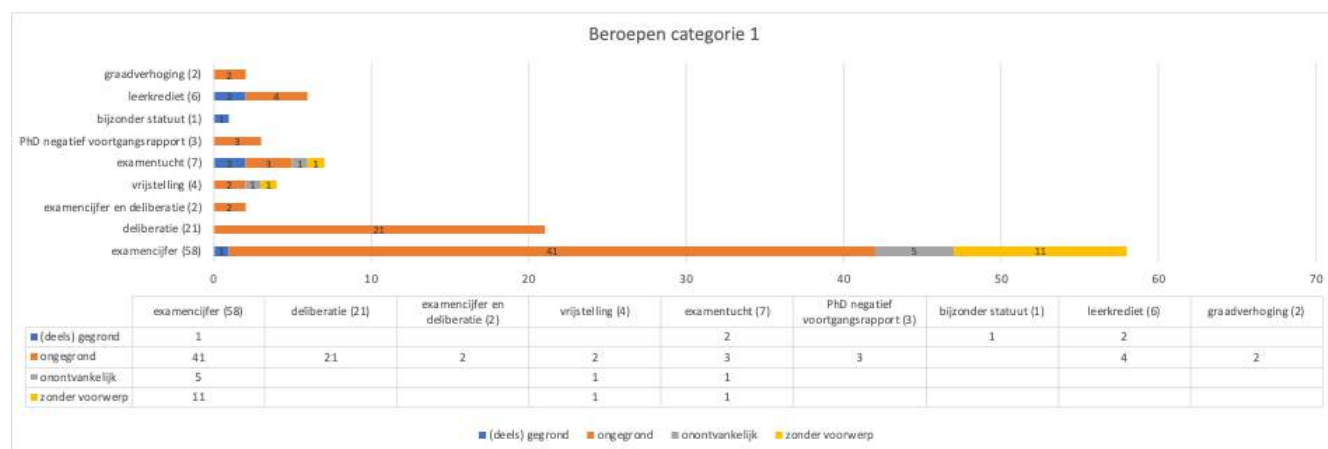
Verdeling interne beroepen categorie 1



Er is t.o.v. 2023-2024 een lichte daling met 3% in het aantal beroepen tegen een examencijfer.

Het aantal deliberatiedossiers (exclusief de combinatie met aanvechten examencijfer) kende een status quo ten opzichte van vorig jaar. De belangrijkste wijziging is de opmerkelijke daling in de vrijstellingsdossiers: van 12 naar 4 dossiers.

De institutionele beroepscommissie besliste als volgt in deze dossiers:



Van 6 studenten in categorie 1 werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 6%. Dat is 1% meer dan vorig jaar toen 5% van de beroepen in deze categorie (deels) gegrond werd verklaard.

In 2024-2025 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 studievoortgangsbepalingen dat het aan de student en niet aan de instelling is om aan te tonen dat de decretaal bepaalde cumulatieve voorwaarden om te slagen vervuld zijn. Dit is sinds 2022 ook expliciet verankerd in de Codex Hoger Onderwijs artikel II.229.

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 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 2020-2021 tussen de 5% en 10% ligt. Het weinig aantal (deels) gegronde beroepen is te verklaren doordat de verantwoordelijk lesgevers of examencommissies voldoende gesensibiliseerd zijn omtrent de beroepsprocedure en er conform de kwaliteitszorg voor zorgen dat een examencijfer of beslissing voldoende en redelijk gemotiveerd kan worden en een correcte reflectie is van de prestaties van de student. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten en bewijsstukken van de student af tegenover de argumenten en bewijsstukken van de examiner, examen(tucht)commissie of curriculumcommissie, houdt rekening met de vigerende regelgeving of eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en houdt eveneens rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen.

78 dossiers in categorie 1 werden formeel ongegrond verklaard (75%). Dit is een kleine stijging met 3% in vergelijking met 2023-2024.

In 2024-2025 werd 7% van de dossiers categorie 1 onontvankelijk verklaard (7 dossiers, een daling van -10% ten opzichte van 2023-2024). 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 studievoortgangsbepalingen 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 sinds enkele jaren heel duidelijk hierop: 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 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 2024-2025 waren er 13 beroepen tegen een examencijfer zonder voorwerp (12,5%). Dit is 6,5% meer dan in 2023-2024 en betreft beroepen die door de studenten ofwel stopgezet werden na de 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.

Verdeling van de "dossiers" interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Beta	Gamma
LW: 8	BW: 1	GG: 19
RE: 20	EA: 10	DI: 1
PP: 13	WE: 4	FW: 5
PS: 11	GUGC: 1	
EB: 11		

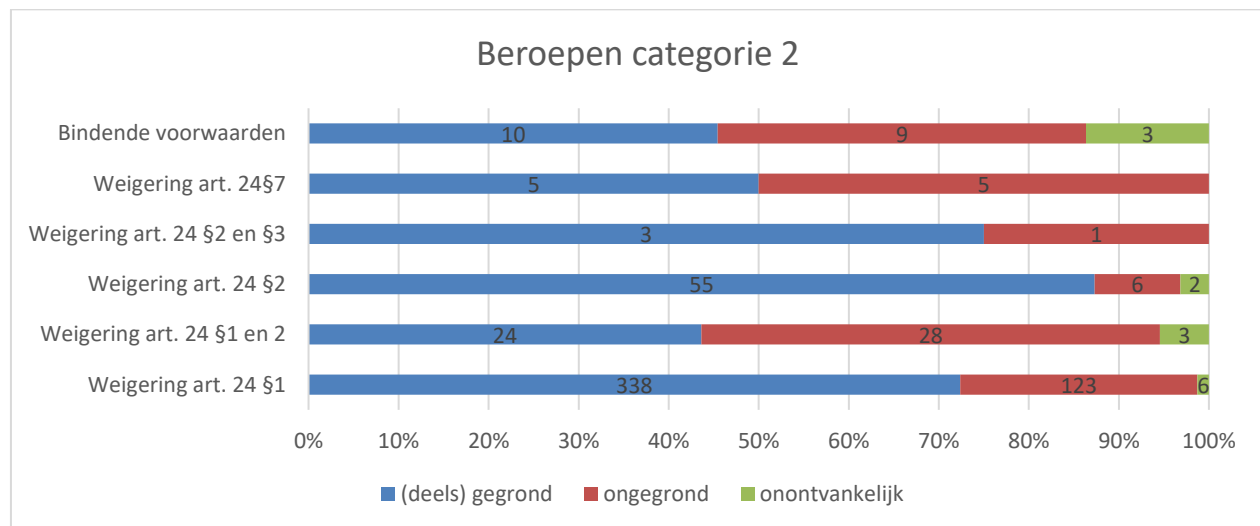
Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien in vier faculteiten een daling in het aantal beroepen: de faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen (van 21 naar 13 dossiers), de faculteit Politieke en Sociale wetenschappen (van 15 naar 11 dossiers), de faculteit Bio-Ingenieurswetenschappen (van 4 naar 1 dossier) en de faculteit Diergeneeskunde (van 3 naar 1 dossier).

We zien een stijging van het aantal dossiers bij zeven faculteiten: de faculteit Recht en Criminologie (van 10 naar 20 dossiers), de faculteit Farmaceutische wetenschappen (van 1 naar 5 dossiers), de faculteit Letteren en Wijsbegeerte (van 5 naar 8 dossiers), de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur (van 8 naar 10 dossiers), de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen (van 15 naar 19 dossiers), de faculteit Economie en Bedrijfskunde (van 10 naar 11 dossiers) en de faculteit Wetenschappen (van 3 naar 4 dossiers).

Campus GUGC heeft net als vorig academiejaar 1 intern beroep in categorie 1.

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen



Klacht	(deels) gegrond	ongegrond	onontvankelijk	totaal
Weigering art. 24 §1	338	123	6	467
Weigering art. 24 §1 en 2	24	28	3	55
Weigering art. 24 §2	55	6	2	63
Weigering art. 24 §2 en §3	3	1	/	4
Weigering art. 24§7	5	5	/	10
Bindende voorwaarden	10	9	3	22
Totaal	435	172	14	621

In totaal zijn 4035 van de 52448 unieke studenten die ingeschreven waren in 2024-2025 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. Dit is een lichte daling ten opzichte van het vorige academiejaar toen 4093 studenten geweigerd waren. Bij deze 4035 unieke studenten zitten 2008 unieke studenten die zich in 2024-2025 voor het eerst inschreven in het eerste deliberatiepakket van een bacheloropleiding en daardoor onder de UGent-regel vielen dat ze na afloop van hun eerste inschrijvingsjaar voor minstens 20/30% van de opgenomen studiepunten moesten slagen. Lukte dit niet, dan werd een verdere inschrijving in diezelfde opleiding meteen geweigerd.

Er wordt in dit jaarverslag een onderverdeling gemaakt tussen de studievoortgang van BA1-studenten en van de studenten die al verder in hun opleiding zitten.

Geweigerde Ba1-studenten

Vanaf academiejaar 2023-2024 vallen BA1-studenten onder volgende studievoortgangsmaatregelen en worden ze geweigerd indien ze niet voldoen aan artikel 24§1:

§1. Drempelvoorwaarden, bindende voorwaarden en weigering tot inschrijving bij diplomadoelcontracten:

1° Drempelvoorwaarden bij elke eerste inschrijving in het eerste modeltrajectjaar van een initiële bacheloropleiding:

Als een student:

1. na de eerste inschrijving geen creditbewijs heeft verworven voor alle opgenomen opleidingsonderdelen van het initieel vakkenpakket (cf. artikel 30 § 4, 1°) of
2. niet werd gedelibereerd voor het eerste deliberatiepakket conform artikel 67 § 2,

moet deze bij de tweede inschrijving in een volgend academiejaar in dezelfde opleiding of gemeenschappelijk aanloopstuk voor alle resterende opleidingsonderdelen uit het initieel vakkenpakket dat deze student bij de eerste inschrijving opnam en die behoren tot het eerste deliberatiepakket van het voltijdse modeltraject van de bacheloropleiding een credit behalen dan wel gedelibereerd worden.

Drempelvoorwaarden bij laattijdige inschrijving of heroriëntering waardoor de student bij de eerste inschrijving in een initiële bacheloropleiding niet alle vakken van het eerste deliberatiepakket kan opnemen:

De student moet:

1. bij de tweede inschrijving in een volgend academiejaar in dezelfde opleiding of gemeenschappelijk aanloopstuk bovenop het initieel vakkenpakket alle resterende vakken van het eerste deliberatiepakket opnemen.
2. voor deze resterende vakken van de tweede inschrijving binnen de twee inschrijvingsjaren (nl. het jaar van de tweede inschrijving en het daaropvolgende inschrijvingsjaar) een credit behalen dan wel gedelibereerd worden.

Als een student niet voldoet aan deze drempelvoorwaarde, wordt een volgende inschrijving via een diplomadoelcontract voor dezelfde opleiding, voor het desbetreffende gemeenschappelijk aanloopstuk of voor een inschrijving via creditdoelcontract voor de betreffende opleidingsonderdelen, geweigerd.

Deze bepaling blijft gelden als een student een keuzeopleidingsonderdeel bij de tweede inschrijving in dezelfde bacheloropleiding heeft vervangen door een ander keuzeopleidingsonderdeel.

Deze bepaling geldt niet wanneer een student van afstudeerrichting of van talencombinatie (binnen de bachelor taal- en letterkunde of bachelor toegepaste taalkunde) verandert.

(...)

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.

Geweigerde Ba1-studenten na tweede inschrijving in een opleiding in academiejaar 2024-2025 (of de 100%-regel)

In academiejaar 2024-2025 werd voor de eerste maal de decretaal vastgelegde 100%-regel toegepast. Er schreven zich 2931 studenten in met de bindende voorwaarde 100%. Hiervan hebben 185 studenten (al dan niet tijdig) stopgezet. 833 studenten die moesten voldoen aan de 100%-regel werden geweigerd. Hiervan gingen 124 studenten in beroep (15%) en werden uiteindelijk 55 studenten terug toegelaten (7%). Deze studenten hadden nipt de 100%-regel niet gehaald en konden hiervoor gegronde redenen aangeven.

Geweigerde Ba1-studenten voor het eerst in een opleiding ingeschreven in academiejaar 2024-2025 (of de 20/30%-regel)

In academiejaar 2024-2025 waren er 10103 nieuwe inschrijvingen voor de eerste bachelor. Hiervan hebben 1044 studenten (al dan niet tijdig) stopgezet. Na het academiejaar 2024-2025 werden er 2008 van de studenten voor het eerst in een opleiding ingeschreven BA1-studenten geweigerd naar aanleiding van de 20/30%-regel. In academiejaar 2023-2024 waren er dat 2026.

Een zeer kleine minderheid, namelijk 51 BA1-studenten, ging hiertegen in beroep. 13 studenten werden na grondig onderzoek van hun dossier terug toegelaten om zich in te schrijven (0,6%). In die 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 13 studenten konden zich bijgevolg terug inschrijven maar met dien verstande dat ze, zoals hun medestudenten BA1, na afloop van 2025-2026 de decretaal opgelegde 100% studievoortgang moeten maken wat hun initieel opgenomen vakkenpakket BA1 betreft.

Geweigerde studenten uitgezonderd de BA1-studenten

Naast die 2841 BA1-studenten waren er ook 1194 studenten die, in een latere fase van de opleiding, een verdere inschrijving aan de UGent geweigerd werden. 171 van die 1194 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 24§2 van het OER (14%), 830 studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 24§1 (70%) en 193 studenten werden door beide artikelen gevat (16%).

Deze percentages verschillen qua percentages van vorige academiejaren: er zijn afgelopen academiejaar minder studenten geweigerd voor de volledige instelling (een daling met 7%) en iets meer studenten enkel voor de opleiding (een stijging van 2%), de studenten die zowel voor de opleiding als de instelling werden geweigerd, stijgt met 5%.

Opmerkelijk is dat er dit academiejaar veel minder weigeringen zijn voor de opleiding dan vorig academiejaar, nl. 830 studenten dit academiejaar ten opzichte van 1412 studenten in academiejaar 2023-2024. Mogelijk is dit een gevolg van het invoeren van de 20/30%-regel die vanaf 2023-2024 van kracht was.

424 studenten (of 35%) van deze cohorte geweigerde studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de weigering tot inschrijving. Ter vergelijking: vorig jaar diende 27% van deze cohorte intern beroep in tegen hun weigering.

56 dossiers betroffen studenten die aan de Ghent University Global Campus in Zuid-Korea studeren (vorig jaar waren er 35 dossiers), dit is voor het tweede jaar op rij een aanzienlijke stijging. 39 van deze 56 GUGC studenten werden definitief geweigerd (70% ten opzichte van 68,5% in 2023-2024) omdat er geen dermate uitzonderlijke omstandigheden waren die de geringe studievoortgang konden verklaren.

Voor het derde jaar op rij werden de weigeringen van studenten aan een andere Vlaamse universiteit overgenomen indien ze zich voor dezelfde opleiding aan de UGent wilden inschrijven (cf. artikel 24§7). Net als in 2023-2024 gingen exact 10 studenten hiertegen in beroep. Van 5 studenten werd de weigering bevestigd. De overige 5 studenten mochten zich onder bindende voorwaarden inschrijven aan de UGent.

Conclusie weigeringen

Globaal genomen is het percentage aantal geweigerde studenten ten opzichte van de totale studentenpopulatie (52448 studenten) hetzelfde gebleven ten opzichte van 2023-2024: nl. 8% geweigerde studenten of 4035 'koppen'.

Uiteindelijk werd bij 174 van de 599 studenten die hiertegen in beroep gingen, de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (29%). Vorig jaar was dit 24%.

71% 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 4035 geweigerde studenten na academiejaar 2024-2025 blijven er uiteindelijk 3610 studenten volledig geweigerd (89%).

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

6327 studenten die in 2024-2025 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2025-2026, moeten slagen voor minstens de helft van de opgenomen studiepunten of, indien het BA1-studenten betreft, ze de decretale 100% studievoortgang moeten halen. Zo niet worden ze geweigerd na afloop van het academiejaar 2025-2026.

22 studenten (0,3%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. Dit is een kleine daling ten opzichte van het voorgaande academiejaar toen 0,6% of 34 studenten beroep instelden tegen de opgelegde bindende voorwaarden.

De institutionele beroepscommissie hief voor 10 van deze studenten de bindende voorwaarden op omwille van aantoonbare redenen van overmacht. Bij 9 studenten werden de argumenten in het beroepsschrift niet van dien aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd. Bij 3 studenten werd het intern beroep onontvankelijk verklaard.

De institutionele beroepscommissie heeft beduidend minder beroepen tegen bindende voorwaarden gegrond verklaard dan vorig academiejaar: 45% ten opzichte van 62% in 2023-2024.

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 2024-2025 in absolute aantallen een stijging van het aantal studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen stappen: 35 van de 725 studenten of een stijging met 9 effectieve dossiers. Procentueel blijft dit echter hetzelfde: 4,8% van de studenten stappen net als vorig jaar naar de Raad. Sinds zeven academiejaren op rij wordt een vergelijkbaar maar vooral laag percentage aangehouden van studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen stap.

Beslissing RBS

Klacht	(deels) Gegrond	Ongegrond	Onontvankelijk	Zonder voorwerp	Totaal
Examencijfer	1	1	2		5
Deliberatie					2
Graadverhoging					1
Weigering art. 24§1 en §2	2	1			6
Weigering art. 24§1	3	3			18
Weigering art. 24§2					0
Weigering art. 24§7					0
Bindende voorwaarden					2
Stopzetten PhD		1			1
Totaal RBS					35

Van de 35 UGent-dossiers die door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen moeten worden behandeld, zijn op datum van 15 januari slechts 14 uitspraken bekend: 6 gegrond, 6 ongegrond, 2 onontvankelijk en 0 zonder voorwerp. Door de inkanteling van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen in de Dienst voor de Vlaamse bestuursrechtscollages lopen de procedures ook dit jaar nog sterke 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 studievoortgangsbepalingen 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%, 8% en 19% (2023-2024) 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 studievoortgangsbepaling kunnen studenten nog naar de Raad van State stappen. In 2024-2025 zette één student deze stap.

De UGent stelde zelf een cassatieberoep in tegen een arrest van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen met betrekking tot het vernietigen van een UGent-beslissing inzake de drempelvoorwaarde. Beide dossiers zijn nog hangende.

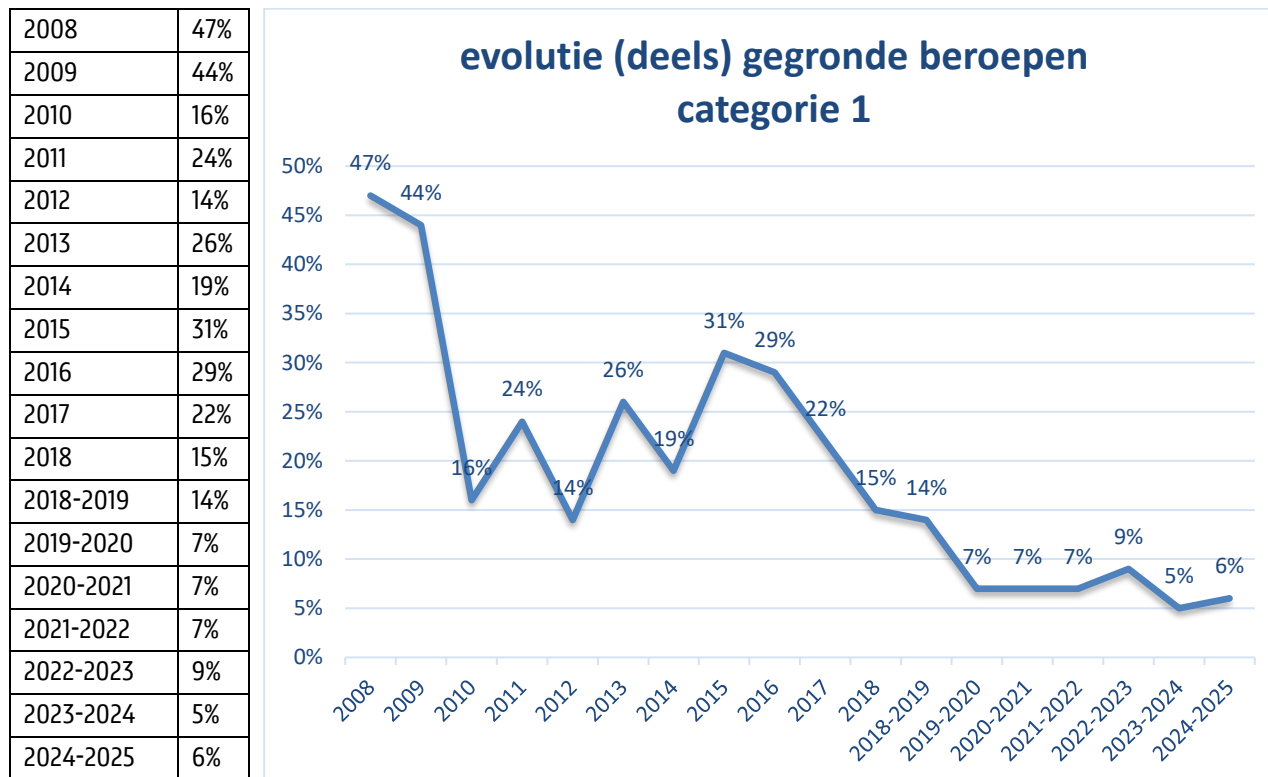
Conclusie interne beroepen

Het aantal ingediende beroepen kende na een lichte daling in '23-'24 terug een stijging in 2024-2025: van 686 dossiers naar 725 dossiers (+ 5,6%). Deze stijging zette zich zowel door in categorie 1 (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examen-tuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving...) waar er een lichte stijging was naar 104 dossiers (+8,3%) als in

categorie 2 (de weigeringen en bindende voorwaarden dossiers) waar de stijging iets kleiner was: van 590 naar 621 dossiers (+5,2%).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2024-2025 6% van de klassieke interne beroepen (categorie 1) gegrond. Dat is een zeer minieme stijging met 1% ten opzichte van 2023-2024.

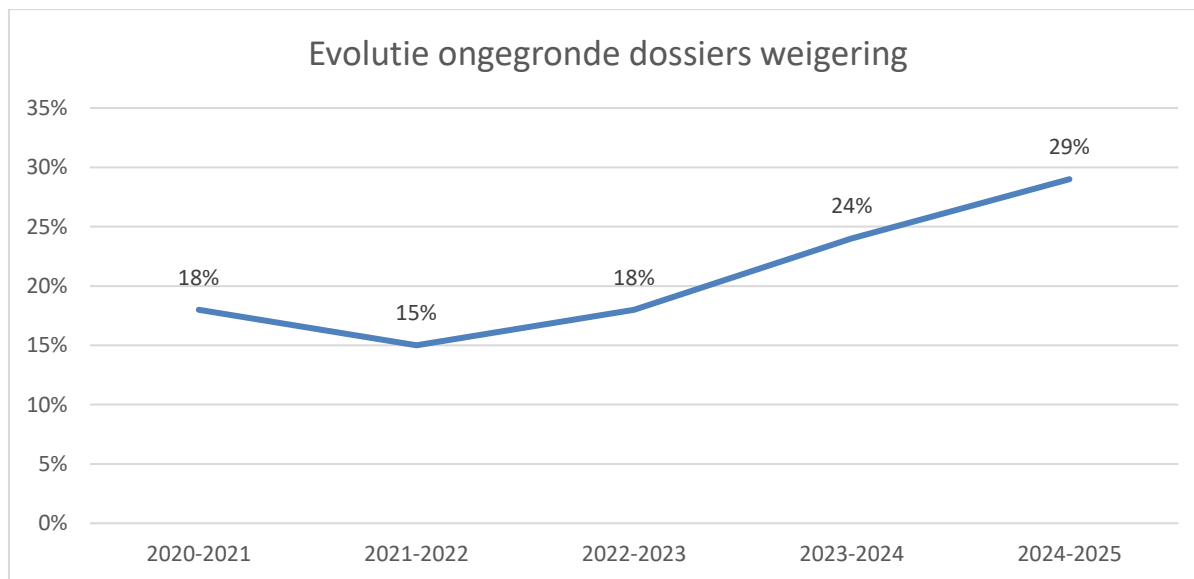
Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen in categorie 1 (de 'harde' beroepen) ziet er sinds 2008 als volgt uit:



Het aantal gegronde beroepen in categorie 1 zit hierdoor op zijn op één na 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 2024-2025 opnieuw strenger heeft geoordeeld wat weigeringen betreft: er werden in intern beroep meer studenten geweigerd, nl. 29% na afloop van 2024-2025 ten opzichte van 24% in 2023-2024. De institutionele beroepscommissie zet hiermee het strenger beleid dat ze sinds enkele jaren hanteert, verder. 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 terug een daling van het aantal interne beroepen tegen de bindende voorwaarden: 22 dossiers ten opzichte van 34 dossiers het academiejaar voordien. 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 te 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 2024-2025 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2024-2025 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.

47 meldingen werden, veelal op vraag van de student, wel officieel in de ombuds databank geregistreerd ter verdere opvolging.

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 2024-2025 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.

Net als voorgaande jaren 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.

Daarnaast waren er meer ouders die de ombudsdienst contacteerden om zich te beklagen over situaties die door de ouder(s) als onrechtvaardig of oneerlijk werden ervaren. Een curriculum dat niet was goedgekeurd, een examencijfer dat door de ouder(s) als niet correct werd ervaren, een weigering tot inschrijving die als oneerlijk werd ervaren, een laattijdige koppeling faciliteiten door de student die volgens de ouders door de vingers moest worden gezien ...

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. Vaak weet de student in kwestie immers niet dat de ouder(s) de ombudsdienst contacteert. De ombudspersoon kon de meeste ouders geruststellen of hen aanzetten om het aangevoelde probleem persoonlijk met hun kind te bekijken. Hoewel de ombudspersoon begrijpt dat dit vanuit een ouderlijke bezorgdheid gebeurt, is het toch een zorgwekkende trend en wil ze aan die ouders meegeven dat hun kinderen volwassenen zijn die zelf hun weg in het universitaire leven kunnen en mogen zoeken.

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 bevroegd 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 de voorbije twee academiejaren, gecontacteerd door (buitenlandse) PhD-studenten die een probleem met hun promotor/supervisor signaleren. 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 doctoraatsstudenten 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 2024-2025 frequent (>3 keer) aan de institutionele ombudsdienst werden signaleerd:

- 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 over de standard setting, de afrondingsregel, het al dan niet overdragen van deelcijfers of het tot stand komen van de eindscore waarbij je voor één of meer delen moet slagen om te kunnen slagen voor het geheel.
 - Ook dit jaar waren helaas een paar ingevulde examenkopijen onvindbaar. Die studenten werd een nieuwe examenkans geboden.
- In 2024-2025 kreeg de institutionele ombudspersoon meer vragen van lesgevers en medewerkers 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, geleit op het snel evoluerende karakter van generatieve AI-modellen, regelmatig geactualiseerd.
- Faciliteiten bij het bijzonder statuut, meer bepaald problemen bij het mogen inzetten van weigerbare maar ook niet-weigerbare faciliteiten. Ook in 2024-2025 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 '24-'25 aan 100 van de 4664 studenten (2,1%) met een bijzonder statuut functiebeperking). 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 eenzelfde permanente vorming. Dit werd met de betrokken opleidingscoördinator bekeken.
- Er kwamen in 2024-2025 opnieuw verschillende klachten binnen over het studiegeld. 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 2024-2025 nog studenten (of hun ouders) die deze regel te streng vinden en vroegen ze toch een kwijtschelding. Onderzoek leverde echter op dat de studenten in de meeste gevallen zelf in gebreke bleven om de studies correct/tijdig stop te zetten waardoor het studiegeld verschuldigd bleef. Vergelijkend onderzoek met andere instellingen leert bovendien 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) en dit op basis van aangetoonde overmacht. Studenten van wie het studiegeld niet werd kwijtgescholden, werden wel naar de sociale dienst van de UGent doorverwezen.
- 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 2024-2025 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. In 2024-2025 was er hierover de vraag waarom docenten en medewerkers geen toegang krijgen tot dit platform, zeker nu bleek dat er toch ongeoorloofd materiaal zoals examenvragen werden opgezet. De Raad van Bestuur besliste echter bij de opstart van Studium dat enkel studenten toegang hadden en het een zuiver studentenplatform betreft. Deze lijn wordt tot nader order aangehouden.
- 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 9 mei 2025. 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 een duo-presentatie door Sarah Vermeersch, hoofd welzijn en gezondheid studenten en Gunther Groenwals, beleidsmedewerker UCare en crisisbegeleiding. Zij stelden UCare en het nieuwe UGent-crisisteam voor als nieuwe partner voor de ombudspersonen.

De institutionele ombudspersoon zetelde afgelopen academiejaar in diverse UGent-werkgroepen.

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, wat te doen in geval van ziekte, sociale of familiale problemen of vragen over Erasmusplaatsen en -beurzen.

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 2024-2025 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 2024-2025 globaal genomen een gelijkaardig aantal of zelfs iets meer 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 er opmerkelijk meer examentuchtcommissies werden georganiseerd rond ongeoorloofd gebruik van GenAI. Dit blijkt ten andere ook uit het jaarverslag examentuchtbeslissingen 2024-2025. Ook nu 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. inzage recht) en toekijken op het correct verloop van de zitting. De ombudspersoon is op geen enkel moment de vertrouwenspersoon of advocaat van de student noch van het UGent-personeel maar stelt zich neutraal op.

Sommige vragen of klachten overstijgen het niveau van de faculteit. In dat geval verwijst de ombudspersoon door naar de institutionele ombudspersoon of gaat ermee in overleg. Dit overleg is een meerwaarde voor een goede werking van de ombudspersonen aan de UGent en wordt door de institutionele ombudspersoon ook erg aangemoedigd.

Op basis van de jaarverslagen van de facultaire ombudspersonen kunnen de klachten waar de facultaire ombudspersonen mee te maken krijgen, grosso modo als volgt gegroepeerd worden:

Bij vragen en/of klachten over examenresultaten en de examenorganisatie komen volgende onderwerpen frequent voor (in volgorde van meest aantal vermeldingen):

- Een aanvoelen van gebrekkige/onduidelijke of subjectieve feedback of moeilijkheden feedbackdatum. Studenten ervaren voornamelijk problemen met collectieve en dus (te) algemene feedback waarbij ze geen inzage krijgen in de verbeter sleutel en/of de eigen examenkopie. Hierdoor blijven ze op hun honger zitten over de correctheid van hun eigen examencijfer en hun eigen fouten. Ook een inconsistentie in feedback komt regelmatig terug wanneer verschillende beoordelaars feedback geven.
Daarnaast blijkt dat de feedbackdatum niet altijd tijdig conform het OER voorafgaand aan de examens bekend wordt gemaakt of ligt de feedback in bepaalde gevallen ook na de indiendatum van 7 kalenderdagen voor de interne beroepen. Dit laatste dwingt de studenten ertoe de interne beroepsprocedure bewarend op te starten om hun rechten te vrijwaren.
- Ongeoorloofd of onverantwoord gebruik van GenAI-tools tijdens evaluaties en de daaruit volgende examentuchtprocedure.
- 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.
- 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. Vooral bij openboekexamens laten studenten zich soms nog 'vangen'. Openboekexamens zijn niet meteen makkelijker, integendeel: deze zijn erop gericht om meer complexe eindcompetenties te testen en bevatten zelden kennis- of reproductievragen. Studenten verliezen dit blijkbaar vaak uit het oog.
- 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. Bij inhaalexamens van plichtvakken in het modeltraject die op dezelfde dag doorgaan, kan er omwille van praktische en organisatorische redenen helaas niet altijd een passende oplossing worden geboden en moet de student kiezen.

Verder kwamen er klachten over de te late bekendmaking van data inhaalexamens (in sommige faculteiten een bewuste beslissing van 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 mogelijk en afdwingbaar.

- 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.
- 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 conform de Codex Hoger Onderwijs bij de student.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Een (al dan niet vermeend) gebrek aan begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven waarbij studenten vooral een gebrek in begeleiding bij masterproeven ervaren. Het verwachtingspatroon over hoeveel begeleiding een student moet krijgen of hoe beschikbaar een promotor moet zijn (bv. tijdens het zomerreces), verschilt afhankelijk van de student en de docent, wat bij de student vaak tot het gevoel leidt onvoldoende begeleiding en feedback te hebben gekregen, zeker als de student niet slaagt voor het opleidingsonderdeel. Dit wordt bij de aandachtspunten, gelet op het belang hiervan, opnieuw aangehaald.
- Klachten over de organisatie van het onderwijs: te late communicatie over lessen die al dan niet doorgingen, te laat beschikbaar stellen van studiemateriaal, de kwaliteit van het lesmateriaal, chaotische communicatie over lessen.
- Klachten over een door de student aangevoelde ongepaste of subjectieve houding van de lesgever of promotor ten opzichte van de student, meestal bij mondelinge evaluaties. 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.
- Er waren minder klachten met betrekking tot de stage: de klachten die er waren hadden betrekking op de begeleiding tijdens de stage die door de student als niet goed, onvolledig of subjectief werd ervaren of klachten over een niet toegewezen gekregen voorkeurstage. Dit blijven moeilijke dossiers gelet op het specifieke karakter van een stage.

De facultaire PhD-ombudspersonen werden net als de institutionele ombudsdienst dit jaar terug vaker gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Nog steeds blijkt een vertroebelde verstandhouding tussen promotor en doctoraatstudent de meest voorkomende klacht waarbij de doctoraatstudent de promotor een gebrek aan begeleiding verwijt of waarbij de promotor na herhaalde pogingen om de student op het juiste spoor te zetten, zich genooddaakt ziet een negatief studievoortgangsrapport in te dienen en uiteindelijk het doctoraatsproject stop te zetten. Dit is uiteraard zeer pijnlijk als de doctoraatstudent al enkele jaren aan het proefschrift bezig is. Het belang van een doctoraatsbegeleidingscommissie die jaarlijks samenkomt en mee het proces begeleidt, wordt daarom ook dit jaar nog eens benadrukt bij de aanbevelingen.

Klachten over een te hoge onderwijsbelasting buiten de scope van het doctoraat kwamen ook vaak voor waarbij doctoraatsstudenten vooral bezorgd waren (en zijn) dat de tijdige afwerking van het doctoraat in het gedrang komt. Tot slot waren er ook diverse vragen van PhD-studenten over wetenschappelijke integriteit bij publicaties.

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

Een opvallende vaststelling is dat steeds meer studenten GenAI (bv. chatGPT) gebruiken bij het instellen van een intern beroep. Dit blijkt uit de taal die plots een pak formeler en juridischer is dan voorgaande jaren (wellicht door de ingegeven prompt van de student) maar ook helaas uit foute verwijzingen naar artikelnummers in het OER die helemaal niet bestaan aan de UGent. Hoewel GenAI ondersteunend kan werken, moet vastgesteld worden dat GenAI bij beroepschriften weinig tot geen meerwaarde biedt, wel integendeel: de beroepschriften worden onnodig langer en ingewikkelder en bevatten vaak foutieve (juridische) informatie wat in het nadeel van de student is. Een korte, duidelijke waarheidsgetrouwe weergave van de ingeroepen feitelijke bezwaren is nog steeds te verkiezen: op die manier is het duidelijk wat de argumenten van de student zijn en kan de commissie die argumenten gericht onderzoeken.

Met de nieuwe, decretale studievoortgangsmaatregel werden heel wat beroepen van geweigerde BA1-studenten verwacht die na twee academiejaren de 100% niet haalden maar de verwachte tsunami bleef uit. Dit kan heel voorzichtig aangeven dat de studenten zich goed bewust waren en zijn van de verplichte studievoortgang en geeft ook aan dat de sensibilisering van de trajectbegeleiders en monitoraten hieromtrent werkt.

Uit zowel de interne beroepen als de ombudsklachten blijkt dat **communicatie belangrijk blijft**. Heel vaak is een onduidelijke, onvolledige of gebrekkige communicatie (niet altijd intentioneel) de aanleiding tot zowel interne beroepen als klachten. Objectieve en transparante communicatie blijft het streefdoel.

Met betrekking tot de **feedback** heeft de manier waarop (tussentijdse) feedback wordt gegeven een belangrijke impact op het aanvaarden van het tekort door de studenten. Uit ervaring blijkt dat heel wat studenten een interne beroepsprocedure of klachtenprocedure opstarten na onduidelijke of onnodig harde feedback. Dit kan uiteraard niet de bedoeling zijn. Feedback is bedoeld om inzicht te krijgen tussen de geleverde prestaties en de beoogde eindcompetenties van het vak. De ombudsdienst is er zich terdege van bewust dat het geven van goede (tussentijdse) feedback niet altijd evident is maar wijst in dat geval op de feedbacktrainingen die gegeven worden door de afdeling onderwijs- en opleidingsondersteuning en op handvaten op onderwijstips.ugent.be waar ook de data van feedbacktrainingen te vinden zijn (inloggen noodzakelijk). Het is ook belangrijk dat de feedback gegeven wordt door de verantwoordelijk lesgever zelf. Er blijkt immers vooral onduidelijkheid bij de feedback wanneer die gegeven wordt door assistenten omdat assistenten vaak 'verzachtende' feedback geven ("het is niet slecht maar...") waardoor de feedback positiever wordt ervaren en de studenten beginnen twijfelen aan hun niet-geslaagd cijfer.

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 vervalltermijn 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.

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 2024-2025 werd de ombudsdienst, net als de 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. Studenten blijven echter onze primaire gesprekspartner en we moeten hen daar ook blijven op wijzen.

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 2024-2025 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 en daar kan dan ook geen discussie over zijn.

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. Dat laatste gebeurt in de praktijk blijkbaar nog niet altijd, waardoor dit als aandachtspunt moet weerhouden worden.

In 2024-2025 waren er opnieuw enkele 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 enkel na grondig onderzoek door het aanspreekpunt functiebeperking toegestaan (in '24-'25 aan 2,1% van de circa 4664 studenten met een functiebeperking) indien een student in de onmogelijkheid verkeert om de lessen fysiek bij te wonen. Er is dan ook geen reden om aan deze faciliteit te twifelen. De institutionele ombudspersoon heeft in deze gevallen onderhandeld en de situatie met de lesgevers bekeken waarna de faciliteit alsnog werd toegekend. Studenten met een bijzonder statuut hebben in het proces ook zelf een belangrijke verantwoordelijkheid want zij dienen voor de vastgelegde deadlines de faciliteiten te koppelen aan de opleidingsonderdelen. Studenten die te laat koppelden, konden ook door de ombudspersonen niet meer (altijd) geholpen worden. De rechten en plichten gelden langs beide zijden.

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. Dit geldt des te meer bij buitenlandse PhD-kandidaten, zo blijkt uit ondervinding.

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. Deze commissie wordt daarom best ook zo snel mogelijk na de start van het doctoraatstraject samengesteld en niet pas op het einde.

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 onderwijs-evaluaties). 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 en zaken tot een

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. In de meeste gevallen willen studenten niet verder gaan met een klacht nadat ze hun verhaal hebben kunnen vertellen. Bij een vaak terugkerend probleem neemt de ombudspersoon dit toch verder (anoniem) op met het oog op een structurele oplossing binnen de opleiding.

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

INHOUD

1	Het Facilitair Bedrijf	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Aantal werkbonden en klachten 2025	5
1.3	Aard en aanpak klachten 2025	5
1.4	Doorlooptijd klachten 2025	7
1.5	Weergave klachten 2025 per klant	8
1.6	Opvolging van leveranciers 2025	9
2	Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken	11
3	Athumi	11
4	Digitaal Vlaanderen	12
4.1	Inleiding	12
4.2	Klachtenpatroon binnen Digitaal Vlaanderen	12
4.3	Aantal klachten, kanaal van ontvangst en behandel tijd	13
4.4	Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid	13
4.5	Beoordeling van de 69 ontvankelijke klachten op schending van de Ombudsnorm	15
4.6	Overzicht van de 56 gegronde, deels gegronde en niet ten gronde beoordeelde klachten	16
4.7	Interne klachtenbehandeling contactcenter 1700 en Vlaanderen.be	31
4.8	Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten	32
4.9	Tot slot	33
4.10	De toekomst	34
5	Audit Vlaanderen	34
6	Flanders Investment & Trade	35
6.1	Inleiding	35
6.2	Cijfergegevens 2025	35
6.3	Evolutie van de kerngetallen (laatste vijf jaar)	36
6.4	Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	36
6.4.1	Aantal klachten	36
6.4.2	Behandeltermijn	37
6.4.3	Drager en kanaal	37
6.4.4	Ontvankelijke klachten	37
6.4.5	Ontvankelijke klachten	37
7	Agentschap Overheidspersoneel	38

7.1	Situering: Gelaagde aanpak	38
7.2	Overzicht klachtenbeelden 2025	38
7.2.1	Personeelsbeheer en administratie	39
7.2.2	Rekrutering en selectie	43
7.2.3	VZW Sociale dienst (2)	46
7.2.4	Vlaams Pensioenfonds	47
8	Toerisme Vlaanderen	47
8.1	Inleiding	47
8.2	Cijfergegevens in 2025	47
8.3	Evolutie van de kerngetallen op 10 jaar	48
8.4	Procedure, klachtenbeeld en realisatie	48
8.4.1	Aantal klachten	48
8.4.2	Behandeltermijn	49
8.4.3	Drager en kanaal	49
8.4.4	Onontvankelijke klachten	49
8.4.5	Ontvankelijke klachten	49
8.5	Bijlagen (1)	49
9	Agentschap Binnenlands Bestuur	49
9.1	Inleiding	49
9.2	Overzicht van de klachten in 2025 ontvangen en behandeld door de klachtendienst van ABB	49
9.3	Overzicht van het aantal klachten ontvangen en behandeld door de klachtendienst van ABB in de periode 2020-2024	50
9.4	Klachten in 2025 behandeld in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen	51
9.5	Overige klachten en meldingen	51
9.6	Tevredenheidsmeting adviesvragen	52
10	AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING	53
10.1	Inleiding	53
10.2	Het klachtenbeleid	53
10.3	De klachtenprocedure	54
10.3.1	Signaal van ontevredenheid of suggestie	54
10.3.2	Formele klacht	55
10.4	Resultaten	57
10.4.1	Klachtenbehandeling in cijfers	57
10.4.2	Klachtenbehandeling volgens thema	60
10.4.3	Meldingen volgens thema	64
10.5	Samenvatting	65
11	Agentschap Justitie en handhaving	67
11.1	Inleiding	67
11.2	Samenvatting	67
11.3	Klachtenbeleid	67
11.4	Klachtenprocedure	68
11.5	Klachtenbehandeling in cijfers	68

12	Dienst van de bestuursrechtscolleges	71
12.1	Doelstelling klantenreactiesbeleid DBRC	71
12.2	Beschrijving klantenreactiesbeleid DBRC	71
12.3	Klachtenregister DBRC	71

1 HET FACILITAIR BEDRIJF

1.1 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, faciliteiten, 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 lokale besturen voor raamcontracten

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. Klanten worden gestimuleerd om formele klachten steeds te melden via het centrale webportaal 'Facilipunt'. Via dit webportaal kunnen de klanten van Het Facilitair Bedrijf ook vragen stellen over haar dienstverlening. Met dit systeem capteert Het Facilitair Bedrijf de dagdagelijkse problemen van de klant en worden deze klachten opgevolgd.

Naast de klachten die gemeld worden door klanten, worden ook cijfers bijgehouden rond issues bij leveringen die niet als klacht worden beschouwd. Bij elke bestelling die geplaatst werd door ons dienstencentrum vragen we proactief bij onze klanten na of alles goed verlopen is, en of de levering volgens verwachting en volledig is. Deze cijfers worden apart besproken bij punt 7 'Opvolging van de leverancier' en zijn niet verwerkt in het algemeen klachtenrapport.

In 2022 heeft Het Facilitair Bedrijf op basis van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en de omzendbrief VR/2020/20 van 27 november 2020 de procedures uitgewerkt voor gebruik door de medewerkers van Het Facilitair Bedrijf (intern) en voor gebruik door de klanten (extern). Een verschil tussen de procedures is bijvoorbeeld dat er in de interne procedure voor de medewerkers van Het Facilitair Bedrijf wordt aangeraden om bij een mondelinge klacht de LEO-techniek toe te passen én te registreren in Facilipunt:

- Luisteren: geef je volle aandacht aan de klant. Stel vragen. Herhaal wat je begrepen hebt.
- Erkennen: geef de klant altijd gelijk op het gebied van emoties (ook al ben je het niet eens met de inhoud). Hij heeft immers last van het probleem. Pas daarna werken we aan een oplossing.
- Oplossen: bied een oplossing aan en communiceer die op een duidelijke en verstaanbare manier.

Voor onze klanten is er een webpagina gemaakt waarin uitgelegd wordt hoe een klacht kan worden ingediend, wat de stappen zijn, wat de doorlooptijden zijn, ... Alle informatie staat gebundeld op deze pagina op Vlaanderen Intern: [Klachten | Vlaanderen.be](#).

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 snel mogelijk opgelost.

Vanaf september 2025 kunnen klanten een klacht rechtstreeks via een aangepast formulier in Facilipunt melden. De nieuwe werkwijze heeft belangrijke implicaties: binnen HFB laten we het nu aan de klant over

om te beslissen of iets een melding dan wel een klacht is. Door de keuze bij de klant te leggen, kunnen we in de toekomst eenduidiger rapporteren, zowel intern als extern.

Hieronder staat het aantal klachten dat via het formulier is ingediend ten opzichte van het totaal aantal klachten.

Categorie	Aantal	% van totaal
Klachtenflow vanaf september 2025	59	33.91%
Overige klachten	115	66.09%

Klachten worden in onze servicedesk toegewezen aan een specifieke werkploeg en overkoepelend door een klachtenmanager opgevolgd. De klachtenmanager houdt toezicht op alle klachten, behandelt complexe klachten, rapporteert aan teams en directie, en doet verbetervoorstellen.

1.2 AANTAL WERKBONNEN EN KLACHTEN 2025

In 2025 ontving Het Facilitair Bedrijf 46631 aantal werkbonnen. Het klachtenpercentage bleef sinds 2021 ongeveer consistent op een laag niveau: in 2025 waren slechts 4 werkbonnen op de 1000 een klacht (+1 ten opzichte van 2024).

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.

Jaar	Aantal werkbonnen	Aantal klachten	Percentage klachten
2025	46631	174	0.37%
2024	56916	183	0.32%
2023	62005	167	0.26%
2022	64914	260	0.40%
2021	52344	117	0.22%
2020	49396	367	0.70%
2019	67895	1664	2.45%

In 2025 daalt het aantal werkbonnen, van 56.916 naar 46.631, een daling van ongeveer 18%. Ook in 2024 daalt het aantal werkbonnen ten opzichte van 2023 (daling van 8%). Vanaf 2024 registreren klanten van het dienstencentrum bestelaanvragen via de aankooprobot (Yucopia) in plaats van Facilipunt. Hierdoor is het aantal werkbonnen in Facilipunt gedaald.

In 2025 verwerkte het dienstencentrum 14.257 bestellingen.

Via de aankooprobot (Yucopia) werden 10.131 bestelaanvragen geregistreerd, waarvan 98 met negatieve feedback.

Voor meer details over de resultaten van het dienstencentrum, zie punt 1.6, opvolging van leveranciers.

1.3 AARD EN AANPAK KLACHTEN 2025

Het Facilitair Bedrijf ontving in 2025 van haar klanten **174** klachten.

Onderstaande tabel lijst de klachten op.

Aard klacht	Aantal klachten	% van totaal
Technische ondersteuning	50	28,74%

Koffiebar en bedrijfsrestaurant	35	20,11%
Binnenklimaat	17	9,77%
Schoonmaak	16	9,20%
Dranken op de werkplek	9	5,17%
Veiligheid in de gebouwen	8	4,60%
Huisvesting	7	4,02%
Meubilair kantoorgebouwen	7	4,02%
Mobiliteitsoplossingen uitlenen	6	3,45%
Geen dienstverlening HFB/IT	3	1,72%
Installatie & beheer laadpalen	3	1,72%
Toegang & bewaking gebouwen	3	1,72%
Afvalophaling	2	1,15%
Bouwprojecten	1	0,57%
Hospitality & onthaal	1	0,57%
HR	1	0,57%
Inkomende post	1	0,57%
Keuringen technische installaties	1	0,57%
Signalisatie & bewegwijzering	1	0,57%
Telecommunicatie	1	0,57%
Verhuizingen	1	0,57%
Totaal	174	100%

In vergelijking met 2024 valt op dat het klachtenpatroon in 2025 verschuift.

Waar **binnenklimaat** in 2024 en in 2023 nog de grootste bron van ongenoegen was, zakt deze categorie in 2025 naar de derde plaats.

Het aantal klachten daalde van 49 naar 17. In 2024 verlieten we drie gebouwen (Ferraris, Arenberg en Ellips) in Brussel. Het binnenklimaat in het nieuwe Belpairegebouw was snel stabiel, wat onder andere heeft bijgedragen aan betere cijfers.

De klachten over binnenklimaat worden 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.

In 2025 ontving Het Facilitair Bedrijf de meeste klachten over **technische ondersteuning**. Technische ondersteuning omvat bijna een derde van alle klachten. Technische ondersteuning omvat een brede waaier aan gebouwgebonden diensten en levert dus veel potentiële defecten en meldingen. Het Facilitair Bedrijf handelt de klachten deels zelfstandig af, maar doet doorgaans een beroep op het onderhoudscontract voor het gebouw.

Het **Belpairegebouw** blijft de locatie waarover de meeste klachten binnenkomen, maar het aantal klachten is gedaald van 56 in 2024 naar 50 in 2025. Door de opening van een hotel en appartementen was er in 2025 overlast (lawaaihinder, evacuaties, een waterlek...). Sinds november 2024 is het gebouw volledig in gebruik. Ondanks een toename in het aantal gebruikers met daaraan gekoppeld een hogere bezetting en een stijgende vraag naar diensten (bijv. max. aantal koffies verkocht op één dag), zien we zowel een relatieve als absolute daling van het aantal klachten.

Verder viel een toename van het aantal klachten over de **koffiebar en het bedrijfsrestaurant** op.

In absolute aantallen steeg het van 23 naar 35. Ook de klachten rond **dranken op de werkplek** nam licht toe, 9 ten opzichte van 6.

Hierdoor treedt **catering** sterk op de voorgrond binnen de klachtenanalyse.

Overkoepelende opmerkingen zijn vooral:

- Kwaliteit van het eten is een veelbesproken thema. Opmerkingen i.v.m. koude gerechten komen meermaals voor.
- Wachttijden en zitplaatsen blijven een aandachtspunt, vooral op drukke momenten/ dagen. De grootste drukte doet zich voor op dinsdagen en donderdagen, vooral tussen 12.00 en 13.00 uur.
- Variatie in het aanbod wordt vaak besproken maar is afhankelijk van gebouw tot gebouw waar het knelpunt ligt.
- Ook over het aantal geleverde broodjes bij broodjeslunches zijn er opmerkingen.
Om voedselverlies te vermijden voorzien we geen overaanbod, maar vullen we het buffet geleidelijk aan zodat er steeds voldoende is. Voor de broodjeslunch hanteren we een ratio per persoon.

In het **Belpairegebouw** voerden we verschillende optimalisaties door. Zo werden de wachtrijen duidelijker afgebakend met afspanlinten, kwamen er extra zitplaatsen in het restaurant en werden schermen boven de buffetten geplaatst. Daarnaast optimaliseerden we de werking van Lunchbox, installeerden we een slimme automaat voor maaltijden buiten de openingsuren en realiseerden we diverse kleinere verbeteringen.

We ontvingen ook klachten over de **netheid van kitchenettes**. Op HOC Welzijn hebben we daarom een 'Doe zoals thuis'-campagne voorgesteld, die specifiek gericht was op het beheer van de kitchenettes en de netheid in gedeelde zones.

Schoonmaak blijft een structureel terugkerend aandachtspunt, al liggen de aantallen wel lager dan vorig jaar. 16 ten opzichte van 25 in 2024.

Voor schoonmaak hanteren we het ISO 9001-kwaliteitsmanagementsysteem. De coördinatoren bespreken maandelijks alle schoonmaakkachten en elke melding of klacht wordt door meerdere collega's beoordeeld, met als gevolg een daling van het aantal klachten.

Onder schoonmaak verstaan we de periodieke schoonmaak in kantoorgebouwen inclusief niet-administratieve ruimtes zoals kleedkamers, sanitaire ruimtes, refters, keukens, educatieve centra, archiefruimtes, parking, ... We voorzien bovendien in de sanitaire ruimtes voldoende benodigdheden zoals handzeep, tissues, handblazers, toiletpapier, afvalbakken, ...

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 schoonmaak-verantwoordelijke van een gebouw.

We ontvingen ook klachten over **veiligheid in gebouwen**; al hebben deze soms te maken met gedrag, zoals bijv. het niet sluiten van deuren in een beveiligde zone. Sinds de introductie van **Digipost** behandelen we de inkomende post digitaal. In 2025 werd hierover slechts één klacht geregistreerd.

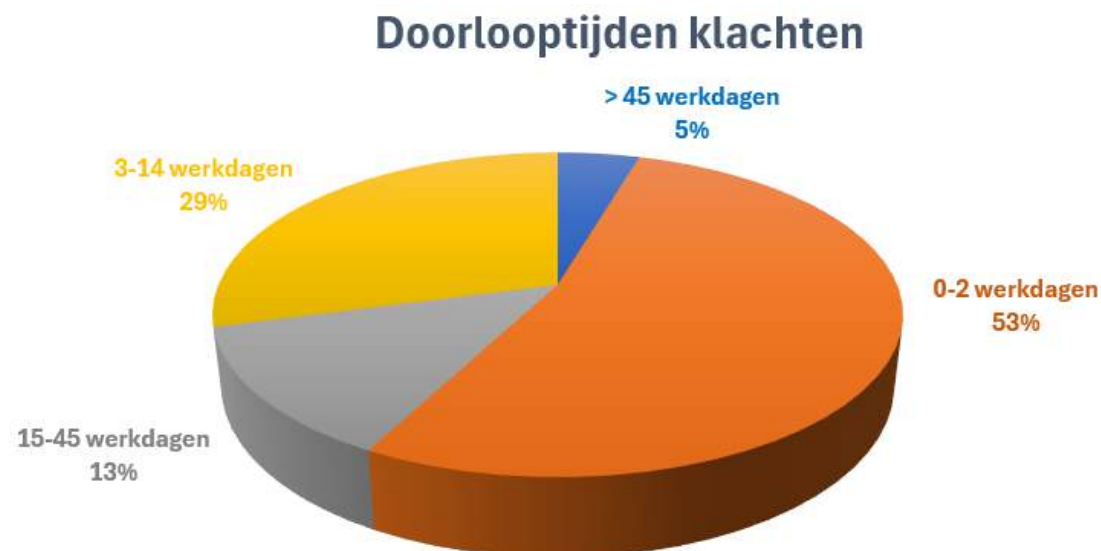
1.4 DOORLOOPTIJD KLACHTEN 2025

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 18% van de klachten een langere doorlooptijd hebben dan 14 dagen. Klachten die langer dan 45 dagen openstaan zijn gelukkig een kleine minderheid (8 stuks)

Verdeling klachten volgens doorlooptijd (tijd tussen openen en afsluiten werkbbon) in 2025:



1.5 WEERGAVE KLACHTEN 2025 PER KLANT

We rangschikken het aantal klachten volgens klant.

Klant	Totaal	% van totaal
Agentschap Facilitair Bedrijf	16	9,20%
Vlaamse Landmaatschappij	13	7,47%
Agentschap Landbouw en Zeevisserij	11	6,32%
Agentschap voor Natuur en Bos	10	5,75%
Agentschap Wegen en Verkeer	8	4,60%
Departement Omgeving	8	4,60%
VUTG	8	4,60%
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding	8	4,60%
Agentschap Integratie en Inburgering	5	2,87%
Agentschap Overheidspersoneel	5	2,87%
Departement Mobiliteit en Openbare Werken	5	2,87%
Departement Zorg	5	2,87%
Toerisme Vlaanderen	5	2,87%
Agentschap Justitie en Handhaving	4	2,30%
Departement Cultuur, Jeugd en Media	4	2,30%
Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken	4	2,30%
Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij	4	2,30%
Opgroeien	4	2,30%
Sport Vlaanderen	4	2,30%
Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing	4	2,30%
Agentschap Digitaal Vlaanderen	3	1,72%
VLAIO (Agentschap Innoveren & Ondernemen)	3	1,72%
AHOVOKS	2	1,15%
Departement Financiën en Begroting	2	1,15%
Departement Onderwijs en Vorming	2	1,15%
Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie	2	1,15%

Kabinet Weyts, Kabinet van de viceminister-president van de Vlaamse Regering	2	1,15%
Onroerend Erfgoed	2	1,15%
Vlaamse Belastingdienst	2	1,15%
Vlaamse Milieumaatschappij	2	1,15%
Wonen in Vlaanderen	2	1,15%
Agentschap Binnenlands Bestuur	1	0,57%
Agentschap voor Onderwijsdiensten	1	0,57%
De Vlaamse Waterweg	1	0,57%
Dienst van de Bestuursrechtscollages	1	0,57%
Eigen Vermogen Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek	1	0,57%
Externe mailadressen	1	0,57%
Kabinet Diependaele, Kabinet van de minister-president van de Vlaamse Regering,	1	0,57%
Kabinet Gennez, Kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn en Armoedebestrijding	1	0,57%
Onderwijsinspectie	1	0,57%
Opgroeien Regie	1	0,57%
Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen	1	0,57%
Vlaams Energie- en Klimaatagentschap	1	0,57%
Vlaams Energiebedrijf	1	0,57%
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (De Watergroep)	1	0,57%
Vlaamse Onderwijsraad	1	0,57%
Eindtotaal	174	100,00%

Het Facilitair Bedrijf registreerde de meeste klachten, al is het aandeel van Het Facilitair Bedrijf ten opzichte van 2024 gedaald: in aantallen van 24 naar 16 en in % van totaal van 13,56% naar 9,20%. De hoge score van Het Facilitair Bedrijf is te verklaren: medewerkers van Het Facilitair Bedrijf zijn bekend met de klachtenprocedure en worden gestimuleerd om kwaliteitsgericht te werken.

In 2025 ontvingen we vanuit VLM, Landbouw en Zeevisserij, en ANB meer klachten, waardoor ze nu in de top vijf staan. De departementen Omgeving, MOW en Zorg registreerden in 2025 minder klachten.

1.6 OPVOLGING VAN LEVERANCIERS 2025

Het Facilitair Bedrijf geeft de klanten de mogelijkheid een klacht of ontevredenheid te melden in de aankooprobot, de webshop van Het Facilitair Bedrijf. Bij elke bestelling wordt ook een ontvangstmelding aangemaakt zodat de leveringen kunnen opgevolgd worden. 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 probleem.

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
Beplanting en nutsfacturatie	1	0,20%
Bureelbenodigdheden	48	2,30%
Digitale drukkerij	3	1,40%
Machines, Meubilair en ad hoc bestellingen	51	1,70%
Kledij	36	2,70%

IT-eindgebruikers	5	0,20%
Mobiele telefonie	20	0,80%
Multifunctionele printers	12	0,70%
Wagenpark	2	0,20%
TOTAAL	178	1,20%

In 2025 zijn er 178 klachten genoteerd op een totaal aantal bestellingen van 14.257.

In tegenstelling tot 2024 zijn veel minder issues genoteerd omdat de manier van klachtenregistratie is aangepast. De klanten kunnen zelf hun tevreden- of ontevredenheid uitten in het webportaal. We motiveren onze klanten om zeker deze stap te doen zodat wij de leveringen en bijhorende contracten goed kunnen opvolgen en indien nodig bijsturen.

We zijn er ons van bewust dat de cijfers door deze aanpassing een gunstige impact hebben.

2 DEPARTEMENT KANSELARIJ EN BUITENLANDSE ZAKEN

Het Departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken ontving in 2025 geen tegen haar gerichte klachten.

Via het [vernieuwde klachtenformulier](#) op onze website ontvingen wij wel enkele klachten die niet voor ons bestemd waren, maar voor de FOD Buitenlandse Zaken. Wij hebben de indieners van deze klachten duidelijk doorverwezen naar de FOD Buitenlandse Zaken door hen de weblink of het emailadres van de klachtendienst van deze federale overheidsdienst te bezorgen, inclusief een kopie van hun ingediende klacht, zodat zij deze niet opnieuw dienden op te stellen.

3 ATHUMI

Het Vlaams Datanutsbedrijf Athumi ontving in 2025 geen klachten.

4 DIGITAAL VLAANDEREN

4.1 INLEIDING

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 nauwe samenwerking 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 Portfoliomanagement Office & Organisatie
- Afdeling Vlaamse Digitale Strategie
- Afdeling Digitale Transformatie
- Afdeling Partnerdiensten
- Afdeling Dataplatform
- Afdeling Loketplatform
- Afdeling IT-platform

4.2 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.

I. Cijfers klachten 2025

Digitaal Vlaanderen ontving 77 klachten in totaal.

I.I. Klachten afdeling Loketplatform

In 2025 kwamen ongeveer 980.000 contacten op de 1700 kanalen binnen. Daarmee klokt 1700 voor het eerst sinds 2019 terug af op minder dan 1 miljoen contacten. Binnen deze werking worden ook een aantal thema 's ondersteund op aparte infonummers die voor specifieke doelgroepen worden aangeboden, zoals bv. voor jobbonus, arbeidsvergunningen, iedereen verdient vakantie, ... 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 77 klachten. Dit is een stijging met 48 % t.o.v. 2024.

We noteerden toen 52 klachten.

Het klachtenaantal van 2025 benadert dat van 2023 toen we 73 klachten noteerden.

4.3 AANTAL KLACHTEN, KANAAL VAN ONTVANGST EN BEHANDELTijd

		Aantal
Totaal aantal klachten:		77
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks via contactcenter/burger	42
	via de Vlaamse Ombudsdienst	20
	via een andere dienst	9
	via de Helpdesk Digitaal Vlaanderen	6

De **behandeltijd** van de klachten in 2025 was *gemiddeld 7,7 dagen*.

- 35 % van de klachten werd dezelfde dag of de dag erna al behandeld
- 17 % van de klachten werd binnen 2 tot 3 dagen behandeld.
- 48 % van de klachten had meer (technisch) onderzoek nodig, wat leidde tot een langere behandeltijd. De langst nodige behandeltijd was 72 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).

4.4 Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

Van de 77 klachten die de afdeling Loketplatform ontving, werden 8 klachten als onontvankelijk afgesloten. De overige 69 klachten werden ook inhoudelijk onderzocht 14 klachten die ontvankelijk waren, konden evenwel niet ten gronde beoordeeld worden. Enerzijds kwam dit omdat de bewaartermijn van het gesprek overschreden was of het chatgesprek niet terug te vinden was. Door de GDPR- regelgeving is het niet meer mogelijk om op 1700 opgenomen gesprekken langer dan 1 maand te bewaren. Klachten die later pas 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 7 klachten. Anderzijds zorgde het uitblijven van feedback van de burger ervoor dat het voor 7 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	32
Ontvankelijk en deels gegrond	10
Ontvankelijk en niet gegrond	13
Ontvankelijk en niet ten gronde beoordeeld	14
Onontvankelijk	8
Totaal	77

Ontvankelijk

Van de **69 klachten** die voor de afdeling Loketplatform **ontvankelijk** waren, bleken:

- **32** klachten gegrond
- **10** klachten deels gegrond
- **13** klachten ongegrond
- **14** klachten niet ten gronde te beoordelen

De klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.

Onontvankelijke klachten

8 klachten gericht aan de afdeling Loketplatform bleken na onderzoek onontvankelijk.

Deze **8 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-Verkeersbelasting	2
Wonen in Vlaanderen	3
VEKA	1
Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie	1
Pluxee	1
Totaal	8

4.5 BEOORDELING VAN DE 69 ONTVANKELIJKE KLACHTEN OP SCHENDING VAN DE OMBUDSNORM

Ombudsnormen	
	Aantal
Correcte bejegening	23
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	21
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	13
Vlotte bereikbaarheid	6
Efficiënte coördinatie	3
Redelijke behandeltermijn	3
Totaal	69

Opmerking:

In 2025 ontvingen we 2 meldingen of klachten die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit. 1 klacht had te maken met het antwoord van een 1700-voorlichter aan een persoon met een handicap; de andere klacht kwam naar aanleiding van genderdiscriminatie door 1700-voorlichters.

De meerderheid van de klachten die we in 2025 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.

Wat betreft de categorie “bereikbaarheid” ontvingen we 2 **formele klachten over de bereikbaarheid** van het gratis nummer 1700 waarvan we 1 klacht als gegrond en 1 klacht als niet te beoordelen beschouwden. Ook 4 klachten die handelen over de ‘toegankelijkheid’ van Mijn Burgerprofiel zijn onder de ombudsnorm ‘Vlotte bereikbaarheid’ gekwalificeerd, we vermelden deze klachten verder onder het luik 1700-ondersteuning voor verschillende andere materies.

1. Een burger had een klacht over de lange wachttijd bij zijn energieleverancier, hij belde op 24/07/2025 naar 1700. Hij belde nadien opnieuw naar 1700 omdat hij een klacht had over de telefonische bereikbaarheid van 1700.
Analyse: Het was uitzonderlijk druk die ochtend, er waren ook minder voorlichters aan het werk. Het 1700-contactcenter stelde alles in het werk om de telefonische bereikbaarheid van 1700 te optimaliseren.
Acties: We verzonden een e-mail naar de burger waarin we de uitzonderlijke drukte meedeelden alsook dat het 1700-contactcenter de nodige maatregelen genomen had. We boden de burger verontschuldiging aan.
2. Een burger probeerde telefonisch contact op te nemen, koos ervoor om te wachten om iemand aan de lijn te krijgen. Plots kreeg hij een tevredenheidsenquête, maar geen

voorlichter. Het was voor de burger onduidelijk waarom hij niemand aan de lijn krijg, maar wel een tevredenheidsenquête invullen moest. Hij bracht de Klachtendienst Financiën op de hoogte.

Analyse: De burger contacteerde de Klachtendienst Financiën op 22/10/2025. Wellicht belde hij toen naar 1700. Er waren die dag bereikbaarheidsproblemen.

Acties: We lichten de Klachtendienst Financiën in dat er op 22/10/2025 bereikbaarheidsproblemen waren, maar dat we meer achtergrondinformatie (tijdstip oproep en gebruikt telefoonnummer) van de burger nodig hadden om de klacht ten gronde te kunnen onderzoeken. De burger reageerde evenwel niet op het verzoek om feedback.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

In 2025 voldeed **1700** aan de bereikbaarheidsnormen die ze nastreeft: de gemiddelde bereikbaarheid voor oproepen was 96,13% en van de aangeboden chatsessies kon 93,9% worden opgenomen. Van de aangeboden e-mails kon 99,7% 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 op drukke momenten te voorkomen door de 'neem 's op' functie. Tijdens drukke dagen en tijdsintervallen kan de burger die belt na 2,5 minuten wachten ervoor kiezen om zijn nummer achter te laten en teruggebeld te worden binnen de twee werkdagen. In 2025 werden 6854 terugbelafspraken op 1700 door de voorlichters afgehandeld.

4.6 OVERZICHT VAN DE 56 GEGRONDE, DEELS GEGRONDE EN NIET TEN GRONDE BEOORDEELDE KLACHTEN

1700-ondersteuning voor de thema's van Vlaamse Belastingdienst: 15 klachten

- 9 klachten over de verkeersbelasting (VKB)

- o Een burger contacteerde 1700 voor meer info over een afbetalingsplan verkeersbelasting. Hij diende nadien een klacht in bij de Klachtendienst Financiën omdat de voorlichter o.a. antwoordde dat de burger de daaropvolgende 2 weken dan niet meer met de auto rijden mocht. De burger gaf aan dat de voorlichter ook heel oordelend uit de hoek kwam en weinig empathie toonde t.o.v. mensen in armoede.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter verstrekke correcte informatie, maar was weinig empathisch, kwam kil over. De voorlichter begon te freewheelen tijdens het gesprek waardoor het onnodig lang duurde. De voorlichter had de burger moeten aanraden om asap een afbetalingsplan in te dienen via e-mail en eventueel al een deel van het verschuldigde bedrag te betalen.

Acties: We verwittigden de Team Supervisor van de voorlichter en bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën.

- o Een burger had een herinnering voor de verkeersbelasting gekregen. Volgens de burger was dit betaald, hij had hiervan op papier bevestiging gekregen. Hij belde naar 1700 waarbij de voorlichter hem zei dat hij moest betalen. De burger had echter al de documentatie over de betaling. Hij nam vervolgens opnieuw contact met 1700 omdat er niet naar hem geluisterd werd.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter verwees de burger weliswaar correct door naar de instelling die voor hem betalingen uitvoerde, maar had de burger wel kunnen doorschakelen/zijn vraag escaleren naar de Vlabel-boekhouding.

Acties: We lichtten de burger in, boden onze verontschuldiging aan. We verstuurden de vraag naar de Vlabel-boekhouding. We vroegen aan de Team Supervisor om het gesprek met de voorlichter te bespreken.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.

- Een burger had recht op een vrijstelling van verkeersbelasting, maar ontving die niet. De burger had een bezwaar ingediend en was benieuwd naar de stand van zaken. De burger belde naar 1700. Hij belde nadien opnieuw naar 1700 omdat de voorlichter onvriendelijk/onbehulpzaam was en verwarrende informatie gaf. De burger dacht de betrokken voorlichter eerder aan de lijn gehad te hebben, deze voorlichter was toen eveneens onvriendelijk. De burger nam dit niet en wilde nu echt een klacht indienen.
Analyse: We beluisterden de gesprekken: de voorlichter verstreekte correcte info, maar kwam bij momenten belerend over en sloot het gesprek af met een ongepaste opmerking. Bovendien liet de voorlichter na om de burger door te verbinden naar de 1700-tevredenheidsenquête, wat een voorlichter standaard diende te doen.
Acties: We vroegen aan de Team Supervisor om de klacht met de betrokken voorlichter te bespreken. We verontschuldigde ons bij de burger.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.

- Een burger had zijn nummerplaat ingeleverd. Toen de burger na anderhalve maand nog geen feedback over de berekening van verkeersbelasting ontving, belde hij naar 1700. De burger diende nadien een klacht in tegen de betrokken voorlichter wegens een gebrek aan klantgerichtheid.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter onderbrak de burger geregeld; stond de burger onbeleefd te woord.
Acties: We verontschuldigde ons bij de burger, lieten hem weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken. We informeerden de burger over de belastbare periode van zijn voertuig en over de verrekking van de verkeersbelasting.

- Een burger wilde de wagen die op zijn naam stond op zijn partners naam zetten. Hij belde voor info naar 1700. De burger belde opnieuw naar 1700 en werd toen doorgeschakeld naar een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst waar hij andere info kreeg. De burger diende nadien een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst tegen de 1^{ste} voorlichter die niet alleen onbeleefd was, maar hem ook verkeerde info gaf.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de toon van de voorlichter was hard, niet klantvriendelijk. De voorlichter had aan de burger moeten meedelen dat bij overdracht tussen partners er niet opnieuw BIV moet worden betaald. De voorlichter had inderdaad niet goed voorgelicht en hoogstwaarschijnlijk het script niet gebruikt.
Acties: We lichtten de burger in en boden hem onze verontschuldiging voor het handelen van de voorlichter aan. We vroegen aan de Team Supervisor om de voorlichter aan te spreken.

- Een burger ontving geen aanslagbiljet voor zijn wagen, hij wilde een afbetalingsplan. Hij nam al diverse keren contact op met 1700, maar de voorlichters onderbraken de oproep. Hij had de indruk dat het steeds dezelfde voorlichter was die inhaakte. De burger vond dat de voorlichters hem niet wilden helpen; ze verwezen hem alleen door naar een contactformulier, ze meldden hem ook dat hij 3 maanden moest wachten op een antwoord. De burger belde nogmaals naar 1700 om een klacht in te dienen.
Analyse: We beluisterden de gesprekken: de voorlichter kon wel meer empathie aan de dag brengen; hij verbrak het gesprek. Wanneer de burger bijna 2 weken later opnieuw belde, kwam hij alweer bij deze voorlichter terecht die ook dit gesprek anders had kunnen aanpakken en ook deze keer het gesprek verbrak. De voorlichter escaleerde de vraag uiteindelijk wél naar het Vlabel-backoffice. Toen de burger de dag erop nogmaals belde, beëindigde ook die voorlichter het gesprek voortijdig.
Acties: We lieten de burger weten dat we Vlabel contacteerden: Vlabel had per post een ontvangstmelding voor een afbetalingsplan naar de burger verstuurd. We bezorgden de burger een kopie van die brief, gaven de burger mee dat deze brief een bewijs van aanvraag van betalingsfaciliteiten was i.g.v. politiecontrole op de weg. We bezorgden feedback over de gesprekken aan de burger; we boden onze verontschuldiging voor de houding van de voorlichters aan. We gaven mee dat we aan

de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de voorlichters aan te spreken.

- Een burger ontving een aanslagbiljet nadat hij van een normale nummerplaat naar een O-plaat veranderde. Hij stelde vast dat er op het nieuwe aanslagbiljet geen verrekening was toegepast, hoewel hij bij een eerder telefonisch contact met 1700 te horen zou hebben gekregen dat er wel een verrekening zou gebeuren. De burger contacteerde 1700 vervolgens nog een keer omdat hij heel ontevreden over de dienstverlening was: de verstrekte info die hij kreeg was fout én de lijn werd 2 keer afgebroken.
Analyse: We beluisterden de gesprekken: de voorlichters hadden niet duidelijk genoeg uitgelegd waarom er geen verrekening was gebeurd. Ze hadden deze info beter moeten kaderen en hadden de burger beter doorgeschakeld met een dossierbehandelaar van Vlabel. Beide gesprekken werden plots onderbroken, maar dit was te wijten aan een plotse onderbreking van de lijn zonder menselijke tussenkomst.
Acties: We contacteerden de burger, bezorgden hem feedback over de aanslagbiljetten en de gesprekken. We gaven mee dat de betrokken voorlichters gingen bijgestuurd worden.
- Een burger had een aanslagbiljet, maar twijfelde of hij de verkeersbelasting al betaalde. Hij belde naar 1700 en kreeg een antwoord op zijn vraag.
Toen de burger een bijkomende vraag wilde stellen over solliciteren bij het 1700-contactcenter, snauwde de voorlichter de burger af en zei dat er een tijdsdruk was. Hij belde opnieuw naar 1700 om een klacht tegen de voorlichter in te dienen.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter antwoordde correct op de vraag over VKB, maar verloor snel het geduld toen de burger over zijn bijkomende vraag begon. De voorlichter had kunnen escaleren naar het 1700 middle-office.
Acties: We lichtten de burger in, boden onze verontschuldiging aan en bezorgden hem informatie over hoe hij bij het 1700-contactcenter solliciteren kon.
- Een burger wenste een afbetalingsplan voor de verkeersbelasting. Hij had via het Vlabel-contactformulier de vraag gesteld en ook een vraag over teruggave van verkeersbelasting voor een andere auto. Toen het antwoord uitbleef, belde hij naar 1700. De burger gaf meteen aan dat zijn itsme-account geblokkeerd was. De burger belde nadien opnieuw naar 1700; hij had 8 minuten aan de lijn gehangen zonder geholpen te zijn. De voorlichter onderbrak hem; stelde dat hij op die manier geen afbetalingsplan had kunnen aanvragen, wilde de gevraagde informatie niet geven (rekeningnummer en mededeling) en gaf bovendien aan dat de burger maar moest aanmelden via Itsme/kaartlezer om de gevraagde informatie te verkrijgen.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter had de burger inderdaad diverse keren onderbroken, liet het gesprek onnodig aanslepen. De voorlichter had de vraag beter doorgestuurd naar het Vlabel-backoffice.
Acties: We lichtten de burger in over de status van zijn aanvraag voor een afbetalingsplan en informeerden hem over de betalingsmodaliteiten. We bezorgden feedback over het gesprek aan de burger, boden onze verontschuldiging aan.
We contacteerden de Team Supervisor van de voorlichter.

- 3 klachten over de onroerende voorheffing (OV)

- Een burger wilde een kopie van zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing, hij belde hiervoor naar 1700. De burger kreeg geen kopie opgestuurd; hij werd 1 keer doorgestuurd naar de FOD Financiën en 1 keer moest hij de kopie via het Vlabel-contactformulier aanvragen. Wanneer de burger zijn partner dezelfde dag naar 1700 belde, kreeg die partner wél onmiddellijk een kopie doorgestuurd. De burger vond dit discriminerend. Hij diende een klacht in tegen de 1700-medewerkers.
Analyse: We beluisterden de gesprekken: de voorlichter uit het 1^{ste} gesprek verwees de burger onterecht door naar de Federale Overheidsdienst Financiën.
Deze voorlichter had de burger kunnen doorschakelen naar de collega's van het Vlabel-

backoffice. In het 2^{de} gesprek werd de burger weliswaar verwezen naar het Vlabel-contactformulier, maar ook hier had de voorlichter de burger kunnen doorschakelen naar het Vlabel-backoffice. Toen zijn partner naar 1700 belde, had die voorlichter de partner wél meteen doorgeschakeld. Dit verklaarde waarom de partner zo snel een duplicaat van het aanslagbiljet OV 2024 ontving.

Acties: We boden de burger onze verontschuldiging voor het handelen van de twee betrokken voorlichters aan. We lieten de burger weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de voorlichters aan te spreken.

- Een burger ontving nog geen aanslagbiljet, hij maakte zich zorgen. De burger belde die dag 2 keer kort na elkaar naar 1700. De burger was echter niet gerustgesteld.

Hij nam contact op met de Klachtendienst Financiën omdat hij vernomen had dat hij het aanslagbiljet 2025 pas in januari 2026 zou krijgen wat betekende dat hij in 2026 dan 2 aanslagbiljetten zou moeten betalen. Dit was voor de burger financieel niet haalbaar.

Analyse: We beluisterden de gesprekken: de 1^{ste} voorlichter had kunnen wijzen op het aanvragen van een afbetalingsplan. Zowel de 1^{ste} als de 2^{de} voorlichter had eerst kunnen nagaan of de burger recent geen bezwaar had ingediend, dan wel of er geen wijziging in zijn KI of eigendomstoestand was geweest. Beide voorlichters hadden de burger meer kunnen geruststellen, hem meegeven dat het onmogelijk was dat hij in januari plots twee aanslagbiljetten zou krijgen, want de aanslagbiljetten 2026 werden ten vroegste vanaf juni verzonden. Escaleren naar het Vlabel-backoffice was in dit geval aangewezen, maar de Vlabel-instructie luidde evenwel anders.

Acties: We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën. We vernamen van de Team Supervisor dat het om 2 nieuwe voorlichters ging; deze voorlichters gingen meteen bijgestuurd worden.

- Een burger ontving een aanslagbiljet onroerende voorheffing waarop geen vermindering vermeld stond hoewel de burger in een energiezuinig nieuwbouwwapartement woonde, andere bewoners ontvingen de vermindering wél.

Hij belde naar 1700 voor een stand van zaken van zijn dossier. De voorlichter raadde aan om een bezwaar in te dienen en verstuurd de vraag naar de achterliggende dienst. Toen de burger na 5 werkdagen geen antwoord ontving, belde hij opnieuw naar 1700. Hij kreeg alweer info over een bezwaar indienen, hij werd vervolgens 2 keer intern doorgeschakeld. De burger contacteerde vervolgens de Klachtendienst Financiën omdat de voorlichters hem niet verder konden helpen; hij niet de gevraagde informatie kreeg.

Analyse: We beluisterden de gesprekken: de voorlichter uit het 1^{ste} gesprek gaf correcte info over bezwaar indienen, maar koppelde een verkeerd escalatiepunt (VEKA i.p.v. Vlabel). 2^{de} gesprek: de voorlichter gaf correcte info over vermindering OV en bezwaar, maar wist niet waar ontvangstmelding stedenbouwkundige vergunning te vinden, schakelde door naar een voorlichter 1700 AV. Deze voorlichter schakelde te snel door naar een voorlichter Wonen en Energie, zonder het script te raadplegen. Deze 3^{de} voorlichter gaf uiteindelijk correcte info.

Acties: We contacteerden de burger telefonisch. We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën en aan de Team Supervisors van de betrokken voorlichters.

- 3 klachten over de erfbelasting (ERF)

- Een burger belde op 13 en 20/01/2025 naar 1700 voor info over het toevoegen van het schattingsverslag bij de aangifte van nalatenschap. Op 05/02/2025 belde hij opnieuw naar 1700 omdat hij onjuiste of onvolledige informatie ontving.

Op 03/03/2025 contacteerde hij Digitaal Vlaanderen om een opname van de 1700-gesprekken uit januari te verkrijgen.

Analyse: De gesprekken uit januari waren niet meer beschikbaar.

We beluisterden op 04/03 het enige nog beschikbare gesprek dat op 05/02 plaatsvond: de voorlichter verstreekte correcte info, maar escaleerde de klacht enkel naar het Vlabel-backoffice en niet naar het 1700 middle-office - de gesprekken uit januari waren op dat moment wél nog beschikbaar.

Acties: We lieten enerzijds aan de burger weten dat de opnames uit januari niet meer beschikbaar waren én dat het niet mogelijk was om opnames van 1700-gesprekken te verkrijgen. Anderzijds gaven we mee dat de voorlichter met wie de burger op 05/02 sprak weliswaar correcte info verstrekke, maar een foute handeling uitvoerde. We boden de burger onze verontschuldiging aan. We contacteerden de Team Supervisor van de betrokken voorlichters.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger had problemen met het uploaden van bestanden bij een aangifte van nalatenschap. Hij belde naar 1700. Dit gesprek escaleerde langs beide kanten. Volgens de burger was de gebruikte terminologie bovendien niet gebruiksvriendelijk voor een leek in die materie. De burger kondigde aan dat hij een klacht indienen ging. De burger belde opnieuw naar 1700 en kwam alweer bij dezelfde voorlichter uit. Dit 2^{de} gesprek verliep wél goed. De burger bracht de Klachtendienst Financiën op de hoogte van de houding van de 1700-voorlichter tijdens het 1^{ste} gesprek.
Analyse: We beluisterden beide gesprekken: In het 1^{ste} gesprek ging de voorlichter vormelijk zwaar uit de bocht hoewel hij inhoudelijk wel de juiste info gaf. De voorlichter kwam heel onverschillig over, toonde weinig respect voor de burger. Dit gesprek duurde een stuk langer dan had gemoeten en leidde bovendien tot een 2^{de} gesprek dat qua toon beter verliep, maar ook niet optimaal.
Acties: We bezorgden feedback aan de Klachtendienst Financiën. We lichtten de Team Supervisor van de voorlichter in.
- Een burger wilde de aangifte van nalatenschap online indienen, hij wilde begeleiding van 1700. Hij belde 6 keer naar 1700. Hij contacteerde nadien de Klachtendienst Financiën omdat hij niet verder geholpen was.
Analyse: We beluisterden de 6 gesprekken: de burger kwam 2 keer bij dezelfde voorlichter van erfbelasting uit en 1 keer bij een voorlichter 1700 andere vragen. Als de 1^{ste} voorlichter de burger zijn vraag geëscaleerd had naar het Vlabel-backoffice, dan vernam de burger dat hij door Vlabel gecontacteerd worden zou en zou hij niet opnieuw naar 1700 gebeld hebben. Sommige voorlichters konden best wat meer empathisch zijn.
Acties: We lichtten de Klachtendienst Financiën in over de gesprekken én vermeldde ook de burger zijn bemerkingen over Vlabel. We vroegen aan de Team Supervisor om de betrokken voorlichters aan te spreken.

1700-ondersteuning voor school- en studietoelagen (STU): 1 klacht

- Een burger was benieuwd naar de betaaldatum van de studietoelage van zijn kind. Hij belde naar 1700. De burger was echter ontevreden over de manier waarop de voorlichter hem te woord stond; hij was bovendien niet verder geholpen. De burger diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter had zich veel vriendelijker, beleefder en behulpzamer kunnen opstellen.
Acties: We bezorgden feedback aan de burger en boden onze verontschuldiging voor de voorlichter zijn houding aan. We lieten weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de voorlichter aan te spreken.

1700-ondersteuning over Wonen en Energie thema's: 11 klachten

- Een Franstalige burger belde naar 1700 omdat hij de status van zijn aanvraag voor de 'Mijn Kortingsbon voor een energiezuinige koelkast, wasmachine, diepvriezer of droogkast' wilde kennen. De burger werd doorgeschakeld naar een Franssprekende 1700-voorlichter. Deze voorlichter zei dat hij de burger niet helpen kon, herhaalde dat de burger een e-mail moest versturen naar Mijnkortingsbon@vlaanderen.be. De burger belde opnieuw naar 1700, hij ontving toen wél een antwoord op zijn vraag. De burger klaagde de slechte dienstverlening van de 1^{ste} voorlichter aan.
Analyse: Het gesprek werd beluisterd: de 1^{ste} voorlichter stelde te weinig bijvragen, had de

vraag kunnen escaleren naar het VEKA. De voorlichter die de klacht noteerde, antwoordde wél correct.

Acties: We bezorgden feedback aan de burger, boden hem onze verontschuldigingen voor de houding van de 1^{ste} voorlichter aan.

We lieten aan de burger weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken.

- Een burger belde op 22/11/2024 naar 1700 voor info over de Mijn VerbouwPremie. Op 22/11/2024 verstuurde hij een e-mail naar 1700. Deze e-mail werd naar het MVP-backoffice geëscaleerd. De burger nam op 22/01/2025 opnieuw contact op met 1700; hij diende klacht in tegen 1700. Het telefonisch advies dat hij nl. op 22/11/2024 van een 1700-voorlichter gekregen had, zou tegenstrijdig geweest zijn aan het e-mailantwoord dat het MVP-backoffice hem pas op 22/01/2025 bezorgde. De burger vroeg ook om een transcriptie van het gesprek met de 1700-voorlichter op 22/11/2024.
Analyse: Het gesprek uit 2024 was niet meer beschikbaar.
Acties: We lieten aan de burger weten dat we het gesprek niet meer konden beoordelen, dat we niet konden nagaan welke informatie de voorlichter toen gaf, we boden hiervoor onze verontschuldigingen aan. We gaven ook mee dat we zijn melding over de behandeltermijn van Wonen in Vlaanderen bezorgd hadden aan het WiV-backoffice.
Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.
- Een burger belde naar 1700 omdat hij weten wilde wanneer hij de huurpremie krijgen zou. De voorlichter had geantwoord dat de burger werk had. De burger vond deze uitspraak totaal ongepast i.k.v. hulpverlening van overheid naar burgers toe. De burger belde opnieuw naar 1700 om zijn klacht over de voorlichter uiten.
Analyse: We beluisterden alle gesprekken met 1700-voorlichters. Uit het gesprek waar de klacht over ging, bleek dat de voorlichter te weinig begrip voor de situatie toonde; de voorlichter was weinig empathisch. De uitspraak die de voorlichter bovendien op het einde van het gesprek deed, was zeer ongepast. Deze voorlichter had de burger beter doorgeschakeld naar het 1700 middle-office.
Acties: We vroegen aan de Team Supervisor om de betrokken voorlichter aan te spreken + als algemeen aandachtspunt voor alle voorlichters dat ze goed navroegen bij de burger of ze het over de huurpremie of over de huursubsidie hadden. We contacteerden de collega's van Wonen in Vlaanderen: blijkbaar was de aanvraag van de huurpremie onvolledig: de kopie van het huurcontract ontbrak. We boden de burger onze verontschuldigingen aan, wezen op het ontbrekende document. We verwezen de burger bijkomend naar het CAW in de buurt + de diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds én naar de portaalsite Rechtenverkenner.
- Een burger belde naar 1700 voor een stand van zijn aanvraag voor een Vlaamse huurpremie. De burger was ontevreden over dit gesprek: de voorlichter had hem respectloos behandeld én het gesprek voortijdig beëindigd. Hij belde opnieuw naar 1700 om een klacht over de betrokken voorlichter in te dienen.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter verstreekte correcte informatie. Plots nam de toon van het gesprek een andere wending zowel door toedoen van de voorlichter als van de burger. De voorlichter kondigde correct aan dat het hij gesprek zou beëindigen als de burger geen verdere vragen meer had. Hoewel de instructies anders bepaalden, had de voorlichter de burger toch beter doorgeschakeld naar het Team huurpremie net om de escalatie van het gesprek te vermijden.
Acties: We contacteerden de collega's van Team huurpremie bij Wonen in Vlaanderen: zij namen inmiddels een beslissing in de burger zijn dossier, brachten hem op de hoogte via eBox en per post. We bezorgden feedback aan de burger over het nemen/versturen van de beslissing en over het gesprek. De Team Supervisor sprak de betrokken voorlichter aan.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.
- Een burger belde in mei naar 1700 voor informatie over premies voor nieuwbouw. Hij kreeg toen informatie over de Mijn VerbouwPremie. Toen de burger in juni de Mijn

VerbouwPremie wilde aanvragen, kon hij niet verder met de aanvraag. De burger belde opnieuw naar 1700 omdat de 1^{ste} voorlichter foute informatie gaf.

De burger stoorde zich eraan dat hij 1 maand werk voor niets gedaan had.

Hij diende een klacht in tegen de 1^{ste} voorlichter.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de burger had het duidelijk over nieuwbouw. De voorlichter had de vraag niet correct begrepen waardoor de burger ten onrechte informatie kreeg over de Mijn VerbouwPremie, terwijl nieuwbouwprojecten hiervoor niet in aanmerking komen. De voorlichter had kunnen meegeven dat er geen specifieke premie voor nieuwbouw was, maar dat men dan wel genieten kon van financiële voordelen als men als men energiezuinig bouwde, zie <https://www.vlaanderen.be/premies-voor-nieuwbouw>. De voorlichter had de burger beter naar die webpagina doorverwezen en had daarnaast de burger kunnen aanraden om gebruik te maken van de online applicatie Premiezoeker.

Acties: We lichtten de burger in, boden de burger onze verontschuldiging aan.

We vermeldde ook dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken.

- Een burger stelde problemen vast toen hij eind juni zijn aanvraag voor de Mijn VerbouwPremie indienen wou. De burger zou toen telefonisch contact opgenomen hebben waarbij hij te horen kreeg dat men zijn aanvraag opvolgen ging.

Enkele weken later belde hij naar 1700 om zijn klacht over de telefonische dienstverlening te uiten. De burger stuurde ook diverse e-mails waarin hij zijn ongenoegen over de dienstverlening aangaf.

Analyse: We beluisterden de nog beschikbare gesprekken: 2 gesprekken verliepen correct. Tijdens 1 gesprek was de voorlichter niet klantvriendelijk, liet het gesprek onnodig lang duren. Deze voorlichter had de burger beter doorgeschakeld naar het 1700 middle-office. We vonden diverse e-mails. In 2 e-mails gaf de burger aan dat hij een klacht had over de telefonische dienstverlening. De voorlichter vroeg daarop bijkomende informatie, datum en telefoonnummer waarmee de burger gebeld had. De burger gaf mee dat het gesprek in juni plaatsvond en deelde zijn telefoonnummers mee. De voorlichter escaleerde de klacht daarop naar het MVP-backoffice. Deze e-mail had bij het 1700 middle-office moeten terechtkomen.

Een andere voorlichter redeneerde op dezelfde manier en stuurde de klachtenmail eveneens door naar het MVP-backoffice. Toen de burger in juli nogmaals via e-mail contact kwam, werd de klachtenmail wél naar het 1700 middle-office geëscaleerd.

Acties: We contacteerden de collega's bij Wonen in Vlaanderen en vernamen dat er op de burger zijn naam geen concepten meer te vinden waren op het moment dat dat het e-loket (omwille van de overgangsmatregelen) afsloot. De burger had m.a.w. geen concept ingediend. WiV verduidelijkte dit ontbreken van concepten aan de burger. WiV vroeg aan de burger bewijs te leveren dat hij vóór 1 juli contact opgenomen had rechtstreeks met het MVP-backoffice of met 1700. De burger eiste evenwel dat 1700 het bewijs leverde dat hij eind juni contact opgenomen had.

Er was op die datum geen gesprek terug te vinden. We lieten enerzijds aan de burger weten dat we op zijn e-mailadres geen contacten van vóór 1 juli konden terugvinden en dat telefonische contacten die hij eventueel vóór 1 juli zou gehad hebben buiten de bewaartermijn van de opname van de gesprekken vielen en daarom niet meer beluisterd konden worden. We lichtten WiV in.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.

- Een burger nam contact op met 1700 om de betaaldatum van de huurpremie te kennen. De burger contacteerde nadien de Vlaamse Ombudsdienst omdat de voorlichter hem op een respectloze manier behandelde en onduidelijke informatie gaf. De burger voelde zich gediscrimineerd op basis van handicap.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter maakte een ongepaste opmerking; hij had de uitbetaling beter moeten kaderen.

Acties: We bezorgden feedback aan de burger, verwezen naar de webpagina <https://www.vlaanderen.be/bouwen-wonen-en-energie/huren-en-verhuren/vlaamse-huurpremie-voor-kandidaat-huurders-van-een-sociale-woning/hoeveel-bedraagt-de->

[vlaamse-huurpremie](#). We boden onze verontschuldiging aan en gaven mee dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de voorlichter aan te spreken.

- Een burger belde eind juni naar 1700 voor zijn vraag over de Mijn VerbouwPremie – sanitair. De voorlichter zei toen dat hij de premie in september nog zou kunnen aanvragen en dit volgens een overgangsmaatregel aangezien het loket niet beschikbaar was tussen juli en augustus. Toen de burger eind september informeerde naar de premie voor een douchedeur en kraan, vernam hij dat hiervoor geen premie meer krijgen kon. De burger diende klacht in voor het eerder verkrijgen van verkeerde informatie.

Analyse: We konden geen gesprek terugvinden.

Acties: We lieten aan de burger weten dat er niet meer kon worden nagegaan of de burger met een voorlichter sprak of met een collega van het MVP-backoffice.

We boden onze verontschuldiging aan.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger nam eind april meerdere keren telefonisch contact op om informatie in te winnen over de inkomensvoorwaarde MVP – aanslagbiljet personenbelasting. Hij zou doorverbonden geweest zijn. Tijdens deze gesprekken kreeg hij te horen dat er gekeken werd naar het aanslagbiljet dat beschikbaar was op de datum van aanvraag + de behandeltermijn. Achteraf bleek deze informatie onjuist te zijn. De burger ontving namelijk een beslissing van WiV waarin een aanzienlijk lager premiebedrag werd toegekend dan verwacht.

De burger diende een klacht in voor de eerder verkregen foutieve informatie.

Analyse: We zagen in de CRM dat er op 28/04/2025 1 oproep was, de voorlichter beantwoordde de oproep zelf. Dit gesprek was evenwel niet meer beschikbaar.

Acties: We lichtten de burger in, boden hem onze verontschuldiging aan.

We deelden mee dat we de klacht bezorgden aan de WIV-klachtenbehandelaar omdat de burger aangaf doorverbonden geweest te zijn. We verwezen ook naar de beroepsmogelijkheid i.v.m. de beslissing van Wonen in Vlaanderen:

<https://www.vlaanderen.be/premies-voor-renovatie/mijn-verbouwpremie/hoe-vraag-ik-mijn-verbouwpremie-aan#q-5becbd0e-bc73-4313-8ce4-9890a653d893>

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger kampte met IT- problemen; hij had via het energiehuis een Mijn Kortingsbon voor een energiezuinige diepvriezer aangevraagd. Omdat de kortingsbon niet aankwam, belde de burger diverse keren naar 1700. Hij diende uiteindelijk een klacht in omdat hij niet geholpen werd: de ene voorlichter was onbeleefd, de andere lachte de burger uit, nog een andere voorlichter wist van niets.

Analyse: We beluisterden de gesprekken: enkele voorlichters stonden de burger inderdaad op een onvriendelijke manier te woord; deze voorlichters lieten na om de vraag schriftelijk naar het VEKA door te sturen en nog andere voorlichters volgden de 1700-klachtenprocedure niet correct op.

Acties: We contacteerden het VEKA-backoffice. Fluvius had de kortingsbon naar het adres van de burger verzonden. Het VEKA kon niet nagaan waar deze bon terechtgekomen was. Het VEKA had al verschillende mails naar de burger verstuurd over hoe de burger tijdig zijn bon in het loket raadplegen / downloaden kon. Het VEKA benadrukte de geldigheid van de kortingsbon.

Als de burger geen pc, internet of kaartlezer, of hulp nodig had om aan te melden in het loket, dan kon hij langsgaan bij een Digibank of een Energiehuis in zijn buurt. We verstuurden de VEKA-feedback en onze conclusie over de gesprekken naar de burger, we boden de burger onze verontschuldiging aan, gaven mee dat de betrokken voorlichters inmiddels door de 1700-kwaliteitsverantwoordelijken aangesproken waren. We raadden de burger aan om alsnog opnieuw in het e-loket aan te melden, eventueel door gebruik te maken van een andere digitale sleutel.

- In 2020 had een burger zijn woning een EPC-label D. De burger renoveerde de woning. In 2022 werd een nieuw EPC-certificaat opgemaakt, het EPC-label was verbeterd naar B. Dat was de eerste keer dat dit werd vastgesteld. De burger wilde weten of hij voor de aanvraag van een EPC-labelpremie een nieuw certificaat moest aanvragen voor 2024. De voorlichter was vriendelijk, deed zijn best om de burger te helpen. De voorlichter zei evenwel dat de burger iemand moest laten langskomen om een nieuw EPC-certificaat op te maken. Hij betaalde 200 euro hiervoor. Achteraf bleek dat de burger zijn woning niet in aanmerking kwam voor de EPC-labelpremie. Hij diende een klacht voor het verkrijgen van foutieve informatie.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter ging van bij het begin in de fout omdat hij bij de burger niet verifieerde of het een woning of appartement betrof. De burger gaf 2 keer aan dat het EPC vóór renovatie D was. De voorlichter had dan al kunnen meegeven dat de burger niet in aanmerking kwam, dat hij geen aanvraag moest doen/geen nieuw EPC moest laten opmaken.

Acties: We brachten de burger op de hoogte van het foute handelen van de voorlichter, boden onze verontschuldiging aan en lieten weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken vroegen om de voorlichter aan te spreken.

We gaven ook aan dat we niet op de burger zijn verzoek om een compensatie van het recente EPC-atteest konden ingaan.

1700-ondersteuning voor verschillende andere materies: 29

- Een burger wilde aanmelden in het E-loket Centaurus 2020. Dit lukte niet, hij kreeg altijd een foutmelding. Er was duidelijk een technisch probleem; de burger dacht dat dit probleem met zijn digitale sleutels te maken had. De burger contacteerde CSAM en ook 1700; 4 keer in totaal: 2 keer via e-mail en 2 keer telefonisch. De burger liet weten dat hij ook DMOW al gecontacteerd had.

In de 1700-tevredenheidsenquête gaf hij aan dat hij ontevreden en teleurgesteld was over de dienstverlening. Hij vroeg om hem verder te helpen.

Analyse: We zochten de contacten met de burger op: 2 e-mails en 2 gesprekken.

Uit de e-mails bleek dat de voorlichters een juiste reactie of antwoord bezorgden.

Uit het 1^{ste} gesprek bleek dat de voorlichter de burger weliswaar correct doorverwees naar het E-Loket Centaurus 2020 en naar zijn gemeente, maar het gesprek nogal snel afhandelde. Deze voorlichter had de vraag beter geëscaleerd naar het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. De 2^{de} voorlichter stelde voldoende bijvragen. Deze voorlichter wilde aan de burger de juiste software bezorgen en zijn contactgegevens noteren, maar dit was niet mogelijk (burger belde vanuit de wagen, voorlichter verstond hem niet). De burger zou de collega's van het DMOW al gecontacteerd hebben, meer ontving nog geen antwoord.

Acties: We vroegen aan de collega's van het Gebruikersbeheer om te checken waar het probleem zich concreet situeerde: op het vlak van aanmelden in het E-loket Centaurus 2020 óf in dit e-loket zelf. De burger kreeg de foutmelding blijkbaar in het e-loket zelf. We lieten aan de burger weten dat de collega's van het DMOW hem zouden contacteren. We vroegen aan de Team Supervisor om de 1^{ste} voorlichter aan te spreken.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.

- Een burger contacteerde 1700 op 05/03. Het Departement Mobiliteit en Openbare Werken had nl. zijn aanvraag voor de premie voor aankoop van een zero-emissievoertuig geweigerd. De burger zei op 05/03 tegen de voorlichter dat hij hij voor info over deze premie een paar keer naar 1700 belde én dat hij de instructies gevolgd had. Er zou gezegd zijn dat hij de aanvraag pas indienen moest als hij de auto had. De 1700-voorlichter legde de burger op 05/03 uit dat er een verschil was met 'de aanmelding' en 'het vervolledigen' en 'indienen'. De burger verzocht om na te gaan wat de 1700-voorlichters eerder tegen hem zeiden. Hij hoopte dat er toch nog een oplossing kwam voor de premie, hij had die elektrische wagen gekocht om toch een premie te kunnen ontvangen.

Analyse: De gesprekken waren niet meer beschikbaar.

Acties: We contacteerden de collega's van het DMOW en vernamen dat de burger zijn

aanmelding pas deed op 25/12/2024, de burger had dit vóór voor 28/09/2024 moeten doen. We bezorgden deze feedback aan de burger en informeerden hem over het feit dat we de 1700-gesprekken uit 06 en 12/2024 en 02/2025 niet meer konden beoordelen. We boden de burger onze verontschuldigingen aan.

We vroegen aan de Team Supervisor om de voorlichters attent te maken op het cruciale belang van aan de burgers te allen tijde accurate en volledige informatie te bezorgen.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger had een paar keer naar 1700 gebeld voor zijn vraag over een onderwijsdossier en voor een aanmeldprobleem bij de aanvraag van dienstencheques. De burger vond dat de 1700-voorlichters hem niet lieten uitspreken, niet actief luisterden. Telkens nadat hij een gesprek met 1700 had, voelde hij zich dom door de vaak belerende manier waarop voorlichters hem antwoordden. De burger contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst.
Analyse: De klacht bevatte te weinig concrete achtergrondinformatie
Acties: We verstuurden meerdere e-mails om meer achtergrondinfo te verkrijgen. De burger reageerde niet op ons verzoek.
Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.
- Een burger kon niet telefonisch terecht bij of kreeg geen reacties op zijn e-mails van het kabinet van een Vlaams minister. Hij gaf dit door via 1700. We contacteerden het kabinet eerst telefonisch, verzonden de vraag van de burger nadien via e-mail door. Een kabinetsmedewerker bezorgde hierop feedback aan 1700. Toen we vanuit de CRM een bedankmail naar die kabinetsmedewerker verstuurden, kwam deze e-mail echter bij de burger terecht. Een andere kabinetsmedewerker diende klacht in tegen 1700.
Analyse: Toen we de escalatie wilden afsluiten, ontdekten we dat het antwoord naar het kabinet bij de burger terechtkwam. De CRM koppelde immers het e-mailadres van de burger aan de e-mail naar het kabinet, we hadden dit niet opgemerkt.
Acties: We verontschuldigten ons telefonisch bij de 1^{ste} kabinetsmedewerker. We verstuurden een e-mail naar de kabinetsmedewerker die de klacht indiende waarin we ons verontschuldigten en meegaven dat we nog meer aandacht gingen besteden om te vermijden dat communicatie onbedoeld de verkeerde kant opging.
- Een burger deelde mee dat hij zich al 3 maanden niet meer kon aanmelden op Mijn Burgerprofiel. Hij had al getelefoneerd met de vraag om e-mails gewoon naar zijn e-mailadres te sturen. Hij hoopte nu toch een antwoord op zijn klacht te krijgen.
Analyse: Het aanmeldprobleem was niet duidelijk.
Acties: De Helpdesk Mijn Burgerprofiel contacteerde de burger meerdere malen om bijkomende informatie te vragen. De burger nam echter nooit op bij telefonisch contact en reageerde nooit op e-mails.
Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.
- Een burger startte een Teletolksessie. Na een tijdje gaf de Teletolk-voorlichter echter geen enkele reactie meer. De burger wachtte 30 minuten tevergeefs op een antwoord. Hij beëindigde gefrustreerd de chatsessie. De burger was heel ontevreden en verstuurde via e-mail een klacht over deze manier van handelen.
Analyse: Er was een technisch probleem, de voorlichter bracht de collega's op de hoogte.
Acties: We informeerden de burger en boden onze verontschuldigingen aan.
- Een burger belde naar 1700 omdat hij een brief ontving die voor hem onduidelijk was. Na dit telefoongesprek verstuurde de burger een klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst omdat hij ontevreden was over de manier waarop de voorlichter hem te woord stond, omdat hij niet verder geholpen was.
Analyse: Het was niet duidelijk over welke brief het ging.
Acties: We verstuurden diverse e-mails om meer achtergrondinformatie te verkrijgen. De burger reageerde op geen enkele van onze e-mails.
Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.
- Een burger wilde de jobbonus ontvangen, maar had problemen met het rekeningnummer

in te vullen als grensarbeider. Toen de burger naar 1700 belde, kreeg hij een heel onbeleefde voorlichter aan de lijn. De burger belde opnieuw naar 1700 om een klacht te uiten.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter verloor te nadrukkelijk en te opvallend het geduld zodat de burger het gesprek beëindigde. De voorlichter had bovendien duidelijk moeten uitleggen dat een aanvraag niet nodig was; dat er automatisch een jobbonus werd toegekend op basis van officiële gegevens, en dat het volstond als het rekeningnummer nog steeds klopte.

Acties: We bezorgden onze feedback aan de burger en boden hem onze verontschuldiging aan. We gaven mee dat we kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de betrokken voorlichter aan te spreken.

- Een VDAB-bemiddelaar had een klant die een elektronische Vreemdelingenkaart A met vermelding toelating tot arbeid tot eind september 2025 bezat. De klant had tewerkstelling in een school tot eind juni 2025. De VDAB-bemiddelaar wilde weten of hij op basis van deze tewerkstelling een gecombineerde vergunning voor de klant aanvragen kon. De VDAB-bemiddelaar ontving 2 keer een 1700-antwoord via e-mail. De klant betaalde voor de gecombineerde vergunning. Toen de burger van het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie (DWEWIS) vernam dat de aanvraag toelating tot arbeid niet ontvankelijk was vanwege het contract tot juni, contacteerde de burger de Vlaamse Ombudsdienst. De burger nam het niet dat 1700 hem foute informatie verstrekt had.

Analyse: We vonden in de CRM 2 antwoorden, telkens van dezelfde voorlichter die volgens de volgens de collega's van het DWEWIS niet foutief waren, maar eerder onvolledig. De voorlichter had de vragen beter naar de collega's van het DWEWIS geëscaleerd. Zij stelden dat de burger evenmin vrijuit ging: de aanvrager vroeg nl. een gecombineerde vergunning in plaats van een arbeidskaart aan, diende de aanvraag laattijdig in en er was eigenlijk helemaal geen toelating nodig.

Bovendien hadden de DWEWIS-collega's de aanvraag helemaal niet onontvankelijk verklaard, zoals de burger beweerde.

Acties: De DWEWIS-collega's informeerden zelf de burger. We gaven aan de burger feedback over de antwoorden/handelingen van de voorlichter en boden onze verontschuldiging aan.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.

- Een burger belde naar 1700 omdat hij een probleem had met aanmelden op de recent gelanceerde handyPark-app. De burger belde naar 1700. De burger vernam van de voorlichter dat hij deze app niet kende. De burger ontving uiteindelijk de contactgegevens van de klachtencoördinator van Flanders Investment and Trade. De burger contacteerde vervolgens Digitaal Vlaanderen en werd daarbij doorverwezen naar Inter. De burger had inmiddels ook contact met de Stad Antwerpen. De burger uitte via e-mails zijn bezorgdheid over de toegankelijkheid van de handyPark-app aan de Vlaamse Ombudsdienst. Uit deze e-mails bleek ook dat zowel 1700 als Digitaal Vlaanderen de burger onterecht doorverwezen had naar FIT en Inter.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de opmerking van de voorlichter over ontbrekende info over de handyPark-app was terecht, maar deze voorlichter gaf onterecht de gegevens van de FIT-klachtencoördinator door. De voorlichter was bovendien niet altijd beleefd, liet het gesprek onnodig uitlopen; hij had sneller moeten escaleren naar het 1700 middle-office.

Acties: We bekeken of we inhoudelijke aanpassingen konden doen zodat duidelijk was welke dienst welke app beheerde zodat de voorlichters de burgers beter konden doorverwijzen. We bezorgden deze feedback aan de burger, verontschuldigden ons voor het foute handelen van de voorlichter. We lichtten de Team Supervisor van de voorlichter in.

- Een burger was op zoek naar een online overzicht 'schoolvakanties schooljaar 2023-2024'. Hij vroeg dit overzicht via chat aan 1700. De voorlichter vroeg de burger om te antwoorden op niet-relevante gegevens; de burger werd ook aangeraden om contact op te nemen met

zijn werkpost. De burger vond dat hij van 1700 abnormale antwoorden ontving. Hij diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: We konden geen chatgesprek terugvinden.

Acties: We vroegen aan de burger een kopie / datum-tijdstip van het chatgesprek. We brachten de collega-redacteur van het Departement OV op de hoogte van de klacht. Deze externe redacteur voegde het overzicht schoolvakanties voorgaande jaren toe op hun webpagina: [Schoolvakanties | Vlaanderen.be](https://www.vlaanderen.be/schoolvakanties). De burger bezorgde evenwel geen feedback over het chatgesprek.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger had problemen met het indienen van zijn huwelijksaangifte via Mijn Burgerprofiel. Zijn melding kwam bij de Helpdesk van Mijn Burgerprofiel terecht. Hij diende bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht in omdat hij vond dat de geboden hulp onvoldoende was, de reactietijden te lang waren en het aangifteformulier defect bleef.
Analyse: Bij de 1^{ste} melding werd het probleem grondig onderzocht door analisten en ontwikkelaars. Dit nam enige tijd in beslag, omdat ze het probleem niet konden reproduceren. Uit de interne communicatie bleek ook dat er tussen de antwoorden naar de burger een overleg geweest was tussen de Helpdesk van Mijn Burgerprofiel en het ontwikkelingsteam. Het ging op dat moment om een unieke fout waarvoor, door het gebrek aan andere gegevens en het feit dat het probleem niet reproduceerbaar was, geen snelle oplossing kon worden uitgewerkt. Toen de Helpdesk MBP een gelijkaardige melding ontving, kreeg het ontwikkelingsteam meer inzicht in de achterliggende oorzaak. De combinatie van bepaalde opties in sommige gemeenten veroorzaakte blijkbaar fouten in de doorstroom van data.
Acties: Er werd een aanpassing doorgevoerd aan het formulier, waardoor het probleem verholpen zou zijn. De Helpdesk van Mijn Burgerprofiel bezorgde feedback aan de burger.
- Een burger met een visuele beperking had een klacht over de VAPH-website. Hij contacteerde het VAPH, maar dit leidde niet tot een oplossing. De burger diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst waarbij hij aangaf dat hij soortgelijke problemen met de MBP-website had.
Analyse: Een nieuwe toegankelijkheidsanalyse van Mijn Burgerprofiel zowel in de app als in de webversie drong zich op.
Acties: De Helpdesk van Mijn Burgerprofiel startte een nieuwe analyse, dit project nam de nodige tijd in beslag. Het ontbreken van opties zoals hoog contrast en lettervergroting waren echter instellingen die deel uitmaakten van de persoonlijke toegankelijkheidsinstellingen op de burger zijn iPhone, die hij zelf kon aanpassen naar uw behoeften. De MBP-helpdesk bezorgde feedback aan de burger.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.
- Een burger had een klacht over de lange wachttijd bij zijn energieleverancier, hij belde op 24/07/2025 naar 1700. Hij belde nadien opnieuw naar 1700 omdat hij een klacht had over de telefonische bereikbaarheid van 1700.
> We vermeldden deze klacht eerder onder het luik bereikbaarheid 1700.
- Een burger verstuurde eind juni een aanvraag voor een volmacht i.k.v. dienstencheques per aangetekend schrijven met ontvangstmelding. Toen hij eind juli zag dat dit nog niet in orde was, belde hij naar 1700.
Begin augustus verzond hij een e-mail naar het kabinet van de minister-president waarin hij zijn ongenoegen uitte enerzijds over de behandeltermijn van zijn aanvraag en anderzijds over de 1700-dienstverlening. Hij zou 15 minuten moeten wachten hebben vooraleer hij een voorlichter aan de lijn kreeg en bovendien zou deze 1700-voorlichter hem toegesnauwd hebben; was de voorlichter weinig behulpzaam geweest.
Analyse: Een helpdeskmedewerker van Digitaal Vlaanderen kreeg op 25/6/2025 de mandaataanvraag doorgestuurd van de scankamer. Deze case werd echter pas op 18/07/2025 door een helpdeskmedewerker opgepikt nà het wekelijkse doorstuurmoment naar het Vlaams Mandatensysteem - VMS. De case zat wellicht vast in de Helpdesk-CRM. De case werd dan op 25/07/2025 doorgestuurd naar het Vlaams Mandatensysteem (VMS)

en op 28/07/2025 opgeladen in dit VMS. De burger had op 23/07/2025 ook om een stand van zaken gevraagd, een helpdeskmedewerker liet op 24/07/2025 aan de burger weten dat de volmacht goed ontvangen was en dat zodra alles correct geregistreerd was hij op de hoogte zou worden gebracht.

We beluisterden het gesprek: de 1700-voorlichter was niet onbeleefd, verstreekte correcte informatie over aanmelden. De burger had 2:07 minuten in wacht gestaan en geen 15 minuten zoals hij aangaf.

Acties: We informeerden de collega's van het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie die op hun beurt de burger contacteerden.

- Een burger werd tijdens het bestellen van dienstencheques in Mijn Burgerprofiel ongewenst geconfronteerd met de namen van zijn ouders. De burger nam dit niet en verzocht om de gegevens te verwijderen.
Analyse: De gegevens over afstamming werden standaard in MBP getoond.
Acties: De collega's van de Helpdesk Mijn Burgerprofiel antwoordden aan de burger dat ze lieten onderzoeken om deze informatie niet standaard te tonen. De burger kon als tijdelijke oplossing gebruikmaken van de app-versie van Mijn Burgerprofiel. Daar kon hij onmiddellijk de toepassing Dienstencheques selecteren zonder geconfronteerd te worden met gegevens over afstamming. In de webversie kon hij eventueel een bladwijzer maken naar de pagina van Dienstencheques, zodat hij rechtstreeks en enkel daar terechtkwam.
- Een burger had een jaar geleden bij de contactvoorkeuren in Mijn Burgerprofiel zijn e-mailadres gewijzigd, maar vanuit noreply@burgerprofiel.vlaanderen.be werden nog steeds e-mails naar zijn oud en niet meer gebruikt e-mailadres verstuurd. Hij had reeds meerdere e-mails gestuurd en verschillende keren getelefoneerd naar 1700, maar de Helpdesk Digitaal Vlaanderen stelde steeds dat hij op de website van Mijn Burgerprofiel zijn e-mailadres moest aanpassen, terwijl hij dat al lang gedaan had.
De burger bracht de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte.
Analyse: De collega's van de Helpdesk Mijn Burgerprofiel stelden vast dat de burger zijn oud e-mailadres nog geregistreerd stond voor 'Overheidsdocumenten' en 'Dienstencheques'.
Acties: De collega's van de Helpdesk Mijn Burgerprofiel verwijderden het oud e-mailadres uit 'Overheidsdocumenten'. Ze lichtten de burger in. Ze gaven ook aan dat omwille van de wetgeving zij het oude e-mailadres voor Dienstencheques niet konden verwijderen, omdat er geen lege waarde mocht staan en dat zij het e-mailadres ook niet konden aanpassen wegens privacyredenen. Zij raadden de burger aan het e-mailadres zelf te veranderen onder 'Thema's', 'U en uw gezin', 'Dienstencheques', 'Contactvoorkeuren'.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.
- Een burger wilde weten hoeveel dienstencheques hij nog had. Hij startte een chatgesprek met 1700, de burger gebruikte hoofdletters omdat hij de tekst anders niet lezen kon. De voorlichter informeerde de burger, maar merkte op dat het hoofdlettergebruik onbeleefd was. Deze opmerking raakte de burger. Hij diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.
Analyse: We keken het chatgesprek na: de opmerking van de voorlichter was zeer ongepast.
Acties: We boden onze verontschuldiging en lieten weten dat we aan de kwaliteitsverantwoordelijken van het 1700-contactcenter vroegen om de voorlichter aan te spreken.
- Een burger zijn kind had zich begin dit schooljaar ingeschreven bij de examencommissie voor STW (3e graad) met de bedoeling later over te stappen naar welzijnswetenschappen. Bij het opstellen van de examenplanning raadpleegde hij de officiële informatie op de website en nam hij contact op met 1700. De burger en de voorlichter raadpleegden samen website. Op basis hiervan raadde de voorlichter hem aan om ook aardrijkskunde TSO/KSO af te leggen, wat volgens het toenmalige document voldeed voor een vrijstelling in welzijnswetenschappen. Zijn kind legde het examen aardrijkskunde TSO af. Later bleek de website aangepast: nu was aardrijkskunde ASO vereist voor een vrijstelling. Hierdoor werd het behaalde examen niet meer aanvaard. De burger voelde zich benadeeld op basis van foutieve of achteraf gewijzigde informatie die destijds op een officiële bron beschikbaar

was.

Hij diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Analyse: We ontvingen deze klacht laattijdig. We vonden 1 gesprek met een 1700-voorlichter uit juni terug, maar dit gesprek kon niet meer beluisterd worden.

Acties: De betrokken klachtenbehandelaar-Examencommissie werd op de hoogte gebracht. Deze klachtenbehandelaar contacteerde de burger.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger met verhoogde tegemoetkoming had op de officiële webpagina van de Vlaamse overheid gelezen dat mensen met een verhoogde tegemoetkoming geen provinciebelasting moesten betalen. Hij had een rekening gekregen en die ook dezelfde dag betaald. Hij vroeg aan 1700 om ervoor te zorgen dat hij het bedrag terugbetaald kreeg, dat zijn gegevens aangepast werden en dat 1700 nakeek of dezelfde fout ook de vorige jaren gemaakt was. De voorlichter verwees de burger naar de gemeente, maar die kon hem niet helpen. De burger vernam van de provincie dat hij wél de provinciebelasting moest betalen, maar verminderd tarief. Hij uitte zijn ongenoegen enerzijds over de foutieve online-informatie en anderzijds over de verkeerde doorverwijzing.

Analyse: De voorlichter verwees inderdaad onterecht door naar de gemeente i.p.v. naar de provincie. De foute online informatie op www.vlaanderen.be vonden we echter niet.

Acties: We boden de burger onze verontschuldiging aan voor de onterechte doorverwijzing van de voorlichter. We verwezen de burger naar het Decreet van 30 mei 2008 [Decreet vestiging, invordering en geschillenprocedure provincie- en gemeentebelastingen \(invorderingsdecreet\) | Vlaanderen.be](#) en naar de webpagina over belastingen van zijn provincie. De burger kon niet meedelen waar hij de foutieve info op Vlaanderen.be gevonden had.

Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.

- Een burger gebruikte de website [Digitaal Ondertekenen](#); het viel hem op dat de cookiebanner die getoond werd niet volgens de Europese privacyrichtlijnen opgesteld was, wat hij verbazend vond voor een overheidsinstrument. Toen hij in die banner op de link 'Kom meer te weten' klikte en naar de url <https://digitaal-ondertekenen.vlaanderen.be/privacy> ging, kreeg hij daar een blanco pagina te zien. Hij lichtte de Vlaamse Ombudsdienst in.

Analyse: De privacyverklaring gaf inderdaad een blanco webpagina.

Acties: De Helpdesk Digitaal Ondertekenen paste de cookiebanner aan, de webpagina met de privacyverklaring werd opnieuw geladen.

- Een burger ondernam al meerdere pogingen om de brievenbus van Mijn Burgerprofiel te activeren. Zowel de software van zijn smartphone als alle apps via Google Play waren up-to-date. Hij contacteerde Digitaal Vlaanderen en kreeg steeds een antwoord op zijn e-mails. Omdat het probleem evenwel bleef aanslepen, contacteerde de burger de Ombudsdienst voor Telecommunicatie die zijn klacht aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgde.

Analyse: Het was niet duidelijk welk probleem de burger had.

Acties: De collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen verzochten de burger diverse keren om feedback te bezorgen. De burger reageerde niet.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger belde naar 1700 en kreeg via e-mail de link naar het Vlabel-contactformulier. De burger deelde nadien aan de Vlaamse Ombudsdienst zijn ongenoegen over dit contactformulier mee én beweerde dat hij aan de telefoon geen antwoord kreeg. Hij had ook problemen met zijn e-ID.

Analyse: We bezaten te weinig achtergrondinformatie om het gesprek op te zoeken.

Acties: We vroegen de burger naar zijn gegevens. De burger reageerde respectloos, bleef vervolgens verwijzen naar het Vlabel-contactformulieren naar zijn probleem met de zijn e-ID. We verwezen de burger naar de FOD BOSA voor het probleem met zijn e-ID en vermeldten de andere digitale sleutels. Als de burger begeleiding bij het aanmelden wenste, dan kon hij bellen naar 1700.

Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.

- Een burger had zijn rijbewijs behaald bij de rijsschool, maar kreeg via hen te horen dat er nog steeds geen betaling gebeurde vanuit de KMO-portefeuille. Hij belde naar 1700. Hij diende nadien telefonisch een klacht in tegen deze voorlichter omdat de voorlichter hem niet verder geholpen had. De voorlichter had de burger bovendien met verheven stem te woord gestaan en zijn familienaam niet meegedeeld toen de burger ernaar vroeg.
Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter had relevante vragen moeten stellen om de burger zijn situatie correct in kaart te brengen. De voorlichter had ook de klachtenprocedure kunnen meegeven. Het was wel correct dat de voorlichter zijn naam niet meedelen mocht. De burger werkte echter zelf niet vriendelijk mee en was weinig begripvol.
Acties: We bezorgden aan de burger feedback over de houding en handeling van de voorlichter. We gaven mee dat de betrokken voorlichter inmiddels aangesproken werd.
Conclusie: We beschouwden deze klacht als **deels** gegrond.
- Een burger probeerde telefonisch contact op te nemen, koos ervoor om te wachten om iemand aan de lijn te krijgen. Plots kreeg hij een tevredenheidsenquête, maar geen voorlichter. Het was voor de burger onduidelijk waarom hij niemand aan de lijn krijg, maar wel een tevredenheidsenquête invullen moest. Hij bracht de Klachtendienst Financiën op de hoogte.
> **We vermeldde deze klacht eerder onder het item 'bereikbaarheid 1700.**
- Een burger vond de Mijn Burgerprofiel-app een schande. Hij klaagde aan waarom er nooit een app gemaakt werd die gebruiksvriendelijk was. De ouder van de burger moest nl. enkel dienstencheques kunnen goedkeuren en aanvragen. Hij stelde voor om gewoon een lijst met applicaties te geven (burgerlijke zaken, financiën, zorg etc.) en bovenaan een favorietenlijst opdat iedereen enkel die zaken kon zien die hij ook effectief gebruikte. Hij uitte zijn ongenoegen in een e-mail naar 1700.
Analyse: We beschouwden de burger zijn klacht als een verbetervoorstel.
Acties: We boden de burger onze verontschuldiging aan, lieten weten dat we zijn verbetervoorstel bezorgden aan het ontwikkelteam van Mijn Burgerprofiel. We verwezen naar [Dienstencheques bestellen in Mijn Burgerprofiel | Vlaanderen.be](#) en naar [Dienstencheques-prestaties bevestigen of betwisten in Mijn Burgerprofiel | Vlaanderen.be](#). De burger zijn ouder kon zich eventueel ook laten registreren als niet-digitale gebruiker, we verwezen naar [Registreren als niet-digitale gebruiker van dienstencheques | Vlaanderen.be](#)
- Een burger ontving geen enkele e-mailmelding over een boete op het in zijn Mijn Burgerprofiel geregistreerde adres. Hierdoor was de burger niet op de hoogte dat er een nieuw document in zijn eBox stond en miste hij de termijn voor verweer. De burger verstuurde een klacht naar Digitaal Vlaanderen.
Analyse: We contacteerden de collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen om het versturen van de melding te controleren.
Acties: De collega's van de Helpdesk Digitaal Vlaanderen namen diverse keren contact op met de burger, maar ontvingen geen feedback.
Conclusie: We konden deze klacht niet ten gronde beoordelen.
- Een dove burger wilde een afspraak maken met een belastingkantoor in Nederland. Hij startte een Teletolk-chat. De burger diende nadien een klacht in tegen de Teletolker. De burger wist niet wie er de vragen stelde: de Teletolker of de contactpersoon; de Teletolker beëindigde bovendien het chatgesprek terwijl de burger nog niet klaar was.
Analyse: We keken het chatgesprek na: de Teletolker verwarde de burger en verbrak te snel de verbinding.
Acties: We lieten aan de burger weten dat de Teletolker hem duidelijk had moeten informeren dat de vragen afkomstig waren van de gesprekspartner, dat hij het gesprek niet voortijdig had mogen beëindigen. We boden onze verontschuldiging aan. We lichtten de Team Supervisor van de Teletolker in.

- Een burger kreeg een foutmelding na het aanmelden in het E-loket Wild in Zicht van het Agentschap voor Natuur en Bos. Hij belde naar 1700. De burger was verbaasd dat de voorlichter dit e-loket niet kende. Hij contacteerde vervolgens het ANB, maar was nog niet tevreden. De burger verstuurde een e-mail naar 1700 om zijn ongenoegen over de voorlichter te uiten.

Analyse: We beluisterden het gesprek: de voorlichter zocht niet goed in het 1700-kennissysteem en interpreteerde de melding over het technische probleem in dit e-loket fout. De voorlichter had kunnen escaleren naar het ANB-backoffice.

Acties: We contacteerden het ANB. We bezorgden de burger feedback over het gesprek en boden onze verontschuldigingen aan. We vroegen aan de Team Supervisor om de betrokken voorlichter aan te spreken.

Algemeen besluit samenwerkingen bij klachtenbehandeling

Er is op 1700 steeds een nauwe samenwerking met de klachtendienst van Vlaamse Belastingdienst en andere entiteiten die 1700-kanalen voor vragen over veel bevraagde maatregelen promoten. 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. Bij dienstencheques, sinds de zomer van 2025 beheerbaar in Mijn Burgerprofiel, is ook de uitgifte-maatschappij Pluxee een nauwe partner in de behandeling van vragen en klachten. Een goede samenwerking tussen contactcenter, technische teams en Digitaal Vlaanderen en directe communicatielijnen zorgen ervoor dat 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.

I.II. Klachten andere afdelingen van Digitaal Vlaanderen

De andere afdelingen van Digitaal Vlaanderen ontvingen geen klachten. In 2024 werden 10 klachten geregistreerd.

II Digitaal Vlaanderen en intern klachtenbeheer

Elke klacht aan Digitaal Vlaanderen wordt ernstig genomen en er wordt permanent gewerkt om de dienstverlening te verbeteren.

4.7 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 de oproep, de

e-mail of de chat. Vervolgens **analyseren** we en beoordelen we

- of het contact (tijdig) bij de juiste behandelaar terecht kwam
- of een correct en duidelijk antwoord werd gegeven
- of dat op een vriendelijke en klantgerichte manier gebeurde,
- of het antwoord voldoende op maat van de vraag van de burger was

Na 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.

4.8 VAN BEHANDELEN VAN KLACHTEN NAAR VOORKOMEN VAN KLACHTEN

Om kwaliteit permanent, ook zonder klachten, op te volgen zetten we bij contactcenter in op:

- een goede bereikbaarheid door een goede planning
- de bel me op optie (terugbelafspraken) bij langere wachttijden aan de telefoon.
- 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.

4.9 TOT SLOT

Het grote aantal bezoeken aan **Vlaanderen.be** laat zien dat de meeste burgers hun informatie digitaal zoeken en vinden. In 2025 werd vlaanderen.be een kleine 36 miljoen keer bezocht, dit is voor het eerst sinds de start van de tellingen, na vele jaren exponentiële groei, een daling ten opzichte van het voorgaande jaar.

Een uitzonderlijke bezoekpiek zoals in oktober 2024 (naar de verkiezingsuitslagen voor lokale verkiezingen) was er in 2025 niet. Bijna elke maand in het afgelopen jaar had ook een net wat lager aantal bezoeken dan in diezelfde maand van 2024. Er moet zeker verder onderzocht worden of deze lichte daling ook een oorzaak kent in het hogere gebruik van AI-gegenereerde samenvattingen: mogelijk zorgt dat ervoor dat minder mensen naar de website doorklikken om het juiste antwoord na te lezen. De top 10 van meest bezochte pagina's werd in 2025 ingenomen door de pagina's over 'Mijn Burgerprofiel', 'Vacatures', 'Omgevingsvergunning', 'Schoolvakanties', 'Mijn Verbouwpremie', 'Jobbonus', 'Studietoelagen', 'Rijbewijs B', 'Belastingen' en 'De Vlaamse huurpremie'.

Zoals bovenstaande diverse top 10 laat zien is Vlaanderen.be steeds meer de centrale webplek van de Vlaamse overheid. Steeds meer overheidsdiensten stappen in op deze centrale website en redactie. Zo wordt informatie en dienstverlening steeds consistent en meer geïntegreerd aangeboden aan burgers, wordt de informatie nog beter vindbaar in zoekmachines en bruikbaar voor digitale assistenten en kunnen diensten webinformatie beter hergebruiken via de interbestuurlijke productencatalogus.

Het aantal keer dat een burger zijn persoonlijke Mijn Burgerprofiel (web of mobiele app) bezoekt klokte af op iets meer dan 30,77 miljoen. Een burger kan op Mijn Burgerprofiel aanmelden via de websites van 262 (92%) Vlaamse lokale besturen en 52 (90%) Vlaamse overheidsdiensten. Bovendien worden ook steeds meer dienstverleningen daarin centraal aangeboden of ontsloten. Door de opname van het beheer van dienstencheques in Mijn Burgerprofiel vanaf de zomer van 2025 evolueerde het gebruik van Mijn Burgerprofiel naar meer dan 50% via de Mijn Burgerprofiel app.

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 maakten in 2025 bijvoorbeeld met onze dataoplossingen de snelle controle mogelijk van wie recht heeft op kortingbon voor elektrische toestellen. En voor dienstencheques zorgden we met de oplossing van volmachten dat niet-digitale burgers een vertrouwenspersoon kunnen aanduiden die hun dienstencheques kan beheren. Bij elke nieuwe maatregel blijft het cruciaal te zoeken naar de optimale automatisering en ondersteuning 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.

Binnen de IT-raamovereenkomst van Digitaal Vlaanderen vindt ook 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.

4.10 DE TOEKOMST

In het afgelopen jaar zette Digitaal Vlaanderen ook in op experiment met A.I. ondersteunde Digitale assistenten voor Vlaanderen.be en contactcenter. Doel is in eerste instantie de sterkte van deze technologie te leren kennen en de eigen medewerkers en bevoegde entiteiten de ruimte te bieden in een veilige omgeving te leren hoe deze Digitale Assistenten klaar te maken voor gebruik door een groter publiek.

De komende jaren zullen web- en contactcenterteams verder samenwerken om Artificiële Intelligentie in te zetten waar dat nuttig is, met de feedback van redacteurs en voorlichters als extra controle en training om de kwaliteit van de technologie te beoordelen. Met Digitale Assistent kan de hulp aan burgers die digitaal willen werken versterkt worden en de toegankelijkheid tot deze hulp uitgebreid naar 24/7 beschikbaarheid.

Digitaal Vlaanderen zet de komende jaren in partnerschap met andere overheidsdiensten ook verder in op uitbouw van de hoofdloketten 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 worden en dat burgers meer proactief gewaarschuwd worden wanneer ze zelf iets moeten ondernemen.

5 AUDIT VLAANDEREN

Aantal klachten: 1

Datum ontvangst klacht: 09/05/2025

Datum antwoord op klacht: 12/06/2025

Klager had op verschillende momenten tussen 2020 en 2025 meldingen gedaan van vermeende onregelmatigheden.

De klacht in 2025 werd als formele klacht aangeduid in een mail van 09/05/2025 en aangevuld door een mail van 16/05/2025 waarin een expliciete aanklacht wordt geformuleerd rond het niet naleven van het Bestuursdecreet.

De klachtenbehandelaar heeft deze klacht onderzocht en kwam tot de conclusie dat Audit Vlaanderen de verschillende meldingen van de klager steeds zijn onderzocht door Audit Vlaanderen. De meldingen hebben, na dat onderzoek, niet geleid tot de opstart van een forensische audit, wat uiteraard niet de door de melder verhoopte uitkomst was. Er is evenwel geen sprake van een schending van het Bestuursdecreet

Dit werd ook als dusdanig geantwoord aan de klager.

6 FLANDERS INVESTMENT & TRADE

6.1 INLEIDING

Het jaarverslag 2025 rapporteert over het klachtenmanagement van Flanders Investment & Trade en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018. In 2025 werden 6 klachten ontvangen. Dit is een stijging tegenover het jaar 2024 met 2 klachten.

6.2 CIJFERGEGEVENS 2025

FIT

Totaal aantal klachten	6

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	5
	16 – 30 dagen	1
	31 – 45 dagen	
	meer dan 45 dagen	
	antwoord niet verzonden	

Aantal klachten volgens de drager	brief	
	e-mail	6
	telefonisch	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	3
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	2

Aantal onontvankelijke klachten	1

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	1
	Geen Vlaamse overheid	
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	

Aantal ontvankelijke klachten	5

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	
	deels gegrond	
	ongegrond	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	4
	deels opgelost	2
	Onopgelost	

		FIT
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen		
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)	

6.3 EVOLUTIE VAN DE KERNGETALLEN (LAATSTE VIJF JAAR)

	FIT
Totaal aantal klachten	
2021	16
2022	13
2023	9
2024	4
2025	6

Aantal onontvankelijke klachten	
2021	0
2022	1
2023	1
2024	0
2025	1

Aantal ontvankelijke klachten	
2021	16
2022	12
2023	8
2024	4
2025	5

6.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN CONCRETE REALISATIES

6.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten steeg licht tegenover het jaar voordien. In 2025 waren er 6 klachten, in 2024 waren er 4. 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.

6.4.2 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 2025 gemiddeld binnen de 14 dagen behandeld en afgesloten..

6.4.3 Drager en kanaal

In 2025 kwamen er 2 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, 1 klacht via het Contactcenter en 3 klachten rechtstreeks van de burger. Alle klachten werden via e-mail verstuurd.

6.4.4 Onontvankelijke klachten

Er werd 1 onontvankelijke klacht ontvangen in 2025.

6.4.5 Ontvankelijke klachten

Bij het aantal ontvankelijke klachten in 2025 valt op dat alle klachten ongegrond werden geacht. 4 van de 6 klachten hadden betrekking op geweigerde steunaanvragen. In elk van die 4 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 geduid 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.

7 AGENTSCHAP OVERHEIDSPERSONEEL

7.1 SITUERING: GELAAGDE AANPAK

Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) heeft de opdracht het beleid over overheidspersoneel en organisatieontwikkeling voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren. Daarnaast ondersteunt AgO de HR-diensten en het lijnmanagement binnen de entiteiten. Zo kunnen zij een eigen HR-beleid voeren, in overeenstemming met het overkoepelend beleid en in functie van de strategische doelstellingen van hun organisatie.

AgO realiseert die opdracht door:

de entiteiten en medewerkers van de Vlaamse overheid een kwaliteitsvolle en efficiënte HR- dienstverlening te bieden, zodat zij zich kunnen focussen op hun kerntaken;

HR-professionals en leidinggevendenden te versterken in hun rol door hen kwaliteitsvolle HR-producten, -diensten en opleidingen aan te bieden die tegemoetkomen aan hun vragen en uitdagingen;

in partnerschap met de HR-groep¹ van de Vlaamse overheid te werken aan de Vlaamse overheid als een moderne en aantrekkelijke werkgever, met tevreden en gemotiveerde medewerkers die alle kansen krijgen om zich te professionaliseren en verder te groeien.

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 gemaïld met vragen naar feedback over het sollicitatieproces.

Ook het inzetten op SLA's (service-level agreement) en KPI (kritieke prestatie-indicatoren)-rapportering om inefficiënties op te sporen en structureel aan te pakken, kadert binnen de globale aanpak.

AgO streeft klantgerichtheid op diverse manieren na en werkt gericht aan verbeteringen en oplossingen.

Dit sluit aan bij wat het Bestuursdecreet (hoofdstuk 5) en de Omzendbrief betreffende klachtenbehandeling bij Vlaamse overheidsinstanties (VR 2020 2711) aangeven. De klachtenbehandeling maakt deel uit van een ruimer beleid waarin een goede dienstverlening en een correcte werking van de overheid centraal staan. Het is ook de plicht van alle overheidsinstanties om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen. Daarnaast is de klachtenbehandeling zo georganiseerd dat men bij een klachtencoördinator die niet betrokken is bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, klacht kan indienen. 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.

7.2 OVERZICHT KLACHTENBEELDEN 2025

De klachten die de klachtencoördinator van AgO in 2025 behandelde worden hierna weergegeven.

¹ HRBP's, HR-generalisten en HR-specialisten
Vlaams Bemiddelingsboek 2025 p. 945

In 2025 waren er 18 ontvankelijke klachten m.b.t. de AgO-dienstverlening: 7 m.b.t. personeelsadministratie, 9 m.b.t. rekrutering en selectie en 2 m.b.t. sociale dienst. Ook waren er 5 ontvankelijke klachten m.b.t. externe diensten (hospitalisatieverzekeraar, ziektecontroleorgaan, NMBS). Verder ontving de klachtencoördinator 5 niet ontvankelijke klachten.

7.2.1 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 Dienstencentrum Personeelsadministratie van AgO.

Bij iedere afgesloten vraagstelling/case (in 2025: 70.719 cases) stuurt AgO de dag nadien een tevredenheidsbevraging uit. Deze bevraging werd in 18,18% van de gevallen ingevuld met een gemiddelde tevredenheid van 4,63 op 5 (een lichte stijging ten aanzien van de 4,57 in 2024). Dat ligt een flink stuk hoger dan de doelstelling van 4 op 5. Daarnaast is er ook een gestructureerde aanpak voor ontevreden. Alle cases waar iemand een score 1 of 2 geeft op een van de vier criteria (algemene tevredenheid, snelheid, kwaliteit en klantgerichtheid) of waar men een opmerking formuleert worden individueel bekeken door de teamleiders. In een aantal gevallen contacteert men deze mensen opnieuw om de ontevredenheid op te lossen.

In 2025 bedroeg de tevredenheid van de HR-functies in de entiteiten (HRBP's) 3,95 op 5 in het eerste semester en 3,94 in het tweede semester, volledig in lijn met de stabiel hoge scores van de voorbije jaren.

Het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) voorziet ook kwaliteitscoaching voor de eigen dossierbehandelaars. Iedere week selecteren de teamleiders vijf 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 2025 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 oplijsting van de klachten in 2025 die de klachtencoördinator ontving:

➤ M.b.t. de werking van het personeelssysteem Vlimpers en het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) (7)

• Terugvordering betaald verlof na uitdiensttreding

Een voormalig personeelslid diende een klacht in over de terugvordering van te veel opgenomen betaald verlof bij haar uitdiensttreding. Zij gaf aan dat zij haar ontslag al in 2023 had aangekondigd bij de start van een periode van verlof zonder wedde, en dat zij toen haar verlofrechten had afgestemd met het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA). De herberekening van haar verlofsaldo bij het effectieve ontslag een jaar later en de daaropvolgende terugvordering vormden de aanleiding voor haar klacht. Uit onderzoek bleek dat het formele ontslag pas eind 2024 werd ingediend. De communicatie met het DCPA in 2023, bij de opname van onbetaald verlof, had geen betrekking op een definitieve verlofafrekening bij uitdiensttreding. Bij de eindafrekening stelde het DCPA vast dat in 2023 1,42 dagen meer betaald verlof waren opgenomen dan waarop zij recht had.

Op vraag van de Ombudsdienst werd de terugvordering tijdelijk opgeschort. Het DCPA bevestigde dat de berekeningen volgens de geldende procedures waren uitgevoerd en dat er in 2023 geen sprake was van een definitief ontslag; betrokkene had toen nog het recht om terug te keren. De terugvordering blijft van kracht. Het DCPA zal personeelsleden in de toekomst nog actiever informeren over mogelijke negatieve verlofsaldi bij langdurige afwezigheid en de gevolgen daarvan bij een latere uitdiensttreding.

- **Foutieve pensioenregistratie in de jaren 2003–2004**

Een bijna-pensioengerechtigde stelde vast dat zijn loopbaangegevens in MyPension foutief waren geregistreerd, waardoor zijn pensioenrechten onjuist werden berekend. De jaren 2003–2004 stonden als deeltijds vermeld, terwijl hij in werkelijkheid voltijds was gedetacheerd naar een ministerieel kabinet. Door het ontbreken van digitale gegevens van voor 2011 en onduidelijkheid over de toenmalige verantwoordelijke entiteit werd hij binnen de Vlaamse overheid meermaals doorverwezen. Na onderzoek kon DCPA/HRTD de RSZ-aangifte voor de betrokken jaren aanpassen, waardoor de juiste gegevens ook correct werden doorgestuurd naar MyPension.

- **Trage opvolging van arbeidsongeval**

Een personeelslid diende een klacht in over de trage opvolging van een arbeidsongeval. Enkele weken na de aangifte had hij nog geen bevestiging ontvangen van het DCPA, wat leidde tot onzekerheid over de erkenning van het ongeval en het verdere verloop van de procedure.

Uit onderzoek bleek dat het DCPA op dat moment kampte met een tijdelijk personeelstekort, waardoor een achterstand was ontstaan in de verwerking van arbeidsongevallen. Na deze vertraging werd het ongeval geregistreerd bij de verzekeraar. Het DCPA bood hiervoor excuses aan. De verzekeraar nam vervolgens de behandeling van het dossier op en informeerde de medewerker over de erkenning en de vervolgstappen. Het DCPA gaf daarbij bijkomende toelichting.

- **Trage opvolging van arbeidsongeval**

Een personeelslid diende een klacht in omdat hij geen informatie ontving over de uitbetaling van een vergoeding die hem was toegekend na een arbeidsongeval. Hoewel een blijvende economische invaliditeit van 5 procent was vastgesteld en een rentevoorstel was uitgewerkt, bleef verdere communicatie vanuit het DCPA maanden uit.

Uit onderzoek bleek dat een technische instelling bij de herverzekeraar ervoor zorgde dat meldingen enkel bij de oorspronkelijke dossierbehandelaar terechtkwamen, waardoor het rentevoorstel het DCPA niet bereikte. Nadat dit was rechtgezet, liep het dossier opnieuw vertraging op doordat de noodzakelijke goedkeuring van de werkgever/entiteit van de Vlaamse overheid nog enkele weken uitbleef.

Sinds eind december 2025 kunnen personeelsleden een arbeidsongeval via de selfservice registreren. Daarnaast werkt het DCPA momenteel aan een verbeterde informatiedoorstroming naar de herverzekeraar om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden.

- **Vertraging bij terugbetaling van een eersteklastreinticket**

Een directiesecretaresse meldde een vertraging in de verwerking van een terugbetalingsaanvraag voor een treinticket dat zij had aangekocht voor haar leidend ambtenaar. Enkele weken na de indiening was de terugbetaling nog steeds niet afgerond, wat leidde tot vragen over de oorzaak van de vertraging.

Uit onderzoek bleek dat de vaste dossierbeheerder van het DCPA op het moment van de aanvraag afwezig was. De vervanger had bijkomende vragen over de terugbetaling van een eersteklasticket en de mogelijke impact daarvan op het mobiliteitsbudget. Deze onduidelijkheid veroorzaakte een vertraging, waardoor de terugbetaling niet meer tijdig kon worden opgenomen in de loonverwerking van die maand en werd doorgeschoven naar de volgende maand.

Het DCPA lichtte de situatie toe en bood excuses aan. Om gelijkaardige vertragingen in de toekomst te vermijden, zal het DCPA intern sterker inzetten op het delen van informatie over uitzonderlijke terugbetalingen, waaronder eersteklastickets.

- **Verlies van ouderschapsverlof door verlenging na twaalfde verjaardag**

Een personeelslid diende een klacht in omdat een verlenging van ouderschapsverlof voor haar oudste zoon werd geweigerd door de RVA, waardoor zij een aanzienlijk aantal maanden verlof verloor. Volgens de federale regelgeving moet elke aanvraag of verlenging voor de twaalfde verjaardag van het kind gebeuren. Omdat de verlengingsaanvraag pas na die datum werd ingediend, verviel het recht. De verzoekster stelde dat het DCPA haar hierover niet goed had geïnformeerd.

Hoewel het Dienstencentrum Personeelsadministratie (DCPA) algemene informatie verstrekt, blijft het personeelslid zelf verantwoordelijk om – afhankelijk van de persoonlijke situatie en de leeftijd van het kind – de specifieke RVA-voorwaarden na te gaan. Op de personeelswebsite stond bovendien duidelijk vermeld dat enkel de RVA een volledig overzicht van het dossier heeft en de eindbeslissing neemt, en dat een negatieve beslissing (bijvoorbeeld door een te late aanvraag) leidt tot omzetting naar non-activiteit. De webpagina over ouderschapsverlof werd intussen verder verduidelijkt om toekomstige misverstanden te vermijden. De klacht werd beantwoord met toelichting; de beslissing van de RVA kon niet worden aangepast.

- **Foutieve looninschatting bij functiewijziging**

Een personeelslid diende een klacht in omdat zij de overstap van de graad informaticus naar adjunct van de directeur had aanvaard op basis van een foutieve looninschatting die zij van het DCPA had ontvangen. Uit onderzoek bleek dat zij vrijwillig had deelgenomen aan de selectieprocedure voor adjunct van de directeur. Haar beslissing om te solliciteren en de functie te aanvaarden werd vooral ingegeven door ernstige samenwerkingsproblemen in haar vorige functie, een gebrek aan ondersteuning en haar interesse in de inhoud en verantwoordelijkheden van de nieuwe rol. Daardoor kon geen sluitend oorzakelijk verband worden vastgesteld tussen de foutieve looninschatting en haar keuze om van functie te veranderen.

Het Vlaams Personeelsstatuut laat niet toe om een graadwijziging na een positieve selectie ongedaan te maken. De medewerkster gaf aan opnieuw de graad van informaticus te ambiëren en kan hiervoor solliciteren zodra er een passende vacature beschikbaar is.

- **M.b.t. externe dienstverleners**

NMBS (1)

- **Terugbetaling van losse treintickets voor woon-werkverkeer**

Een personeelslid diende een klacht in omdat de procedure voor de terugbetaling van losse treintickets omslachtig is sinds de afschaffing van de multikaarten. Dagtickets moeten afzonderlijk via Vlimpers worden ingediend, wat voor medewerkers een aanzienlijke administratieve belasting vormt.

De Vlaamse overheid overlegt hierover met NMBS en dringt aan op een uitbreiding van het derdebetalerssysteem. Omdat NMBS alle multikaarten afbouwt, blijven naast het voltijdse abonnement slechts twee opties over: Flexabo's, die wel onder het derdebetalerssysteem vallen, en losse tickets die per stuk moeten worden teruggevorderd.

Volgens de huidige roadmap van NMBS zou een derdebetalerssysteem voor losse tickets ten vroegste in het najaar van 2026 mogelijk worden, onder voorbehoud. Mogelijk zal de Vlaamse overheid deelnemen aan de pilootprojecten die NMBS hiervoor opstart.

Hospitalisatieverzekeraar (3)

- **Bezorgdheid over ethisch beleggingsbeleid**

Een gepensioneerd personeelslid uitte haar bezorgdheid over de hospitalisatieverzekeraar van de Vlaamse overheid, na mediaberichten over vermeende onethische investeringen. De verzekeringsmaatschappij gaf aan betrokkene een uitgebreide toelichting over het beleggingsbeleid, en stelde dat dit in lijn is met internationale normen inzake mensenrechten. Men gaf aan dat er geen investeringen zijn in Israëlische banken die het doel zijn van boycotoproepen. De klager reageerde positief op deze verduidelijking. De

Vlaamse overheid gaf nog mee dat deelname aan de groepspolis voor gepensioneerden vrijwillig is en op eigen kosten gebeurt.

- **Verzoek tot opname van zeldzame aandoening (LAM)**

Een personeelslid diende een klacht in omdat haar zeldzame aandoening, Lymphangioliomyomatose (LAM), niet voorkomt op de lijst van zware ziekten binnen de hospitalisatieverzekering van de Vlaamse overheid. Ze wees erop dat vergelijkbare aandoeningen wel zijn opgenomen en vroeg naar de motivatie voor de uitsluiting, en de mogelijkheid tot opname in de polis.

Uit het onderzoek bleek dat er tot op heden geen eerdere verzoeken waren om LAM toe te voegen en dat de aandoening uitzonderlijk zeldzaam is, waardoor automatische opname niet evident is. Bij elke hernieuwing van de hospitalisatiepolis kan de Vlaamse overheid voorstellen doen om bijkomende zware ziekten op te nemen. Tijdens de meest recente contractherziening zijn effectief extra aandoeningen toegevoegd.

De opname van ziekten gebeurt telkens op basis van criteria zoals impact op levenskwaliteit, behandelintensiteit, medische richtlijnen, frequentie en kostenanalyse. De klachtencoördinator liet aan de betrokkene weten dat het verzoek om LAM op te nemen wordt meegenomen naar toekomstige gesprekken bij de hernieuwing van de polis.

- **Trage afhandeling terugbetaling**

Een gepensioneerde meldde dat de terugbetaling na een ziekenhuisopname en de bijhorende apotheekkosten traag verliep. Zij ervoer de communicatie als onduidelijk en moest bepaalde kosten meermaals indienen door IT-problemen.

Uit de toelichting van de verzekeraar bleek dat het ziekenhuis foutieve kosten had aangerekend, waardoor twee creditnota's moesten worden opgemaakt. Dit leidde tot een eerste vertraging. Het deel van de creditnota dat aan de verzekerde toekwam, werd pas twee maanden na ontvangst van de correcties van het ziekenhuis door de hospitalisatieverzekering uitbetaald. De verzekeraar erkende dat de eigen interne verwerking langer was dan gebruikelijk.

De apotheekkosten werden verwerkt zodra de opnamefactuur beschikbaar was, zodat met zekerheid kon worden vastgesteld dat de kosten gedekt waren en correct konden worden terugbetaald. Dit gebeurde dan verder binnen enkele dagen na ontvangst van de factuur, conform het interne protocol.

De verzekeringsmaatschappij bood excuses aan voor de opgelopen vertraging.

Ziektecontroleorgaan (1)

- **Onduidelijke communicatie over ziekteverlofattesten**

Een medewerkster diende een klacht in omdat zij ondanks indiening van haar ziekteverlofattesten via HR herhaaldelijk meldingen van het ziektecontroleorgaan ontving dat haar documenten "niet waren ingediend". De berichten bevatten geen concrete uitleg, wat bij haar leidde tot grote verwarring. De stress werd haar helemaal te veel toen zij een aangetekende brief ontving.

Uit het onderzoek bleek dat het oorspronkelijke attest niet voldeed aan het standaardformaat en dat op de ingescande foto een handtekening ontbrak. Omdat het attest via HR werd doorgestuurd, kon het Ziektecontroleorgaan niet rechtstreeks met de medewerkster communiceren. Het document werd automatisch uit het systeem verwijderd. Het correcte attest kwam pas binnen op dezelfde dag als de aangetekende brief.

DCPA en het externe ziektecontroleorgaan overlegden om de procedure rond ziekteverlofattesten te verbeteren, met aandacht voor duidelijke feedback wanneer documenten niet aan de vereisten voldoen.

- **Voor AgO niet ontvankelijke klachten (4)**

- **Onverwachte beëindiging van arbeidscontract keukenhulp**

De Ombudsdienst ontving een klacht van een medewerkster die meldde dat haar tewerkstelling als keukenhulp onverwacht werd stopgezet. Omdat er geen contractgegevens terug te vinden waren in het personeelssysteem Vlimpers, werd de klacht intern doorgestuurd naar de HR Business Partner van het Facilitair Bedrijf om te verifiëren onder welk type contract en via welke werkgever zij tewerkgesteld was. De opvolging van de klacht gebeurde daar verder.

- **Verzoek om tussenkomst bij de VRT en vraag tot consultatie**

Een burger vroeg AgO om erop toe te zien dat hij door de VRT zou worden gehoord in het kader van een lopend arbeidsrechterlijk geschil. AgO gaf aan dat de VRT een eigen rechtspositieregeling heeft en niet onder het Vlaams personeelsstatuut valt.

- **Ontbrekende loopbaangegevens 1983–1984 en onduidelijkheid over archief**

Een gepensioneerde meldde dat haar loopbaangegevens uit 1983–1984 ontbraken in haar pensioendossier. Zij gaf aan in die periode voltijds te hebben gewerkt als probatieassistent in het arresthuis van Tongeren, toen onder het Ministerie van Justitie. De Federale Pensioendienst registreerde echter slechts 13 gewerkte dagen.

Uit het onderzoek bleek dat de verzoekster door verschillende instanties werd doorverwezen zonder duidelijkheid over waar de historische personeelsgegevens zich bevinden. Justitie verwees naar de Vlaamse overheid, terwijl AgO bevestigde dat Vlaanderen enkel beschikt over de dossiers van medewerkers die in 2014 werden overgedragen van FOD Justitie naar het Departement VWG. Gegevens van personeelsleden die voor die datum uit dienst gingen, zoals de verzoekster, werden nooit aan Vlaanderen overgemaakt. In principe zouden de relevante archieven zich nog bij FOD Justitie moeten bevinden, maar de tegenstrijdige doorverwijzingen zorgden voor bijkomende verwarring.

- **Ontbrekende loopbaangegevens Onderwijs**

Een verzoeker kreeg geen pensioenrechten toegekend voor zijn periode als vast benoemd ambtenaar bij het toenmalige Federale Ministerie van Nationale Opvoeding en Cultuur, omdat deze diensten ontbraken in Capelo (de databank die de Federale Pensioendienst gebruikt om ambtenarenpensioenen te berekenen). De Federale Pensioendienst vroeg de Vlaamse overheid om de ontbrekende gegevens aan te vullen, maar richtte zich daarbij tot het Departement Onderwijs, vermoedelijk omdat de betrokkene in 1986–1988 tijdelijk als leerkracht had gewerkt.

Het Departement Onderwijs beheert echter uitsluitend loopbaangegevens van onderwijzend personeel en beschikte daarom enkel over deze tijdelijke onderwijsdiensten.

Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst kwam de vraag bij het DCPA terecht. Het DCPA bevestigde dat er historische loopbaangegevens beschikbaar zijn en vroeg de noodzakelijke toegang tot het Capelo-dossier aan, zodat de ontbrekende gegevens konden worden aangevuld en correct aan de Federale Pensioendienst konden worden bezorgd.

7.2.2 Rekrutering en selectie

Er waren in 2025 26001 sollicitaties (ter vergelijking: 28.923 in 2024) bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er zijn 2959 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie (ter vergelijking: 8318 in 2024) en in totaal zijn 1837 vacatures ingevuld (ter vergelijking: 3902 in 2024).

De selectieverantwoordelijken zetten, 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 vraagt het Selectiecentrum na elke sollicitatie via een online enquête naar de ervaring van de kandidaat en gebruikt het die feedback om verder te verbeteren. Er was in 2025 een respons op deze online enquête van 4500 kandidaten, 75% van hen was tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het proces Rekrutering en Selectie en over de selectieprocedure.

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 klachtencoördinatoren van alle entiteiten, waar men ook bij terecht kan voor entiteitsgerichte klachten omtrent selecties.

Hierna een oplijsting van de klachten in 2025 die de klachtencoördinator ontving in dit domein:

➤ **M.b.t. het Selectiecentrum (9)**

- **Assessment bij sollicitatie arts infectieziektenbestrijding**

Een kandidaat diende een klacht in over de assessmentonderdelen binnen de selectieprocedure voor de functie van arts infectieziektenbestrijding en vaccinatie. De kandidaat vond dat de gebruikte methodiek onvoldoende aansloot bij de realistische taken van de functie en dat de gegeven feedback te algemeen en weinig ontwikkelingsgericht was. Daarnaast uitte betrokkene zorgen over de relevantie van de simulatieoefening, de interpretatie van een introverte leiderschapstijl en de beoordeling van een diplomatieke aanpak in conflictsituaties.

De opmerkingen over het ontbreken van transparantie in de vacaturetekst rond eventuele voorkeuren voor persoonlijkheidskenmerken of leiderschapstijlen worden door het Selectiecentrum meegenomen als aandachtspunt voor toekomstige procedures. Het Selectiecentrum verduidelijkte dat assessments in eerste instantie gericht zijn op persoonlijke competenties, terwijl functie-inhoudelijke aspecten later in het proces aan bod komen. Het voorstel van de kandidaat om hierover verder in gesprek te gaan met een psycholoog werd niet weerhouden, maar de gegeven feedback wordt wel meegenomen in de verdere interne reflectie.

- **Gemiste selectietest door SPAM-filter**

Een sollicitant diende een klacht in nadat hij de selectietest voor de functie van duurzaamheidscoördinator had gemist. Hoewel de testlink correct was verzonden, belandde deze in zijn SPAM-folder, waardoor hij de uitnodiging pas zag nadat de testperiode was verstreken. De sollicitant vroeg of hij alsnog kon deelnemen.

Het Selectiecentrum lichtte toe dat deadlines strikt worden gehanteerd om gelijke kansen voor alle kandidaten te waarborgen. De testperiode stond duidelijk vermeld in het selectiereglement en eerdere communicatie adviseerde expliciet om ook de SPAM-folder te controleren. De procedure werd correct gevolgd.

Voor toekomstige procedures zal het Selectiecentrum de testperiode nog nadrukkelijker communiceren en het advies om de SPAM-folder te controleren consequent blijven herhalen.

- **Video-interview voor functie boswachter**

Een kandidaat diende een klacht in nadat hij in de preselectie voor de functie van boswachter niet werd weerhouden. Enkel de zes best scorende kandidaten op basis van de video-voorselectie gingen door naar de volgende ronde.

In de afwijzingsmail stond dat hij “niet overtuigde inzake motivatie en de uitdagingen in het gebied”. De kandidaat betwistte deze beoordeling en benadrukte zijn sterke motivatie, terreinkennis en vrijwillige inzet in het natuurgebied.

Na contact door de Ombudsdienst lichtte de selectieverantwoordelijke toe dat de motivatie van betrokkene, in vergelijking met andere kandidaten, onvoldoende specifiek en onderbouwd was. Zo gaf hij niet duidelijk aan welke uitdagingen hij persoonlijk in het gebied zag en hoe hij die zou aanpakken. De kandidaat werd aangemoedigd om in de toekomst opnieuw te solliciteren. In een volgende procedure volgen na de video-voorselectie ook een competentiegericht gesprek, computergestuurde testen en een praktijkgerichte case.

- **Beoordeling in preselectie van selectieprocedure**

Een kandidaat diende een klacht in omdat zij niet werd weerhouden in de preselectie voor de functie van analist demografie en bevolking en vermoedde dat onduidelijkheid over het al dan niet behalen van haar doctoraat hierbij een rol had gespeeld. Uit onderzoek bleek dat de preselectie uitsluitend gebeurde op basis van drie inhoudelijke criteria uit het sollicitatieformulier. De kandidaat behaalde daarbij een gemiddelde score (9/15) en behoorde daardoor niet tot de hoogst scorende groep.

Het behaalde doctoraat speelde geen rol in de beoordeling, aangezien dit geen deelnemingsvoorwaarde was. De procedure werd correct gevolgd en de klacht werd afgesloten met een toelichting.

- **Geen feedback ontvangen na sollicitatie door foutief e-mailadres**

Een kandidaat diende een klacht in omdat zij geen feedback ontving over haar sollicitatie, ondanks meerdere pogingen om de selectieverantwoordelijke te bereiken. Uit onderzoek bleek dat zij had gereageerd op een no-reply mailbox, waardoor haar berichten nooit werden ontvangen. De kandidaat kon dit niet weten en bleef hierdoor anderhalve maand zonder antwoord.

Na de klacht werd de fout vastgesteld en nam het Selectiecentrum contact op om alsnog feedback te geven.

- **Geen feedback ontvangen na selectiegesprek**

In dit dossier meldde een kandidaat dat hij na zijn selectiegesprek geen feedback kreeg, ondanks meerdere pogingen om de selectieverantwoordelijke te contacteren. Uit onderzoek bleek dat de selectieverantwoordelijke wel de intentie had om een feedbackmoment te plannen, maar dit door de vakantieperiode uit het oog verloor.

Na tussenkomst werd de fout erkend, excuses aangeboden en werd alsnog een feedbackgesprek ingepland.

- **Feedback na selectieprocedure**

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een klacht van een sollicitant die deelnam aan een selectieprocedure voor verantwoordelijke digitale communicatie uitgevoerd door een extern HR-bureau in opdracht van het Agentschap Overheidspersoneel (AgO). De sollicitant ervoer de gegeven feedback als subjectief, onprofessioneel en kwetsend, en vond dat er te sterk werd gefocust op persoonlijke eigenschappen in plaats van op competenties.

In overleg met de Ombudsdienst bezorgde AgO bijkomende toelichting aan de kandidaat. AgO blijft inzetten op vorming rond kwaliteitsvolle feedbacktechnieken, zowel intern als bij externe partners die selectieprocedures uitvoeren.

- **Beperkt aanbod voorbehouden betrekkingen voor personen met een arbeidshandicap**

Een externe jobcoach meldde bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn bezorgdheid over de beperkte toegankelijkheid van vacatures bij de Vlaamse overheid voor personen met een erkende arbeidshandicap. Hij verwees daarbij naar een werkzoekende met autisme die een positieve werkervaringsstage en een tijdelijk vervangingscontract had afgerond, maar geen toegang vond tot voorbehouden betrekkingen. De jobcoach wees op de schaarste aan dergelijke functies.

AgO verduidelijkte dat voorbehouden betrekkingen sinds 1994 in het Vlaams Personeelsstatuut zijn opgenomen, maar in de praktijk nog beperkt worden ingezet. Personen met een arbeidshandicap kunnen wel ook instromen via reguliere selectieprocedures, met redelijke aanpassingen waar nodig. Daarnaast

bestaan er inclusieve initiatieven zoals toegankelijke selectie-instrumenten, jobcoaching en stimulering van inclusieve rekrutering. In 2024 was 2,8% van de medewerkers geregistreerd met een handicap, net onder de beoogde 3%, al wordt dit cijfer als een onderschatting beschouwd omdat registratie vrijwillig is. De Vlaamse overheid blijft inzetten op de versterking van haar diversiteitsbeleid en op het verbeteren van de toegankelijkheid van vacatures voor personen met een arbeidshandicap.

- **Redelijke aanpassing voor sollicitante met dyslexie**

Een kandidate liet weten dat zij ondanks haar melding van dyslexie geen redelijke aanpassing kreeg tijdens de eerste eliminerende testfase van een selectieprocedure. Uit onderzoek bleek dat de vermelding van dyslexie onbedoeld over het hoofd was gezien. De selectieverantwoordelijke verontschuldigde zich hiervoor. De fout had geen impact op het verdere verloop: de kandidate behaalde voldoende punten om door te gaan en de scores uit deze fase telden niet mee voor de eindbeoordeling. De informatie over redelijke aanpassingen is beschikbaar via de ondersteunende tool op de vacaturepagina. De klacht wordt meegenomen om signalen rond redelijke aanpassingen beter te detecteren in toekomstige procedures.

- **Voor AgO niet ontvankelijke klachten (1)**

- **Feedback bij sollicitatieprocedure**

Een sollicitant meldde bij AgO dat hij onvoldoende feedback had ontvangen na een selectiegesprek voor een IT-functie. Uit navraag bleek dat deze selectieprocedure niet door AgO werd georganiseerd, maar door Vlaanderen Connect. Omdat de klacht buiten de bevoegdheid van AgO viel, werd die doorgestuurd naar Vlaanderen Connect, waar het verder werd opgevolgd.

7.2.3 VZW Sociale dienst (2)

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. Deze 2 klachten kwamen bij de klachtencoördinator van AgO:

- **Ontoereikende capaciteit cursus pensioenvoorbereiding**

Een medewerker diende een klacht in omdat hij en zijn broer zich wilden inschrijven voor de driedaagse cursus "Pensioenvoorbereiding", maar ontdekten dat alle sessies al 11 dagen na de aankondiging volzet waren. De Sociale Dienst bevestigde dat de vraag groter is dan de beschikbare capaciteit en dat extra sessies om personeels- en organisatieredenen niet haalbaar zijn.

De Sociale Dienst erkent dit knelpunt en plant in 2026 een evaluatie. Daarbij wordt onder meer onderzocht of een online variant (e-learning) kan worden ontwikkeld als aanvulling op het fysieke aanbod, zodat meer personeelsleden toegang krijgen tot de inhoud.

- **Misgelopen communicatie over vervroegde indieningstermijn medische kosten**

Een gepensioneerd personeelslid meldde dat zij niet op de hoogte was van de vervroegde indieningstermijn voor medische kosten en daardoor vreesde ze een tegemoetkoming te missen. De Sociale Dienst gaf aan dat de wijziging via verschillende kanalen was gecommuniceerd en onderzocht of de verzoekster ook persoonlijk was aangeschreven.

Uit verder onderzoek bleek dat de verzoekster door een systeemtechnische fout niet was opgenomen in de mailing naar gepensioneerde gerechtigden. Omdat zij daardoor niet correct geïnformeerd was, besliste de Sociale Dienst haar aanvraag voor een tegemoetkoming in medische kosten voor 2024 alsnog te behandelen. Zij werd hierover persoonlijk gecontacteerd met de vraag om de nodige bewijsstukken aan te leveren.

Er was ook deze melding:

Geen communicatie meer ontvangen van de Sociale Dienst

Een gepensioneerde meldde aan de Vlaamse Ombudsdienst dat hij sinds 1996 geen persoonlijke communicatie meer had ontvangen van de vzw Sociale Dienst en vroeg zich af of hij nog recht had op ondersteuning. Op de website zag hij dat gepensioneerden tot de doelgroep behoren. De Sociale Dienst bevestigde aan betrokkene dat hij als gepensioneerde nog steeds tot de gerechtigden behoort. Er werd hem meegegeven dat hij geen persoonlijke communicatie had ontvangen omdat de Sociale Dienst niet beschikte over zijn e-mailadres, noch over zijn telefoonnummer.

7.2.4 Vlaams Pensioenfonds

Het Vlaams Pensioenfonds is een Organisme voor de Financiering van Pensioenen (OFP) dat optreedt voor de huidige en voormalige werknemers die recht hebben op een publieke pensioentoezegging van verschillende Vlaamse openbare werkgevers. Het fonds is een extern verzelfstandigd agentschap met een privaatrechtelijke structuur en werd opgericht op basis van het decreet van 23 november 2018 over het Vlaams Pensioenfonds en het publieke pensioenstelsel voor werknemers van de diensten van de Vlaamse overheid en andere besturen.

De behandeling van klachten over het Vlaams Pensioenfonds gebeurt door de klachtencoördinator van het Agentschap Overheidspersoneel. In het verslagjaar werden geen klachten ontvangen.

8 TOERISME VLAANDEREN

8.1 INLEIDING

Deze nota bevat het jaarlijks schriftelijk klachtenverslag van Toerisme Vlaanderen in 2025 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 2025

1.	Totaal aantal klachten:		32
1.1	Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	NTB
		16 – 30 dagen	NTB
		31 – 45 dagen	NTB
		meer dan 45 dagen	NTB
		antwoord niet verzonden	4
1.2.	Aantal klachten volgens de drager	brief	0
		e-mail	32
1.3.		rechtstreeks van de burger	31

	Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)	0
		via Vlaamse Ombudsdienst	1
2.	Aantal onontvankelijke klachten		28
2.1	Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht	0
		Geen Vlaamse overheid	0
		Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	28
3.	Aantal ontvankelijke klachten		4
3.1	Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	0
		deels gegrond	3
		ongegrond	1
3.2	Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	3
		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
2025	32	28	4

8.4 PROCEDURE, KLACHTENBEELD EN REALISATIE

8.4.1 Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gestegen tegenover het jaar voordien: in 2024 waren er 27 klachten (in 2023, 9). Ook over een periode van 10 jaar beschouwd steeg het totaal aantal klachten: van 7 in 2015 tot 32 in 2025. Belangrijk hierbij is op te merken dat van de 32 klachten er 28 onontvankelijk zijn, en van de 4 ontvankelijke klachten slechts 3 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

Door een gebrekkige personeelsbezetting bij de bevoegde dienst in 2025 kan de gemiddelde behandeltermijn niet worden bepaald.

8.4.3 Drager en kanaal

In 2025 komen 31 klachten rechtstreeks van de burger en 1 van de Vlaamse Ombudsdienst. Alle klachten werden via e-mail of brief ontvangen.

8.4.4 Onontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten steeg van 21 naar 28.

8.4.5 Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving Toerisme Vlaanderen 4 ontvankelijke klacht, waarvan er slechts 13deels gegrond was. Deze klacht kunnen ondergebracht worden bij ombudsnorm 11.

8.5 BIJLAGEN

Enige bijlage bij dit schriftelijk verslag: Klachtenregister Toerisme Vlaanderen 2025 (geanonimiseerd)

9 AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

9.1 INLEIDING

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).

9.2 OVERZICHT VAN DE KLACHTEN IN 2025 ONTVANGEN EN BEHANDELD DOOR DE KLACHTENDIENST VAN ABB

De Klachtendienst van ABB ontving in 2025 geen enkele formele klacht over de werking van het agentschap.

9.3 OVERZICHT VAN HET AANTAL KLACHTEN ONTVANGEN EN BEHANDELD DOOR DE KLACHTENDIENST VAN ABB IN DE PERIODE 2020-2024 ²

2020: 4

2021: 7

2022: 5

2023: 2

2024: 2

Het aantal formele klachten tegen de werking van ABB is gedurende de voorbije zes jaren vrij gering gebleven. Vier 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 niet vertaald in een stijging van het aantal klachten tegen de werking van het agentschap.

ABB wordt de laatste jaren wel geconfronteerd met klagers die zich niet kunnen/willen neerleggen bij het antwoord dat zij ontvingen van de toezichthouder in het kader van het bestuurlijk toezicht, één van de kerntaken van het agentschap, en dan klacht neerleggen tegen de toezichthoudende overheid zelf of tegen de in de briefwisseling vermelde dossierbehandelaar. In totaal uitten volgens het dossierbegeleidingssysteem van het agentschap in 2025 8 personen (> 12 in 2024 en 7 in 2023) hun ongenoegen over het antwoord dat zij ontvingen van de toezichthoudende overheid en dit leidde in enkele gevallen tot het indienen van een nieuwe klacht bij de klachtendienst over de wijze waarop de toezichthoudende overheid hun eerste klacht zou hebben behandeld. Hierbij wordt vooral het argument 'onbehoorlijk bestuur' aangehaald, soms zonder nadere toelichting. Dit gebeurde in 2025 viermaal (waarvan eenmaal via de Vlaamse Ombudsdienst en tweemaal via het kabinet van de bevoegde minister), tweemaal in 2024 en in de voorgaande drie jaren ook telkens viermaal, maar zoals na onderzoek door het agentschap bleek, telkens onterecht.

De toonaard en de inhoud van de reacties waren soms grof en beledigend (en enkele keren zelfs bedreigend) voor de dossierbehandelaars, de medewerkers van het locatiesecretariaat en/of de toezichthoudende overheid.

Gelukkig ontvangt het agentschap soms ook mails van burgers die hun dankbaarheid uiten over de afhandeling van hun klacht door ABB.

Voor alle duidelijkheid: de klachtendienst van het agentschap komt zelf niet tussen in klachten die eerder behandeld zijn in het kader van het bestuurlijk toezicht. De klachtendienst is hiertoe immers niet bevoegd en fungeert niet als beroepsinstantie in het kader van het bestuurlijk toezicht (*cf. infra*).

Eveneens stelt ABB over de voorbije zes jaren meer dan een verdubbeling vast van het aantal klachten waarvoor het algemeen bestuurlijk toezicht niet bevoegd is (197 in 2020, 311 in 2021, 349 in 2022, 375 in 2023, 420 in 2024 en 429 in 2025). 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.

² Sinds 1 januari 2019 is de klachtenbehandeling geregeld in het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (artikel II.75 t.e.m. II.87).

Op 8 mei 2024 keurde het directiecomité een concreet plan van aanpak voor deze klachten goed. Het agentschap bereidt de dossiers voor de toezichthouders voor, zet in op klantvriendelijkheid en zorgt in geval van onbevoegdheid voor een snelle doorverwijzing naar de juiste instantie. Voor meer informatie wordt verwezen naar de afzonderlijke rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst over het bestuurlijk toezicht (*cf. infra*).

De klachtendienst van ABB ontvangt ook zelf soms klachten over aangelegenheden of entiteiten waarvoor de klachtendienst niet bevoegd is. Als dit het geval is, stuurt de klachtendienst de klacht of vraag door naar de bevoegde dienst (*cf. artikel 11.78, eerste lid van het Bestuursdecreet*) of Vlaamse Ombudsdienst (als de bevoegde dienst niet gekend is). In 2025 ontving de klachtendienst 4 van dergelijke klachten (> 6 in 2024 en 7 in 2023).

9.4 KLACHTEN IN 2025 BEHANDELD IN HET KADER VAN HET BESTUURLIJK TOEZICHT OP DE LOKALE BESTUREN

De meeste klachten die (ook 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 (gouverneur of 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 2025 behandelde ABB 990 dergelijke klachten (1051 in 2024 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.

9.5 OVERIGE KLACHTEN EN MELDINGEN

Volledigheidshalve maken we hier ook nog melding van het aantal 'herinneringen' die ABB in 2025 ontving omwille van:

- uitblijven (> 1 maand) van een antwoord op een (advies)vraag (10 herinneringen in 2025 > 4 in 2024) op een totaal van 4800 ontvangen adviesvragen;
- uitblijven (> 2 weken) van een ontvangstmelding n.a.v. een klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht (1 herinnering in 2025 > 3 in 2024) of (> 3 maanden) van een antwoord op een dergelijke klacht (3 herinneringen in 2025 > 1 in 2024) op een totaal van 990 ontvangen klachten.

Het agentschap bood telkens zijn verontschuldiging 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 (13 keer in 2025 > 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 14 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, 2024 als in 2025 betrof het telkens een 70-tal mails) over vooral technische problemen, foutmeldingen, verkeerde of niet werkende links of e-mailadressen, onbereikbaarheid, onduidelijkheden, achterhaalde, foutieve of ontbrekende informatie, tegenstrijdigheden en vergissingen, GDPR-issues, naast soms ook kritische vragen of bemerkingen en suggesties tot aanpassing van de site, de toepassing of zelfs het gevoerde beleid. 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.

9.6 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. De algemene responsgraad bedraagt 30,1%. Er werd echter een ondervertegenwoordiging bij de respondenten van de lokale besturen vastgesteld. De oorzaken hiervan zijn gekend en werden aangepakt. Over het geheel genomen zijn de respondenten zeer tevreden; de algemene tevredenheidsscore bedraagt 4,32 op een schaal van 5. Het proefproject werd alvast verlengd. De resultaten van de eindrapportering over het jaar 2024, waarvan het directiecomité kennisnam op 29 januari 2025, liggen in dezelfde lijn als die van de tussentijdse rapportering: de algemene tevredenheidsscore bedroeg 4,47 op een schaal van 5; wel is de responsgraad licht gedaald naar 27,5%. De volgende rapportering aan het directiecomité (over het jaar 2025) is voorzien begin 2026 en zal nadien jaarlijks gebeuren, tenzij omstandigheden een tussentijdse rapportering noodzakelijk maken.

Het Agentschap Binnenlands bestuur streeft ernaar om de eigen werking en dienstverlening continu te verbeteren.³

³ Zie in dit verband ook het antwoord van Vlaams minister Hilde Crevits op de schriftelijke vraag nr. 404 van 26 augustus 2025 van Vlaams parlementslid Brecht Warnez over de klantentevredenheid bij het Agentschap Binnenlands Bestuur.
Vlaams Bemiddelingsboek 2025 p. 959

10 AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

10.1 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, organisaties** als lokale en bovenlokale overheden. Zij kunnen in **vierenzestig contactpunten** terecht voor dienstverlening rond de thema's:

- inburgering;
- integratie;
- juridische dienstverlening;
- Nederlands leren en oefenen;
- sociaal tolken en vertalen.

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 partnerorganisaties.

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 1 januari 2025 en 31 december 2025. Alle klachten worden behandeld binnen een ruimer kwaliteitsbeleid.

Deel 1 bevat een beschrijving van het klachtenbeleid.

Deel 2 is een toelichting van 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.

Deel 5 bevat als bijlage een beschrijving van de geformuleerde aanbevelingen enerzijds en een overzicht met cijfers van de ontvangen beroepen anderzijds.

10.2 HET KLACHTENBELEID

Het Agentschap Integratie en Inburgering volgt de afspraken en regels voor het klachtenmanagement van de Vlaamse overheid die zijn vastgelegd in hoofdstuk 5 van het Bestuursdecreet 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 Omzendbrief_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 leren), 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 Financiën en bedrijfsondersteunende diensten, afdeling Human Resources, afdeling Inburgering & NT2 en afdeling Samenleven en Taal.

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 nemen de klachtenpermanentie volgens een wekelijkse beurtrol op. Daarnaast bespreken de klachtenbehandelaars regelmatig casussen tijdens team- of focusoverleg en evalueren zij jaarlijks welke verbeteringen mogelijk zijn om de dienstverlening verder te optimaliseren en klantgerichter te maken.

Team Kwaliteit focust de afgelopen jaren op het opstellen en opvolgen van **aanbevelingen**. Als uit een klacht of melding blijkt dat aanpassingen aan de werking kunnen bijdragen aan een kwaliteitsvollere en klantgerichte dienstverlening, wordt een concreet voorstel in een aanbeveling aan de betreffende dienst uitgewerkt. Uiterlijk zes maanden na het uitbrengen van een aanbeveling neemt team Kwaliteit opnieuw contact op met de betrokken dienst om te evalueren welke verbeteringen zijn doorgevoerd. Wanneer een aanbeveling niet is gevolgd, vraagt team Kwaliteit steeds om een gemotiveerde toelichting waarom de aanbeveling niet werd uitgevoerd.

In 2024 heeft team Kwaliteit, op verzoek van het managementcomité, een structurele interne (geanonimiseerde) **debriefing** geïntroduceerd. Hierdoor worden de bevoegde directeur, diens stafmedewerker en de betrokken regiomanager direct na het afsluiten van een formele klacht geïnformeerd. Het leidinggevend kader hoeft daardoor niet langer te wachten op het jaarlijkse rapport om inzicht te krijgen in de behandelde klachten. Dit zorgt ervoor dat de directie nauwer betrokken is bij de klachten en bij eventuele aanbevelingen die daaruit voortvloeien.

Zoals hierboven aangegeven, volgt team Kwaliteit de termijnen die vastgelegd zijn in het Bestuursdecreet. In de praktijk behandelt het team formele klachten meestal sneller dan decretaal vereist. Om die reden heeft team Kwaliteit in 2025 extra initiatieven genomen om het beleid rond klachtenbehandeling verder te versterken. In 2025 stelde team Kwaliteit een nota op met duidelijke **servicenormen**. Bij het opstellen van deze nota lieten de klachtenbehandelaars zich inspireren door de resultaten van het onderzoeksrapport van de interne preventieadviseur 'Agressiepreventiebeleid: knelpunten en aanbevelingen' enerzijds en de adviezen van de Vlaamse Ombudsdienst en goede praktijken die in het Netwerk Klachtenbehandeling van de Vlaamse Overheid aan bod kwamen anderzijds.

De servicenormen zijn opgesteld met aandacht voor de meerwaarde voor de klant, de ambitie van onze organisatie en de haalbaarheid voor de klachtenbehandelaars. De focus ligt op volgende parameters: responstijd, toegankelijkheid, communicatie, interne bewustwording en ondersteuning van medewerkers en leidinggevendenden. Het is belangrijk te benadrukken dat deze servicenormen gelden als streefcijfers en niet als bindend kader aangezien de bepalingen en termijnen uit het Bestuursdecreet leidend blijven. De servicenormen zullen in 2026 worden geïmplementeerd, gemeten en geëvalueerd.

10.3 DE KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure wordt opgestart wanneer:

- om het even welke medewerker een signaal van ontevredenheid ontvangt, verder beschreven onder punt 10.3.1;
- de klachtenbehandelaar een klacht ontvangt, verder beschreven onder punt 10.3.2.

10.3.1 Signaal van ontevredenheid of suggestie

Wanneer een medewerker een signaal van ontevredenheid of een suggestie ontvangt, verheldert de medewerker deze vraag:

- Wat wil de verzoeker bereiken?
- Wil de verzoeker dat de medewerker actie onderneemt?
- Wil de verzoeker een formele klacht indienen?

10.3.1.1 Signaal zonder indienen klacht

Indien de verzoeker dit signaal wil doorgeven zonder klacht in te dienen, worden volgende stappen ondernomen:

- De medewerker spreekt af hoe het signaal wordt opgevolgd (wie doet wat, waar, wanneer en wanneer feedback);
- De medewerker volgt het signaal zelf op of betreft collega's die voor een oplossing kunnen zorgen;
- De medewerker informeert de verzoeker en de betrokkenen:
 - geeft feedback aan de verzoeker;
 - toetst af 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.

10.3.1.2 Verzoek tot indienen klacht

Wanneer de verzoeker aangeeft een klacht te willen indienen, informeert de medewerker de verzoeker onmiddellijk over de werkwijze rond klachten. De medewerker verwijst hierbij naar de website www.integratie-inburgering.be/contact waar het klachtenreglement en het webformulier (voor het indienen van een klacht) terug te vinden zijn.

10.3.2 Formele klacht

Bij ontvangst van een klacht door de klachtenbehandelaar wordt het volgende proces gevolgd:

• Stap 1: aanmaken dossier klachtenregister

De klachtenbehandelaar maakt een nieuw dossier in het klachtenregister aan en houdt volgens de vastgelegde bewaartermijnen hierover volgende gegevens in bij:

- ontvangstdatum;
- contactgegevens verzoeker;
- behandelaar klacht;
- drager (brief, e-mail, telefoon, webformulier);
- thema;
- doel verzoeker;
- regio;
- datum bevestiging ontvangst;
- procedure (klacht, melding/suggestie, bedanking);
- beslissing (ontvankelijk gegrond, ontvankelijk deels gegrond, ontvankelijk ongegrond of onontvankelijk);
- reden onontvankelijk;
- datum eindbeslissing;
- oplossing;
- ombudsnorm;
- aanbeveling (ja/nee);
- bemiddeling (ja/nee);
- afsluitdatum.

• Stap 2: ontvangstbevestiging en bepalen ontvankelijkheid klacht

- Maximaal 10 kalenderdagen na ontvangst 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_ontvangstbevestiging'. In deze brief staat de contactpersoon vermeld die de klacht verder zal behandelen. De verzoeker kan vervolgens ook contact opnemen met de contactpersoon en vragen stellen over de klachtenprocedure.

- De klachtenbehandelaar geeft in de ontvangstbevestiging aan of de klacht ontvankelijk of 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 Bestuursdecreet⁴. Waar mogelijk voorziet de klachtenbehandelaar bij onontvankelijkheid een warme doorverwijzing. Dit betekent dat de klachtenbehandelaar ofwel de contactgegevens van de juiste instantie bezorgt ofwel, mits goedkeuring van de verzoeker, de klacht overmaakt aan de betrokken instantie.

- afsluitdatum.

- **Stap 2: ontvangstbevestiging en bepalen ontvankelijkheid klacht**

- Maximaal 10 kalenderdagen na ontvangst 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_ontvangstbevestiging'. In deze brief staat de contactpersoon vermeld die de klacht verder zal behandelen. De verzoeker kan vervolgens ook contact opnemen met de contactpersoon en vragen stellen over de klachtenprocedure.
- De klachtenbehandelaar geeft in de ontvangstbevestiging aan of de klacht ontvankelijk of 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 Bestuursdecreet⁵. Waar mogelijk voorziet de klachtenbehandelaar bij onontvankelijkheid een warme doorverwijzing. Dit betekent dat de klachtenbehandelaar ofwel de contactgegevens van de juiste instantie bezorgt ofwel, mits goedkeuring van de verzoeker, de klacht overmaakt aan de betrokken instantie.

- **Stap 3: onderzoeken klacht**

- De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht objectief, onafhankelijk, onpartijdig en respecteert hierbij het beroepsgeheim.
- Elke actie wordt geregistreerd in het klachtendossier.
- De klachtenbehandelaar beslist autonoom hoe het onderzoek gebeurt en er kunnen aan de klachtenbehandelaar geen instructies worden gegeven hoe de klacht moet worden behandeld.
- Indien nodig verheldert de klachtenbehandelaar de vraag door de verzoeker te contacteren om onduidelijkheden op te helderen of om meer specifieke informatie te verkrijgen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren, afhankelijk van de wens van de verzoeker en de inschatting van de klachtenbehandelaar.
- De klachtenbehandelaar bemiddelt waar nodig. Hiervoor kan ondersteuning gevraagd worden aan de Vlaamse Ombudsdienst.

- **Stap 4: opmaken beslissing**

- Ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht maakt de klachtenbehandelaar een beslissing op basis van het sjabloon 'brief_beslissing' en maakt deze per e-mail aan de verzoeker over. 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, namelijk gegrond, deels gegrond of ongegrond:
 - ✓ Klopt het wat de verzoeker aanklaagt, dan wordt de klacht als 'gegrond' beschouwd.
 - ✓ 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

⁴ Zie '3.1 Klachtenbehandeling in cijfers'

⁵ Zie '3.1 Klachtenbehandeling in cijfers'

geïnterpreteerd. Of 'een' klacht bestond feitelijk uit meerdere klachten, waarvan sommige onderdelen gegrond zijn en andere onderdelen ongegrond.

- ✓ 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 aangeboden.

- **Stap 5: informeren betrokkenen**

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 onderdeel zijn van deze debriefing.

- **Stap 6: administratief afsluiten klacht**

In het klachtenregister worden alle velden, zoals vermeld in stap 1, met de vereiste informatie aangevuld. De klacht wordt in het register als 'afgesloten' gemarkeerd.

10.4 RESULTATEN

10.4.1 Klachtenbehandeling in cijfers

Aantal ontvangen meldingen en klachten	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Meldingen (vragen, suggesties ...)	60	49	34	27	33	41	21	20	67	50
Klacht	117	100	65	50	60	49	43	54	29	13
Totaal	177	149	99	77	93	90	64	74	96	63

Aantal afgesloten klachten	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal onontvankelijke klachten	17	14	14	11	11	14	14	17	6	4
Waarvan betrekking op andere organisatie	14	9	11	8	8	10	3	1	2	1
Waarvan behandeld als beroep	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Waarvan betrekking op wetgeving	0	0	1	0	1	0	2	0	1	1
Waarvan kennelijk ongegrond	0	0	0	1	1	0	2	1	2	0
Waarvan vraag	0	0	0	0	0	3	3	13	0	1
Waarvan reeds behandeld	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Waarvan feiten ouder dan 1 jaar	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0
Waarvan adres en/of identiteit verzoeker niet gekend	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0
Waarvan betrekking op dienst HR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Waarvan geen feitelijke omschrijving voorhanden is.	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Waarvan geen persoonlijk belang wordt aangetoond	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Aantal ontvankelijke klachten	90	84	50	38	48	34	25	38	16	9
Waarvan gegrond	21	25	12	14	36	18	19	24	8	1
Waarvan deels gegrond	15	26	15	5	2	7	2	10	4	1
Waarvan ongegrond	54	33	22	19	10	9	4	4	4	7
Aantal openstaande klachten op 24/12	10	2	1	1	1	1	4	3	7	0
Totaal	117	100	65	50	60	49	43	58	29	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten per ombudsnorm	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
De verzoeker gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing.	7	11	8	8	15	11	8	4	5	1
De verzoeker vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.	1	0	1	5	2	3	2	3	3	0
De verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	10	13	7	1	3	2	5	10	3	1
De verzoeker klaagt over de bereikbaarheid.	9	21	4	5	8	1	0	3	0	0
De verzoeker voelt zich onheus bejegend.	9	6	7	0	10	8	5	14	1	0

Aantal ontvangen klachten per kanaal	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Brief	0	0	0	0	1	3	2	1	1
Mail	14	11	3	6	7	4	4	7	4
Telefoon	20	25	13	14	6	3	2	1	0
Website	83	62	49	30	46	39	35	45	24

Aantal afgesloten klachten per type dienstverlening	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Inburgering	75	76	44	34	29	39	28	34	21
Integratie	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nederlands leren (niet inburgeraars)	13	8	5	6	5	0	4	5	1
Sociaal tolken en vertalen	0	4	5	1	7	0	3	4	5
Juridische dienstverlening	2	1	0	1	4	0	5	9	0
Andere	17	9	10	8	15	10	3	3	1

Aantal (deels) gegronde klachten per thema	Subthema	2025
Inburgering	Begeleiden traject	8
	Bereiken trajectbegeleider	3
	Delen cursusmateriaal maatschappelijke oriëntatie	1
	Testen maatschappelijke oriëntatie	6
	Toeleiden naar onderwijs	1
	Werven	1
Nederlands leren	Testen taal	3
	Toeleiden NT2	3
Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht	Delen van persoonsgegevens	2
Algemene bereikbaarheid diensten	Bereiken diensten	8

10.4.2 Klachtenbehandeling volgens thema

Het AgII ontving in 2025 **117 klachten**. Daarvan zijn er 17 onontvankelijk en 90 ontvankelijk. 10 klachten zijn nog openstaand.

Van de 90 ontvankelijke klachten zijn er 54 ongegrond en 36 (deels) gegrond. Hierna vind je een beschrijving van de inhoud van de (deels) gegronde klachten gelinkt aan de ombudsnorm.

10.4.2.1 Klachten over inburgering

- **8 (deels) gegronde klachten gingen over de begeleiding**
 - 4 verzoekers gingen niet akkoord met de prestatie of de beslissing van het Agentschap

Een verzoeker slaagde voor de **test maatschappelijke oriëntatie** en kreeg direct bevestiging van het resultaat. Hoewel het inburgeringsattest binnen drie weken geleverd zou worden, werd dit door een update van het digitale klantensysteem uitgesteld. De verzoeker vond dit onaanvaardbaar, omdat het attest dringend nodig was en een snelle levering was toegezegd.

Een verzoeker behaalde het inburgeringsattest door te slagen voor de vrijstellingstest maatschappelijke oriëntatie en de civiele taalttest Nederlands, zonder een inburgeringstraject of -contract te moeten volgen. Hierdoor kwam de verzoeker niet in aanmerking voor **hulp bij diploma-erkenning** door de trajectbegeleider, want die ondersteuning is enkel voorzien binnen een inburgeringstraject. Aan de verzoeker werden alternatieven voor diploma-erkenning aangereikt, zoals erkenning via VDAB (als werkzoekende) of via NARIC.

Een verzoeker betaalde €90 voor de vrijstellingstest maatschappelijke oriëntatie, maar bleek achteraf recht te hebben op **vrijstelling van betaling** als 'werkzoekend en ingeschreven in een NT2-cursus'. Door een technisch probleem was deze status bij inschrijving niet zichtbaar. Het Agentschap Integratie en Inburgering erkende de administratieve fout en betaalde het bedrag terug aan de verzoeker.

Een verzoeker formuleerde verschillende klachten rond **de trajectbegeleiding, de cursus en de test maatschappelijke oriëntatie**. De verzoeker gaf bijvoorbeeld aan dat er tijdens de cursus geen wifi was, waardoor lessen en online materiaal niet goed gevolgd konden worden. Daarnaast had de verzoeker ook verschillende vragen over de relevantie en actualiteit van de cursusinhoud. Er was ook onvrede over de strengheid en transparantie van de test maatschappelijke oriëntatie en inzage in het examen. Tot slot was er onzekerheid over wie het vervolg van het traject ging begeleiden, omdat de huidige trajectbegeleider (langdurig) afwezig was. In de beslissing heeft het AgII zich aan de verzoeker verontschuldigd voor de technische problemen. Rond de inhoud van de cursus maatschappelijke oriëntatie werd aangegeven dat de lesinhouden decretaal zijn bepaald maar dat suggesties altijd kunnen worden overgemaakt. Voor het inkijken van de test werd aan de verzoeker verduidelijkt dat de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur wordt gevolgd. Tot slot werd een nieuwe trajectbegeleider aan de verzoeker toegewezen om het traject verder te zetten.

- 2 verzoekers vinden de informatieverstrekking ontoereikend

De verzoeker had een afspraak maar bij aankomst bleek de **trajectbegeleider niet aanwezig**, waardoor de afspraak niet kon doorgaan. De verzoeker was speciaal niet gaan werken voor deze afspraak en vraagt zich af waarom niemand contact had opgenomen. Na onderzoek bleek dat de trajectbegeleider uit dienst was.

De verzoeker kreeg een brief met het resultaat 'niet geslaagd' voor de **test Maatschappelijke Oriëntatie** en wachtte vervolgens op informatie over de start van de cursus NT2. Uit onderzoek bleek dat de verzoeker vooraf aan de trajectbegeleider had laten weten niet aanwezig te kunnen zijn op de voorgestelde testdatum. Daarnaast werd vastgesteld dat de trajectbegeleider inmiddels niet meer werkzaam was bij het Agentschap.

Als een medewerker uit dienst gaat, worden alle dossiers overgenomen en worden afspraken telefonisch of per e-mail verzet indien nodig. In deze gevallen is de contactname en opvolging echter niet tijdig gebeurd, waarvoor AgII excuses heeft aangeboden.

- 1 verzoekers voelen zich onheus bejegend

De **afspraak met de trajectbegeleider** kon niet doorgaan wegens ziekte van de trajectbegeleider. De verzoeker werd hierover de dag van de afspraak per mail geïnformeerd en moest zelf telefonisch contact opnemen voor een nieuwe afspraak. Deze nieuwe afspraak kon pas drie weken later plaatsvinden en was niet meer mogelijk in het Arabisch.

AgII bood excuses aan omdat de afspraak via e-mail werd geannuleerd en de verzoeker zelf een nieuwe afspraak moest maken. Bijkomend werd verduidelijkt dat de nieuwe trajectbegeleider geen Arabisch spreekt en daarom werd gevraagd of iemand aanwezig kon zijn die Arabisch spreekt. Voor alle vervolgspraken kon wel een tolk Arabisch worden vastgelegd.

- In totaal ging 1 (deels) gegrond klacht over misbruik van persoonsgegevens

De verzoeker vroeg om een intern onderzoek, disciplinaire maatregelen en een officiële verontschuldiging nadat een medewerker van een contactpunt **zonder toestemming persoonsgegevens uit de databank** haalde. Volgens de verzoeker is hiermee sprake van een ernstige schending van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, misbruik van functie en onprofessioneel gedrag van de betrokken medewerker.

De klachtenbehandelaar heeft het dossier multidisciplinair behandeld en in overleg met interne en

externe betrokkenen gezocht naar een passende oplossing waarbij ook formele excuses vanuit de directie werden aangeboden. Naar aanleiding van deze klacht wordt er intern verder onderzocht hoe soortgelijke situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen.

- **3 (deels) gegronde klachten gingen over de bereikbaarheid van de trajectbegeleider**

Een verzoeker had het inburgeringstraject afgerond maar ontving het inburgeringsattest niet van de trajectbegeleider. De verzoeker trachtte hierover meermaals de trajectbegeleider te bereiken. Uit onderzoek bleek dat de **trajectbegeleider afwezig** was. Het attest werd door een collega-trajectbegeleider uitgereikt.

Een verzoeker ontving een brief van AgII waarin de verzoeker in gebreke werd gesteld om het **traject niet tijdig was gestart** en er niet werd gereageerd op eerdere brieven. De verzoeker gaf aan de brieven echter nooit te hebben ontvangen. Hieruit volgend probeerde de verzoeker het contactpunt telefonisch te bereiken, zonder succes. Uit onderzoek bleek dat de verzoeker de eerder verzonden brieven niet had afgehaald in het postkantoor. Met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid erkende het Agentschap dat het soms moeilijk is om iemand aan de lijn te krijgen. Hiervoor werden excuses aangeboden.

Een verzoeker **kon de trajectbegeleider niet bereiken via telefoon of e-mail** en vroeg daarom om een nieuwe begeleider. Uit onderzoek bleek echter dat de trajectbegeleider wel een antwoord had geformuleerd, maar dat deze e-mail in de map 'concepten' was blijven staan en dus niet verzonden was. Omdat het om een misverstand ging, werd besloten het traject voort te zetten met de huidige trajectbegeleider

- **1 (deels) gegronde klachten ging over het delen van het cursusmateriaal Maatschappelijk Oriëntatie**

De verzoeker wenste toegang tot het juiste cursusmateriaal en structurele verbeteringen zodat deelnemers niet in de verkeerde groep worden geplaatst, verkeerd materiaal ontvangen of zonder ondersteuning blijven. Uit onderzoek bleek dat de verzoeker een cursus Engels digitaal Brussel volgde. Aan de verzoeker werd verduidelijkt dat het lesmateriaal van de digitale cursussen is gebaseerd op een gemeenschappelijk doelenkader dat regio-onafhankelijk is. Er wordt dus getracht de inhoud van de cursus in grote mate algemeen te houden zodat dit zoveel als mogelijk kan aansluiten bij diverse achtergronden. Indien nodig kan extra informatie worden voorzien op basis van specifieke leervragen. Het lesmateriaal is dus regio-overstijgend. Dit betekent dat cursisten uit bijvoorbeeld West-Vlaanderen digitale lessen kunnen volgen bij een leerkracht uit Limburg of dat een leerkracht uit Leuven klassikale lessen kan geven in Oost-Vlaanderen. Voor Brussel-Vlaanderen geldt hetzelfde principe.

- **6 (deels) gegronde klachten gingen over test maatschappelijke oriëntatie**

- 5 verzoekers vinden de informatieverstrekking ontoereikend, 1 verzoeker voelde zich onheus bejegend

In de **resultatenbrief 'test maatschappelijke oriëntatie'** wordt enkel 'geslaagd' of 'niet-geslaagd' meegegeven. Enkele verzoekers wensten te weten waarom zij niet slaagden voor de test maatschappelijke oriëntatie en hoeveel vragen er fout werden beantwoord. Om op de vraag van de verzoekers te antwoorden, werd het globale analyserapport van het testresultaat overgemaakt.

Een verzoeker ontving **twee resultatenbrieven voor de test maatschappelijke oriëntatie: één met de melding 'geslaagd' en één met 'niet-geslaagd'**. Uit onderzoek bleek dat een medewerker per vergissing het verkeerde resultaat in de eerste brief had vermeld. Nadat dit werd opgemerkt, werd een tweede, correcte brief verstuurd. In deze tweede brief werd echter niet aangegeven dat de eerste brief foutief was, wat tot verwarring bij de verzoeker leidde.

1 verzoeker voelt zich onheus bejegend omdat er **tijdens het afleggen van de test veel rumoer in het lokaal** was en de testafnemer een telefoongesprek voerde. Hierdoor kon de verzoeker zich moeilijk concentreren. Uit het onderzoek bleek dat er tijdens de test verschillende cursisten ondersteuning nodig hadden. Er werd verduidelijkt dat minder digitaal vaardige cursisten hierop kunnen rekenen, wat de luide omgeving deels verklaarde. Bijkomend werd aangegeven dat door ziekte van de vaste testafnemer de vervangende testafnemer de drukke periode alleen moest bedienen. Hierdoor zette de vervangende testafnemer het administratieve werk tijdens de test (telefonisch) verder. Hieruit volgend werd een **aanbeveling** geformuleerd om de werkwijze tijdens de test maatschappelijke oriëntatie te evalueren, met focus op telefoongebruik en klasmanagement.

- **1 (deels) gegronde klacht ging over de toeleiding naar onderwijs (diploma-erkenning)**

De verzoeker vroeg het Agentschap Integratie en Inburgering om **ondersteuning bij de erkenning van het diploma**, maar vond dat de beslissing te lang op zich liet wachten. Uit het onderzoek bleek dat de medewerker na ontvangst van de benodigde documenten geen ontvangstbevestiging aan de klant had gestuurd. Door uitzonderlijke werkdruk was het dossier bovendien nog niet behandeld. Hiervoor zijn excuses aangeboden aan de klant en is bevestigd dat het dossier in behandeling is genomen en verder wordt opgevolgd.

- **1 (deels) gegronde klacht ging over werving**

De verzoeker gaf aan niet akkoord te zijn met de beslissing van het Agentschap om uitgenodigd te worden voor deelname aan het inburgeringstraject. Uit onderzoek blijkt dat de **verzoeker met een Nederlands paspoort in België woont** en daarom, net als andere nieuwkomers in Vlaanderen, automatisch een uitnodigingsbrief ontvangt. Uit analyse van de brief kwam naar voor dat in de brief echter niet duidelijk wordt vermeld dat deelname aan het traject een vrije keuze was, waardoor verwarring ontstond. Daardoor werd **aanbevolen** om de wervingsbrief voor rechthebbenden aan te passen, zodat het vrijblijvende en zelfbeschikkende karakter expliciet wordt gemaakt.

10.4.2.2 Klachten over Nederlands leren

- **3 (deels) gegronde klachten gingen over testen NT2**

Een verzoeker vond de informatieverstrekking ontoereikend omdat de medewerker enerzijds **niet de juiste informatie** heeft gegeven over de optie om de certificerende taaltest gratis af te leggen en anderzijds omdat het reeds behaalde niveau 2.1 niet werd erkend voor de aanvraag van de Belgische nationaliteit. Na tussenkomst van de Helpdesk bleek dat de verzoeker al voldeed aan de voorwaarden voor het inburgeringsattest en de taaltest dus niet hoefde af te leggen. Het Agentschap bood excuses voor de fout aan en zorgde ervoor dat alle formaliteiten in orde werden gebracht.

Twee verzoekers gaven aan zich niet correct behandeld te voelen. De ene verzoeker wenste daarom dat een andere medewerker het testmoment zou afnemen, vanwege een **onaangename ervaring met de oorspronkelijke testafnemer**. Daarnaast vroeg de verzoeker om het testmoment te verplaatsen, maar slaagde er niet in om contact te krijgen met de betreffende medewerker. Uit het onderzoek bleek dat de medewerker inderdaad enkele oproepen had gemist, maar door de hoge werkdruk konden deze niet tijdig worden beantwoord. In overleg werd besloten dat de medewerker bereid was om het testmoment over te dragen aan een collega. Over het vermeende onrespectvolle gedrag kon geen uitspraak worden gedaan, omdat er onvoldoende feitelijke informatie beschikbaar was. De tweede verzoeker vroeg om excuses voor de manier waarop de medewerker het familielid tijdens de test had aangesproken. In het kader van de klachtenbehandeling sprak de leidinggevende hierover met de medewerker. Uit dit gesprek bleek dat de medewerker de bedoeling had om de klant zo goed mogelijk te ondersteunen, maar dat dit mogelijk als onaangenaam werd ervaren. Tijdens de afspraak had de medewerker zich hiervoor al geëxcuseerd. Ook

in het gesprek met de leidinggevende gaf de medewerker aan zich hiervoor opnieuw te willen verontschuldigen.

- **3 (deels) gegronde klachten gingen over toeleiden naar NT2**

Een verzoeker nam contact op met het Agentschap Integratie en Inburgering met de wens zich **in te schrijven voor een cursus Nederlands**. Aanvankelijk werd meegedeeld dat de eerstvolgende startmogelijkheid pas tien maanden later zou zijn, wat de verzoeker als een te lange wachttijd ervaarde. Omdat medewerkers afhankelijk zijn van de beschikbare plaatsen bij de scholen, kunnen zij hieraan zelf weinig structureel veranderen. Toch bleef de medewerker actief zoeken naar een oplossing. Uiteindelijk kon, dankzij een annulering door een andere klant, alsnog een cursusplaats voor het voorjaar worden aangeboden aan de verzoeker.

Een verzoeker voelde zich onheus behandeld omdat een geplande afspraak niet kon doorgaan door een fout in de aanmeldprocedure. Hierdoor werd de aanwezigheid van de klant op de dag van de afspraak niet correct doorgegeven aan de medewerker, waardoor het misverstand pas na het geplande tijdstip werd opgemerkt. Om te voorkomen dat andere afspraken die dag in het gedrang kwamen, werd beslist de afspraak te verplaatsen. De verzoeker was het hier niet mee eens, omdat de nieuwe voorgestelde datum anderhalve maand later lag en daardoor het startmoment van een cursus Nederlands gemist dreigde te worden.

De klachtenbehandelaar stemde hierover af met de betrokken leidinggevende. Om het misverstand recht te zetten, werd de verzoeker uitgenodigd door de leidinggevende en de trajectbegeleider om de klacht te bespreken. De fout werd erkend en dankzij de annulatie van een andere afspraak kon de verzoeker alsnog tijdig een afspraak krijgen om de oriënterende taaltest af te leggen, vóór de start van de cursus Nederlands.

Een tweede verzoeker voelde zich onheus behandeld omdat tijdens het gesprek sterk werd aangedrongen op deelname aan het taaltraject, terwijl de klant al dertig jaar in België woont. Uit het gesprek met de medewerker bleek dat er sprake was van een foutieve doelgroepbepaling in het softwaresysteem. Verder onderzoek toonde aan dat de klant inderdaad rechthebbend is. Voor de administratieve fout en de impact die dit gesprek had, werden excuses aangeboden. De feedback van de verzoeker werd meegenomen met het oog op verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

10.4.3 Meldingen volgens thema

Niet elke verzoeker kiest ervoor om bij ontevredenheid formeel een klacht in te dienen. Wanneer iemand wel contact opneemt, maar geen formele klacht indient, wordt dit behandeld volgens de procedure 'meldingen'. Dit betekent dat de melding zo efficiënt mogelijk wordt afgehandeld en dat zowel de verzoeker als eventuele andere betrokkenen geïnformeerd worden over de geboden oplossing in kader van de melding. In overeenstemming met 'stap 6: administratief afsluiten klacht' worden ook alle velden met de vereiste informatie aangevuld.

Het Agentschap ontving in 2025 **60 meldingen** over verschillende thema's van de organisatie. In totaal gingen:

- 5 meldingen over HR-gerelateerde zaken
 - Vragen van informatie over tewerkstelling artikel 60, informatiestand op een jobbeurs, een sollicitatie of stageplek...
- 25 meldingen over inburgering
 - 5 meldingen over de begeleiding van het traject: vraag naar nieuw betalingsverzoek in kader van betaling test Maatschappelijk Oriëntatie of kopie van het inburgeringsattest, inschrijven voor een cursus, suggestie om receptenkaarten Hello Fresh aan inburgeraars te geven...;
 - 2 meldingen over de aanvraag van een duplicaat van het behaalde inburgeringsattest;
 - 5 meldingen over bereikbaarheid: poging tot vastleggen van een afspraak, niet kunnen bereiken van

de trajectbegeleider...;

- 3 meldingen over maatschappelijke oriëntatie: suggestie met betrekking tot lesinhoud, aanvraag van de link naar de onlinecursus...;
- 4 meldingen over de test maatschappelijke oriëntatie: vraag naar meer uitleg over geslaagd of niet-geslaagd, het resultaat van de test...;
- 4 meldingen over het toeleiden naar onderwijs en werk: contactname diploma-erkenner, ontvangen van advies in kader van traject naar werk, informatie over de projectoproep 'Matchmaking inburgeraars'...;
- 2 meldingen over werving: contactname in kader van het inburgeringsprogramma.
- 4 meldingen over communicatie: aanpassen van de website (taal, hyperlinken...);
- 11 meldingen over Nederlands tweede taal: uitnodiging voor een boekvoorstelling, vraag naar meer uitleg over het resultaat van niveaubepaling NT2, vastleggen en verplaatsten van een afspraak...
- 5 meldingen over samenleven: opnemen van een fusiegemeente in de inschrijvingslijst, aanpassen van de website vreemdelingenrecht, vraag naar meer uitleg over de certificeringstoets, melden van een buitenlands huwelijk, vraag naar volgen opleiding sociaal tolk;
- 3 meldingen over taal: vraag naar toevoegen informatie die verwijzen naar gratis Nederlands oefenen op onze website, vraag naar meer uitleg bij niet-geslaagd voor test taal;
- 7 'varia' meldingen over nationaliteitsaanvraag, oproep tot invullen van een enquête, toekennen van een verblijfskaart, huis-tot-huisbezoeken, aanbieden van facilitaire diensten en het vragen van hulp inzake kinderontvoering.

10.5 SAMENVATTING

We kunnen concluderen dat 2025 een breder beroep op het klachten- en meldingenkanaal bevestigt, met een relatief sterke groei van meldingen. Het **aantal klachten en meldingen** steeg van 149 (2024) naar 177 (2025)⁶. Dit is een stijging van +18%. Daarmee wordt de stijgende lijn van 2023 naar 2024 voortgezet maar de groei vlakt licht af ten opzichte van de sterke stijging in 2024:

- Het aantal meldingen stijgt van 49 (2024) naar 60 (2025). Dit is een stijging van +22%. De toename in meldingen wijst op een hogere instroom van meldingen en suggesties naast de formele klachten.
- Het aantal klachten stijgt van 100 (2024) naar 117 (2025). Dit is een stijging van +17%. De groei in klachten houdt aan, maar is gematigder dan van 2023 naar 2024.

In 2025 is er een lichte stijging van **onontvankelijkheid**, van 14 (2024) naar 17 (2025). Het grootste deel blijft betrekking hebben op 'andere organisatie' wat suggereert dat klanten vaak niet de juiste organisatie vinden. Verzoekers die een klacht hadden over een andere organisatie werden doorverwezen naar de juiste instantie. Het aantal **ontvankelijke klachten** stijgt van 84 (2024) naar 88 (2025) wat een stijging is van +5%.

In 2025 ligt het aantal **(deels) gegronde klachten** duidelijk lager dan in 2024:

- In 2024 waren 25 klachten gegrond en 26 klachten deels gegrond wat zich vertaalt in 60.7% van de 84 ontvangen ontvankelijke klachten.
- In 2025 waren 21 klachten gegrond en 15 klachten deels gegrond wat zich vertaalt in 40% van de 90 ontvangen ontvankelijke klachten.

Met andere woorden: het aantal ongegronde klachten stijgt van 39.3% (2024) naar 60% (2025).

Als we kijken naar de (deels) gegrond klachten volgens de ombudsnormen, zien we dat 'de informatieverstrekking ontoereikend vinden' (10) piekt, gevolgd door 'bereikbaarheid' (9) en 'zich onheus bejegend voelen' (9). Het nieuwe aangekondigde klantcontactmodel, dat in 2026 wordt geïmplementeerd is bijgevolg cruciaal. Verder werkt AgII verder aan heldere communicatie via brief(sjablonen), resultaatsbrieven na het afleggen van een test en de inzageprocedure in kader van Openbaarheid van Bestuur.

⁶ Dit verhoudt zich tot +/- 14.000 inburgeringscontracten, 69.864 NT2 (Nederlands Tweede Taal) gesprekken, 52.423 tolkopdrachten, 329 vertaalprestaties, 7325 juridische helpdeskvragen en 71 juridische vormingen.
Deze cijfers zijn voorlopige cijfers. De definitieve cijfers worden in het jaarverslag 2025 weergegeven.

Met betrekking tot **'hoe komen klachten binnen'** kunnen we stellen dat er een duidelijke shift is naar digitaal en de digitale instroom dus toeneemt. Het indienen van een klachten via het webformulier blijft dominant: van 62% (2024) naar 69.9% (2025). Het aandeel van klachten via de telefoon daalde van 25% (2024) naar 17% (2025). Via mail blijft het aantal stabiel. Er werden geen klachten via brief ontvangen in 2024 en 2025. Dit wijst op een volledige digitalisering en het verdwijnen van papieren communicatie voor klachten.

Volgens het **aantal afgesloten klachten per type dienstverlening** blijft inburgering net zoals de voorgaande jaren in 2025 het grootste aandeel hebben (75), gevolgd door het thema 'Nederlands leren' (13) en juridische dienstverlening (2). In tegenstelling tot voorgaande jaren zijn er geen klachten over Sociaal tolken en Vertalen via de formele procedure ingediend.

Op basis van de cijfers stelt Team Kwaliteit vast dat:

- De belangrijkste oorzaken van klachten liggen bij informatievoorziening, bereikbaarheid en bejegening. Deze thema's vormen dan ook de kern van het nieuwe klantcontactmodel en de servicenormen waarop de organisatie en team Kwaliteit inzet.
- Het in 2026 noodzakelijk blijft om verder:
 - te werken aan heldere communicatie over de resultaten van de test Maatschappelijke Oriëntatie, met name rond de begrippen 'geslaagd' en 'niet-geslaagd', en het recht op inzage in de testresultaten.
 - In te zetten op transparante communicatie over wachttijden om ontevredenheid bij klanten te voorkomen en te bepalen.

11 AGENTSCHAP JUSTITIE EN HANDHAVING

11.1 INLEIDING

Het Agentschap Justitie en Handhaving werkt aan een veilige en rechtvaardige samenleving en versterkt mensen na gepleegd of geleden onrecht. Sinds de oprichting in 2022 is het agentschap, hoewel nog jong, uitgegroeid tot een van de grootste entiteiten binnen de Vlaamse overheid. De focus ligt op het voorkomen van criminaliteit en familiale conflicten, het vermijden van recidive en het bevorderen van herstel en (re-)integratie in de samenleving.

Ook wie niet tevreden is over onze werking of dienstverlening, de informatie die wij verschaffen, of de aanpak van onze medewerkers, wordt op een correcte manier verder geholpen. Hiervoor beschikt het agentschap over een eigen klachtenprocedure, volledig afgestemd op de noden van onze organisatie.

Voorliggend rapport behelst het klachtenrapport 2025 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 2025 en 31 december 2025.

11.2 SAMENVATTING

In 2025 ontving het Agentschap Justitie en Handhaving 42 signalen in het kader van de klachtenprocedure, 11 daarvan waren doorverwijzingen, de overige behelsden klachten.

Van de 31 binnengekomen klachten waren er 28 ontvankelijk en 27 konden afgesloten worden in 2025. 9 van de 28 klachten waren (deels) gegrond. De meerderheid werd afgehandeld op conciliërende wijze. De meeste klachten betroffen administratieve onnauwkeurigheden en/of een minder goede uitvoering van de dienstverlening. Het ging daarbij vooral over onduidelijkheid over procedures ter begeleiding en opvolging van daders, slachtoffers en gezinnen of (technische) problemen met het materiaal voor elektronisch toezicht.

Het klachtenaantal bleef ongeveer gelijk aan dat van 2024. Voor de afdeling VCET zien we een daling, terwijl het aantal klachten voor de afdeling Gendergerelateerd Geweld is toegenomen. De Veilige Huizen in Vlaanderen maken een snelle groei door: in korte tijd steeg het aantal van vier naar tien. De toename in klachten voor de afdeling Gendergerelateerd Geweld hangt dan ook samen met deze uitbreiding van de dienstverlening.

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 2025 werd de klachtenbehandeling verdergezet volgens de in 2024 verfijnde aanpak, geoptimaliseerde rollen en verantwoordelijkheden en geformaliseerde deontologische principes. 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://klachtenprocedure.agentschapjustitieenhandhaving.vlaanderen.be) 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

2025

Type	Via e-mail	Via contactformulier	Totaal
Klachten	7	24	31
Doorverwijzingen	3	8	11
TOTAAL	10	32	42

Evolutie

Type	2022	2023	2024	2025
Klachten	17	31	28	31
Doorverwijzingen	4	5	15	11
TOTAAL	21	36	43	42

TABEL 2 – aantal afgesloten en openstaande klachten per afdeling

2025

Afdeling	Afgesloten	Openstaand	Totaal
Justitiehuizen (JH)	18	1	19
Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)	7	0	7
Gendergerelateerd geweld (GGG)	5	0	5
TOTAAL	30	1	31

Evolutie

Afdeling	2022	2023	2024	2025
Justitiehuizen (JH)	9	14	15	19
Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)	7	16	12	7
Gendergerelateerd geweld (GGG)	1	1	1	5
TOTAAL	17	31	28	31

TABEL 3 – aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten per afdeling

2025

Klachten	JH	VCET	GGG	Totaal
Ontvankelijk	17	7	4	28
Niet-ontvankelijk	2	0	1	3
TOTAAL	19	17	0	31

Evolutie

Klachten	2022	2023	2024	2025
Ontvankelijk	16	30	25	28
Niet-ontvankelijk	1	1	3	3
TOTAAL	17	31	28	31

TABEL 4 – overzicht ontvankelijke, afgesloten klachten per afdeling

2025

Klachten	JH	VCET	GGG	Totaal
Gegrond	3	3	1	7
Deels gegrond	1	0	1	2
Ongegrond	12	4	2	18
TOTAAL	16	7	4	27
Conciliërende behandeling	11	5	2	18
Formele behandeling	5	2	2	9
TOTAAL	16	7	4	27

Evolutie

Klachten	2022	2023	2024	2025
Gegrond	3	3	3	7
Deels gegrond	9	7	2	2
Ongegrond	3	18	20	18
TOTAAL	15	28	25	27
Conciliërende behandeling	13	19	14	18
Formele behandeling	2	9	11	9
TOTAAL	15	28	25	27

TABEL 5 - beoordeling 28 ontvankelijke klachten op (hoofd)schending van de ombudsnormen 2025

Ombudsnormen	Aantal
Correcte bejegening	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	23
Vlotte bereikbaarheid	1
Respect voor persoonlijke levenssfeer	1
TOTAAL	28

Evolutie

Ombudsnormen	2022	2023	2024	2025
Correcte bejegening	4	8	1	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1	0	0	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10	19	21	23
Vlotte bereikbaarheid	1	0	1	1
Overeenstemming met het recht	0	1	0	0
Efficiënte coördinatie	0	0	1	0
Respect voor persoonlijke levenssfeer	0	0	1	1
TOTAAL	16	28	25	28

12 DIENST VAN DE BESTUURSRECHTSCOLLEGES

12.1 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 studievoortgangsbepalingen 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:

Het doel van dit klachtenbeleid is om een transparante en professionele behandeling van klachten te garanderen. We streven daarbij naar een objectieve en tijdige behandeling van klachten zodat het vertrouwen in onze organisatie verhoogd wordt en de kwaliteit verbeterd.

12.2 BESCHRIJVING KLANTENREACTIESBELEID DBRC

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.

12.3 KLACHTENREGISTER DBRC

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 2025 zijn er geen klachten ingediend bij de DBRC.

Nummer			Dossierbehandelaar		Status	Datum klacht	Kanaal	Drager	Omschrijving klacht	Onbevoegd	Datum ontvangstmelding	Dagen tussen ontvangst en melding	Datum antwoord	Dagen afhandeling	Ontvankelijk	
												0	0			
VOOR HET AANMAKEN VAN EEN NIEUW DOSSIER, KOPIEER DE LIJN HIERBOVEN EN WIJZIG NIET!																
TVL	2025	001	KLA	Peter Henderyckx	Afgesloten	4/01/25	Klager zelf	E-mail	Klager is geschorst bij Rap-op-Stap na incident met uitbater camping Wilhelm Tell tijdens een verblijf na boeking via Iedereen Verdient Vakantie.	Nee	6/01/25	2	21/01/2025	17	Ja	
TVL	2025	002	KLA	Peter Henderyckx	Afgesloten	10/03/25	Klager zelf	E-mail	Klager zijn dochter haar vinger kwam tussen hydraulische veiligheidsbeugels van een attractie in Plopsaland terecht. Klager is misnoegd over de afhandeling van dit incident door Plopsaland	Ja	12/03/25	2	12/03/2025	2	Nee	
TVL	2025	003	KLA	Peter Henderyckx	Lopend	22/04/25	Klager zelf	E-mail	Klager voelt zich tijdens een handhavingstraject voor haar logies ongelijk behandeld en klaagt administratieve willekeur aan.	Nee	22/04/25	0			Ja	
TVL	2025	004	KLA	Peter Henderyckx	Lopend	24/04/25	Vlaamse Ombudsdienst	E-mail	Klager slaagt er niet in om via zijn burgerprofiel aan te melden voor de website Iedereen verdient vakantie.	Nee	24/04/25	0			Ja	
TVL	2025	005	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	25/04/25	Klager zelf	E-mail	Klager is ontevreden over het aanbod en communicatie over het Happy trip ticket van de NMBS	Ja	2/05/25	7	2/05/2025	7	Nee	
TVL	2025	006	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	29/04/25	Klager zelf	E-mail	Klager is ontevereden over zijn verblijf in het Van Der Valk hote in Mechelen. Hij heeft een andere kamer gekregen dan geboekt omdat hij een hond had en de kamer zou vlooiën hebben gehad	Ja	2/05/25	3	2/05/2025	3	Nee	
TVL	2025	7	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	23/05/2025	Klager zelf	E-mail	Aanmelding van logies - klager kan niet meer op de oude link	Nee	26/05/2025		3	26/05/2025	Nee	
TVL	2025	8	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	27/05/2025	Politiezone HERKO	E-mail	Slechte hygiëne in pand in Kortenberg	Ja	27/05/2025		1	28/05/2025	1 Nee	
TVL	2025	9	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	16/06/2025	Klager zelf	E-mail	Onterechte belasting op niet-verhuurd tweed verblijf	Ja	13/06/2025				Nee	
TVL	2025	10	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	17/06/2025	Klager zelf	E-mail	Gebrek aan hygiëne in Villa Zeelucht Bredene	Ja	17/06/2025		2	19/06/2025	Nee	
TVL	2025	11	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	21/06/2025	Klager zelf	E-mail	Mogelijke illegale toeristische verhuur zonder LD-nummer	Ja	21/06/2025				Nee	

TVL	2025	12	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	5/07/2025	Klager zelf	E-mail	Gebrek aan hygiëne in appartement te Blankenberge	ja	5/07/2025				Nee
TVL	2025	13	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	16/07/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht ivm accommodatie Vakantiewoning Korenhof in Koksijde	Ja	16/07/2025				Nee
TVL	2025	14	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	17/07/2025	Gemeente Koksijde	E-mail	Klacht ivm accommodatie Vakantiewoning Korenhof in Koksijde	Ja	17/07/2025				Nee
TVL	2025	15	KLA	Sarah Van Driessche	Lopend	23/07/2025	Klager zelf	E-mail	Misleidende informatie bij overname glamping en overdracht naar ander adres	Ja	23/07/2025				Nee
TVL	2025	16	KLA	Sarah Van Driessche	Lopend	24/07/2025	Klager zelf	E-mail	Gebrek aan hygiëne scoutslokalen Vorselaar	ja	24/07/2025				Nee
TVL	2025	17	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	30/07/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht mbt accommodatie t Boshuys in Lommel	Ja	18/09/2025				Nee
TVL	2025	18	KLA	Sarah Van Driessche	Lopend	1/08/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over vakantiewoning in Spanje	ja					Nee
TVL	2025	19	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	8/08/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over vakantiewoning in Koksijde	ja					Nee
TVL	2025	20	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	20/08/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over B&B in Brugge	ja					Nee
TVL	2025	21	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	5/09/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over hotel in Mechelen	ja					Nee
TVL	2025	22	KLA	Sarah Van Driessche	Lopend	10/09/2025	Klager zelf	E-mail	Vraag over internationale gidsenkaart	ja					Nee
TVL	2025	23	KLA	Sarah Van Driessche	Lopend	18/09/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht Kasteel Altenbroek	ja					Nee
TVL	2025	24	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	19/09/2025	Lokaal Bestuur Temse	E-mail	Klacht hotel Rietgors	ja	11/01/2026	11/01/2026	14/01/2026		Nee
TVL	2025	25	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	8/10/2025	Stad Lommel	E-mail	Klacht over hotel in Lommel	ja	11/01/2026	11/01/2026			Nee
TVL	2025	26	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	18/10/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over hotel Zeebries te Middelkerke	Ja					Nee

TVL	2025	27	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	26/10/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over de Vossemeren cottage 357	ja				Nee
TVL	2025	28	KLA	Sarah Van Driessche	Afgesloten	24/11/2025	Klager zelf	E-mail	Belasting op vakantiewoning in Nieuwpoort	ja	11/01/2026	11/01/2026		Nee
TVL	2025	29	KLA	Karen Poppeliers	Afgesloten	1/12/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over hotel Van Der Valk in Nazareth	ja	11/01/2026	11/01/2026		Nee
TVL	2025	30	KLA	Karen Poppeliers	Afgesloten	8/12/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over Arden Parks in Ravels	Ja	11/01/2026	11/01/2026		Nee
TVL	2025	31	KLA	Karen Poppeliers	Afgesloten	23/12/2025	Klager zelf	E-mail	Klacht over Hotel Sollcress in Koksijde	ja				Nee
TVL	2025	32	KLA	Karen Poppeliers	Afgesloten	27/12/2025	Klager zelf	E-mail	Issue terugbetaling door AirBNB	ja				Nee

Motivatie	Gegron	Motivatie	Opgelost	Motivatie	Ombudsnorm (i.v.t.)	Opmerkingen
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	/	NVT	/	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	/	NVT	/	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	/	NVT	:	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klager wordt doorverwezen naar de juiste website van het logiesregister			NVT	/	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee		NVT		Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee		NVT		Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee		NVT		Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee		NVT		Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies

Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	

Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies
Klacht gaat niet over een handeling of werking van Toerisme Vlaanderen	Nee	NVT	Niet van toepassing	email doorgestuurd naar de collega's van de hub Logies

1 Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2026

1.1 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](#).

1.2 Gegevens klachtenregister

Dit klachtenregister is sinds 2017 in werking. In 2025 ontvingen we via klachtencoordinator@inter.vlaanderen 2 klachten. De gegevens van het klachtenregister vindt u in de bijlage.

1.3 Toelichting bij klachtenregister

Wij registreren de volgende gegevens:

- Volgnummer
- Datum ontvangst
- Ontvangswijze: [mondeling/schriftelijk/e-mail]
- Profiel verzoeker: [natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere/...)]
- Werkdomein: [advisering; screening; informatieverbreiding; 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 bijstuurt.

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.

1.4 Korte beschrijving klachtenprocedure

1.4.1 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.

1.4.2 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.

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



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.

1.4.3 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.

1.5 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.

1.6 Conclusies en voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening, procedures

Tijdens het afgelopen werkjaar ontvingen we **drie klachten**, waarvan **één geen ontvankelijke klacht** bleek te zijn na onderzoek.

Niet ontvankelijke klacht over parkeerticket voor persoon met handicap bij toegankelijk event

- **Domein:** Events
- **Ontvangst:** 6 juli 2025 per e-mail
- **Ontvankelijkheid:** niet ontvankelijk
- **Motivering niet-ontvankelijkheid:**
Na toetsing bleek geen sprake van een klacht over het handelen of nalaten van Inter in de zin van het Klachtendecreet. De melding had betrekking op een onduidelijkheid over een parkeerticket en de bijhorende afspraken.

Uit de verdere afstemming bleek dat het ging om een misverstand, zonder fout of tekortkoming in de dienstverlening. De situatie werd verduidelijkt via rechtstreekse communicatie met de melder, waarna geen verdere behandeling als klacht nodig was.

- **Opvolging:**
De melding werd correct en tijdig opgehelderd via rechtstreekse communicatie met de melder.
- **Resultaat:**
Het misverstand werd verduidelijkt; verdere behandeling als klacht was niet nodig.

Ontvankelijke klacht over toegankelijkheid en onthaal bij evenement

- **Domein:** Events
- **Ontvangst:** 20/06/2025 via e-mail
- **Ontvankelijkheid:** ontvankelijk
- **Beoordeling na onderzoek:**
Na onderzoek werd vastgesteld dat de door de melder gesignaleerde moeilijkheden grotendeels betrekking hadden op de praktische organisatie en uitvoering van het evenement door derden.
- Inter had de relevante informatie vooraf correct gecommuniceerd via de praktische infobrief, onder meer over de locatie van de parking, de toegang tot het terrein, de werking en sluitingsuren van het Inter-loket en het niet-reserveerbare karakter van het rolstoelpodium.
- Voor het niet naleven van bepaalde werkafspraken ter plaatse door medewerkers van de festivalorganisatie (onder meer de doorverwijzing naar Inter buiten de openingsuren van het loket) heeft Inter geen rechtstreekse controle. Er werd geen tekortkoming vastgesteld in het handelen of nalaten van Inter zelf in de zin van het Klachtendecreet.
- **Opvolging:**
Inter heeft de melding inhoudelijk onderzocht, de situatie intern afgestemd en de melder uitgebreid geïnformeerd over de vastgestelde feiten en verantwoordelijkheden. Daarnaast werd het voorval besproken met de festivalorganisatie met het oog op mogelijke verbeteringen voor toekomstige edities.
- **Resultaat:**
Na onderzoek werd vastgesteld dat Inter correct heeft gehandeld en dat er geen tekortkoming was in de dienstverlening. De melding werd afgerond na inhoudelijke toelichting en opvolging; aandachtspunten werden meegenomen in overleg met de organisator.

Ontvankelijke klacht over interne vrijwilligerswerking bij evenementen

- **Domein:** Toegankelijke evenementen – interne werking
- **Ontvangst:** 23/07/2025 via e-mail
- **Ontvankelijkheid:** ontvankelijk
- **Aard van de klacht:**
Melding van ongepast gedrag binnen de vrijwilligerswerking tijdens een evenement.
- **Onderzoek en behandeling:**
De klacht werd vertrouwelijk onderzocht conform de vastgestelde klachtenprocedure. Er werd een gesprek gevoerd met de betrokken persoon. De bevindingen werden geregistreerd in het officiële klachtendossier.
- **Afhandeling:**
De klacht werd binnen de procedurele termijn behandeld en formeel afgesloten. De indiener ontving een terugkoppeling over de gevolgde stappen.
- **Resultaat / bijsturing:**
Naar aanleiding van deze klacht werd het belang van respectvolle communicatie en



het tijdig melden van spanningen binnen vrijwilligersploegen opnieuw benadrukt. Voor het volgende festivalseizoen wordt bekeken om deze aandachtspunten expliciet te herhalen via algemene communicatie en introductiemomenten voor vrijwilligers, zonder verwijzing naar individuele dossiers.

Er was geen evaluatie of bijsturing nodig van de interne klachtenbehandeling.

KLACHTENREGISTER 2025 - INTER, AGENTSCHAP TOEGANKELIJK VLAANDEREN

[illegible]

Sociale Huisvesting

RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2025 - SOCIALE WOONMAATSCHAPPIJEN

	NAAM WOONMAATSCHAPPIJ	Aantal klachten
1.	TUINWIJK BV	4
2.	DE NOORDERKEMPEN	3
3.	DE THUISBOUWER	16
4.	DIJLEDAL BV	105
5.	DIMENSA WOONMAATSCHAPPIJ BV	166
6.	HET VLAAMSE WOONANKER	6
7.	INTER-VILVOORDSE MAATSCH. VOOR HUISVESTING	31
8.	KANVAZ	299
9.	ONS ONDERDAK IEPER	0
10.	PROVIDENTIA	120
11.	STEK92	27
12.	SW+ BV	14
13.	THUISPUNT GENT	414
14.	WM THUISRAND	10
15.	VIVENDO	27
16.	VIVUS	9
17.	WONEN IN LIMBURG - WIL	386
18.	WM WOONBOOG	78
19.	WOONHAVEN	1203
20.	WOONKADE RUPELSTREEK	80
21.	WOONLAND WM RIVIERENLAND	29
22.	WM DENDER-ZUID	53
23.	WM THUISWEST	22
24.	WM !MPULS	9
25.	WM ELAN	16
26.	WM IJZER & ZEE	19
27.	WM LEEFGOED	176
28.	WM MEETJESLAND	35
29.	WM VLAAMSE ARDENNEN	39
30.	WOONPIJLER	3
31.	WOONPUNT WAAS	15

	NAAM WOONMAATSCHAPPIJ	Aantal klachten
32.	WOONPUNT ZENNEVALLEI	71
33.	WOONSCHAKEL BERG EN NETE	9
34.	WOONSPRONG BV	51
35.	WOONST	88
36.	WOONSTART	2
37.	WOONSTROOM	15
38.	WOONTROTS	79
39.	WOONVEER KLEIN-BRABANT	2
40.	ZETUS BV	13
		Totaal
	Totaal aantal klachten woonmaatschappijen	3744
	Gemiddeld aantal klachten per woonmaatschappij	93,6

NIET GERAPPORTEERD
DE VOORKEMPEN

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: BV Tuinwijk Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karla De Smet Karla.desmet@tuinwijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
Aantal (deels) ongegronde klachten:	2

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt:

4 via mail

Aard van de klachten:

3 klachten over technische meldingen:

- Opvolging en uitvoering

1 klacht over communicatie:

- Opvolging en beantwoorden mail/telefoon

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:

De huurders worden via brief op de hoogte gebracht van hun technische melding, met vermelding door wie de herstelling zal uitgevoerd worden en binnen welke termijn.

Van elke opdracht moet een werkbon worden opgemaakt, zodat correcte opvolging mogelijk wordt.

Communicatie:

Bij afwezigheid van een personeelslid worden de mails/ telefoons beantwoord door een collega. Alle functies zijn ontdubbeld, waardoor er nu altijd een back-up zou moet zijn. Er werden algemene mailadressen aangemaakt waar meerdere personen mee aan de slag kunnen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Technische meldingen:

Tussentijdse controles uitvoeren op uitgevoerde werken door aannemers d.m.v. bezoeken ter plaatse en/of telefoons naar de huurders.

Tussentijdse evaluatiegesprekken/opvolgvergaderingen inplannen met de aannemers ter bespreking van uitgevoerde en nog uit te voeren werken.

Communicatie:

Samenwerking/afspraken met collega's bij opvolging werken/taken bij afwezigheid

Klachtenrapportage 2025

goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 15 januari 2026

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.

2025 was opnieuw een bijzonder jaar voor De Noorderkempen: na een jarenlange voorbereiding vond de partiële splitsing met Woonboog plaats, waardoor we nu effectief alle woningen bezitten die tot het werkingsgebied van De Noorderkempen behoren. Naast het juridische luik vroeg en vraagt dat ook veel energie van onze medewerkers: zowel de huizen als de bewoners waren nieuw voor ons en we gaven onszelf een jaar om deze te leren kennen. Via bewonersvergaderingen en huisbezoeken kunnen we stellen dat we hier goed in geslaagd zijn. Daarnaast schakelden we in het najaar over naar een nieuw ERP-pakket. Dit is vooral een intern proces, wat ook veel tijd en geduld vraagt. We werkten ten slotte ook aan een nieuw strategisch plan voor de periode 2026-2030, waardoor onze focus de komende jaren opnieuw op de kernactiviteiten kan liggen, namelijk het voorzien van een kwalitatieve thuis voor zij die het nodig hebben. Eén van de stappen in de opmaak van dat strategisch plan was een tevredenheidsbevraging bij onze bewoners. Daaruit blijkt dat de bewoners tevreden tot zeer tevreden zijn over de werking van De Noorderkempen. Dit sluit aan bij het beperkt aantal klachten dat we ook in 2025 kregen.

1 OVERZICHT KLACHTEN

We ontvingen in de loop van 2025 **drie officiële klachten**. Eén klacht was onontvankelijk, de andere twee klachten waren ontvankelijk en zijn behandeld volgens de klachtenprocedure van De Noorderkempen. Alle klachten werden binnen de vooropgestelde termijnen behandeld.

- De klacht die onontvankelijk was, kwam van een kandidaat-huurder wiens kandidatuur geschrapt werd na een tweede weigering. Voor dit soort klachten bestaat echter het verhaalrecht en zolang die beroepsmogelijkheid niet aangewend is, mag De Noorderkempen de klacht niet behandelen. De kandidaat-huurder werd geïnformeerd over het verhaalrecht en de klacht werd niet verder behandeld (behandeltermijn: 1 dag).
- Eén klacht ging over het gebrek aan actie door De Noorderkempen bij geurhinder van burens in een appartementsgebouw. We ontvingen deze klacht via de Vlaamse ombudsdienst. In samenspraak met de Vlaamse ombudsdienst werd de klacht behandeld. We gingen een aantal keer op huisbezoek bij de huurder waarover de klachten gingen, maar konden zelf geen geurhinder vaststellen. Na verschillende nieuwe meldingen van geurhinder stelden we – met goedkeuring van de Vlaamse ombudsdienst – een bemiddelingsgesprek voor. De indiener van de klacht wenste hier niet op in te gaan en de klacht is op diens verzoek afgerond, zonder oplossing (behandeltermijn: 47 dagen).

- Een andere klacht ging over het gebrek aan onderhoud door De Noorderkempen van de houten ramen in de woning. Het gaat om een woning die op de renovatieplanning staat en waarvan de timing regelmatig wijzigt. De Noorderkempen werkte dan ook een oplossing uit voor de betrokken woning en plant in de loop van 2026 alle woningen in een gelijkaardige situatie aan te pakken. Deze klacht leidde dus tot een bredere verbeteractie en een toekomstgerichte proactieve aanpak, namelijk het behandelen van houten ramen om de vijf jaar. De klacht werd pas afgesloten nadat alle werken in de betrokken woning uitgevoerd waren, waardoor de behandeltermijn langer was dan bij andere klachten (behandeltermijn: 95 dagen).

2 BESLUIT

De klachten die De Noorderkempen in 2025 ontving, zijn enerzijds beperkt en anderzijds van diverse aard. Waar het kan, trachten we uit klachten te leren en oplossingen te vinden die proactief toekomstige klachten kunnen vermijden. Het feit dat we weinig klachten ontvangen, betekent niet dat we niet alert moeten blijven voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Integendeel: in ons nieuw strategisch plan zetten we meer dan ooit in op contact met en begeleiding van onze (kandidaat-)huurders.

Deze klachtenrapportage 2025 werd goedgekeurd

op de **Raad van Bestuur** van **15 januari 2026**.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

de Thuisbouwer
Ward Diependaele
hoekunnenwejehelpen@dethuisbouwer.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	13

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

(Deels) gegrond

- 1 klacht had betrekking op het te laat arriveren van de brief over de huurprijzen, de vorige huurprijs werd nog betaald, het verschil werd nadien rechtgezet.
- 1 klacht ging over overlast door een naburige werf, waar gegrond werd de oplossing met de aannemer besproken.
- 1 klacht ging over de gebrekkige afwerking van een verbindingsmuur naar aanleiding van een bouwwerf – de muur werd intussen hersteld en afgewerkt.
- 1 klacht had gecombineerd betrekking op een putdeksel in de straat en een conflict met de buur. Probleem met het putdeksel werd opgelost en er vonden bemiddelende gesprekken plaats.
- 1 klacht ging over vermeende onvriendelijkheid aan de telefoon. Er vond een gesprek plaats met de betrokkene.
- 1 klacht ging over het niet verkrijgen van een voorrang tot mutatie naar een grotere woning door overbezetting. De voorrang kon pas toegekend worden na geboorte van het kind, het dossier werd intussen aangepast.
- 1 klacht ging over de technische voorcontrole bij een overleden huurder en de herstellingen die gevraagd werden. Bepaalde delen van de klacht klopten niet met de werkelijk afgesproken zaken en de overige afspraken werden verduidelijkt.
- 1 klacht werd ingediend naar aanleiding van een woningaanbod en de bezichtiging. Volgens de betrokkene ging het om een afgeleefd pand. Naar aanleiding van een uittredende plaatsbeschrijving werden een aantal werken besteld, maar voor het overige werd geoordeeld dat deze woning conform de normen is en geschikt voor verhuur. Intussen werd deze woning ook aanvaard door en verhuurd aan een andere kandidaat.
- 1 klacht ging over aanhoudende gebreken aan de woning en het verliezen van de toegang tot de tuin als parkeerplaats door een naburige werf. Betrokkene werd gewezen op het oneigenlijke gebruik van de tuin als parkeerplaats. Waar nodig werden de gebreken intussen opgelost. In context van deze klacht werden wij ook gecontacteerd door de Vlaamse Ombudsdienst. Na doorsturen van het dossier werd bevestigd dat wij dit correct aan het behandelen waren.
- 1 klacht ging over het gebruik van een klein perceel grond bij de moestuintjes als opslag van diverse materialen en de oneigenlijke kwalificatie van het perceel. De aanwezige constructies mochten er staan en de kwalificatie als bouwgrond is correct.
- 1 klacht ging over de staat van de woning, na bezichtiging en aanvaarding van het woningaanbod. De technische staat van de woning is in orde. Er vond een bemiddelend gesprek plaats met de betrokkene. Daar werden afspraken gemaakt rond de wel en niet te behandelen punten.
- 1 klacht ging over de plaatsing van een bewakingscamera op één van onze fietsenstallingen. Deze camera werd niet door ons geplaatst. Er werd ter plaatse nazicht gedaan en de burens werden bevestigd. Het blijkt om een valse camera te gaan. Omwille hiervan werd beslist om de camera niet te verwijderen.
- 1 klacht heeft betrekking op de slechte uitvoering van het tuinonderhoud en het nog op te ruimen tuinafval, nadat de betrokkene in de woning ingetrokken was. Het grondige snoeien van de bomen was nodig om problematieken bij de burens te vermijden. Het tuinafval is intussen opgeruimd.

Ongegrond

- 1 klacht had betrekking op de lange wachttijd voor een sociale woning en de weigering van een voorrang van medische redenen. Er ontbrak een medisch attest van een gespecialiseerd arts. De Vlaamse Ombudsdienst is ook tussengekomen en bevestigde dat de betrokkene een attest nodig had.
- 1 klacht ging over de verhoging van de huurlasten en het groenonderhoud. De betrokkene werd bijkomend geïnformeerd over de berekeningswijze van de huurlasten.
- In 1 klacht was iemand uitgelopen op een betonnen buitentrapp, volgens de betrokkene omwille van de slechte aanleg. Bij navraag is gebleken dat er echter wel antislip-strips aanwezig zijn op de treden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op basis van vaststellingen uit het klachtenbeleid passen we onze dienstverlening ook concreet aan. Zo werd er hard gewerkt om de brieven voor de huurprijsberekeningen dit jaar vroeger op te maken en uit te sturen, inclusief de bijhorende infolder. De informatie op deze folder kijken we ook jaarlijks na om deze op punt te zetten. Vaak gaan klachten over misverstanden tussen de informatie die wij wensen over te brengen, en hoe deze overkomt bij de klanten. We besteden daarom bijzondere aandacht aan heldere communicatie. 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.

Voor de behandeling van klachten werken we waar nodig met bemiddelende gesprekken. In een bemiddelend gesprek is het gemakkelijker om tot de kern van de klacht te komen en onderlinge afspraken te maken. We merken dat deze gesprekken algemeen ook effectief zijn om tot een definitief vergelijk te komen (lees: dat er geen vervolklachten komen).

De medewerkers volgden ook opleidingen rond thema's zoals bemiddeling bij burenc conflicten, omgaan met boze klanten, omgaan met conflicten en rond leefbaarheid.

Wat geen klacht is volgens de decretale definitie zien we als een melding. Aan meldingen zijn geen vormvereisten verbonden. Zo kan ook via sociale media, of anoniem een melding tot bij onze diensten doorstromen. Meldingen worden behandeld, in eerste lijn, door de betrokken diensten. Meldingen over burenhinder behartigen we bijvoorbeeld via begeleiding. Door recente aanwervingen wordt meer tijd en ruimte gemaakt om op het terrein in te zetten op leefbaarheid en woonbegeleiding. Meldingen van een defect aan de woning of inzake onderhoud worden geregistreerd in ons softwaresysteem en ook op die manier opgevolgd.

Een (eerste) melding van een defect of bijvoorbeeld een burenruzie wordt niet beschouwd als een klacht die te rapporteren is binnen de jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst. Alle klachten en meldingen worden daarentegen serieus genomen en door onze diensten behartigd, los van de opname in de rapportage. Ze zijn immers een kans en een bron van informatie om onze klantgerichte dienstverlening verder te verbeteren. Door het correct afhandelen van een melding, kunnen verdere klachten vermeden worden.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Dijledal bv
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Van Rompay Kasper
 klachten@dijledal.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	105
Aantal ontvankelijke klachten:	96

Aantal (deels) gegronde klachten:	30

Aantal (deels) opgeloste klachten:	28

2. Klachtenbeeld

Hoe komen de meldingen binnen ?

- De meeste meldingen van klachten komen binnen via het contactformulier op de website van Dijledal. Wanneer mensen op 'contact' klikken komen ze op de pagina die alle manieren uitlegt waarop Dijledal te bereiken is. Als zij klikken op de pagina met contactformulieren zien zij daar ook het icoontje voor klacht. Dit ingevulde contactformulier wordt dan doorgestuurd naar de mailbox klachten@dijledal.be
- Op de tweede plaats komt het papieren meldingsformulier. Huurders of kandidaat-huurders kunnen bij onze medewerkers aan de balie of tijdens onze buurtcontacten in de buurtcentra een meldingsformulier invullen. Deze formulieren worden door de directeur verdeeld en een kopie kan aan de klachtenbehandelaar bezorgd worden indien nodig.
- Er komen ook een aantal klachten binnen via de algemene mailbox info@dijledal.be. De secretariaatsmedewerkers maken dan de inschatting om deze mail door te sturen naar klachten@dijledal.be
- Ook van onze andere twee afdelingen, budget en verhuur en de afdeling patrimonium, krijgt de klachtenbehandelaar dossiers door. Dit vooral wanneer de huurder of kandidaat-huurder zich niet kan neerleggen bij het antwoord dat door onze medewerkers gegeven werd.
- Een tweetal klachten kwamen binnen via aangetekende zending.
- Via de dienst wonen van stad Leuven, én het algemene onthaal van stad Leuven kwamen een aantal klachten binnen. Ook andere begeleidende instanties ondersteunen soms mensen om een klacht door te sturen. In de meeste gevallen ging het dan echter over een dubbele melding, van mensen die hun klacht via meerdere kanalen tegelijk willen formuleren.
- 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 klachten ?

- Het grootste aandeel van klachten die door de klachtendienst in 2025 werden behandeld zijn klachten over aanslepende technische problemen van allerlei aard. Opvallend is hierbij dat het bij een aantal ernstige dossiers gaat om herstellingswerken die uitbesteed werden aan externe aannemers. De opvolging en respons van deze aannemers verloopt in sommige gevallen zeer stroef. Hierdoor verliest zowel Dijledal als de huurder zicht op de planning en al dan niet uitvoering van de werken.
- Er waren in 2025, 3 intensieve dossiers die vooral draaiden rond het probleem van schimmelvorming en de vrees voor een ongezond binnenklimaat. Dit speelt vooral in een twee wijken die op de renovatieplanning staan. Het probleem is dus gekend en er staat een structurele oplossing op planning maar Dijledal kan voorlopig enkel aan symptoombestrijding doen.
- Er waren 3 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 mailbox klachten@dijledal.be werd gedeeld met één collega van het secretariaat. Deze collega houdt het register van de klachten up to date en kan een beoordeling maken over de ontvankelijkheid van de klacht. Indien het geen klacht betreft wordt de melding doorgestuurd naar de betrokken afdeling. Zo kan ook in afwezigheid van de klachtenbehandelaar een correcte opvolging gegarandeerd worden.
- Er werd gestart met het trainen van een klachtencoach in onze afgesloten ChatGPT-omgeving. Deze kan op basis van onze klachten procedure, het ziezo boekje én onze eigen informatie voor huurders een eerste ontvangstmelding en antwoord formuleren. Dit is geen

automatisch proces, het antwoord van deze virtuele klachtencoach wordt steeds nagelezen en geredigeerd door de klachtenbehandelaar.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- We bekijken hoe de communicatie naar de bewoners toe kan verbeteren, wanneer er een complex technisch probleem optreedt.
- Er zal gewerkt worden aan een betere opvolging van de externe aannemers.
- Dijledal voerde traditioneel veel klussen uit die in principe een pure huurdersverantwoordelijkheid zijn. Dit heeft te hoge verwachtingen gecreëerd bij onze huurders over wat zij kunnen verwachten van onze technische dienst en legt een hoge druk bij deze dienst. We zijn daarmee ook om financiële redenen gestopt. Dit werd gecommuniceerd via onze website, huurderskrant en via het brede welzijnsveld. Hierdoor zou de druk op onze technische dienst en de daarmee samenhangende klachten moeten afnemen.
- Overzicht van de klachten 1 keer per maand meegeven op de managementvergadering.
- Er wordt gewerkt aan een verbeterde communicatie met de huurders rond de planning van technische interventies en een verbeterde terugkoppeling naar de huurders na uitvoering van de werken. De softwaretoepassingen om dit te kunnen bereiken zijn aangekocht en met de implementatie werd gestart door middel van een proefopstelling.
- De registratie en opvolging van de klachten is momenteel nog een manueel proces. Het opvragen van informatie bij verschillende medewerkers en het vinden van een interne consensus over de te brengen boodschap duurt vaak lang. Hierdoor is de opvolging van de klachten niet altijd even consistent. We zullen contact opnemen met andere woonmaatschappijen om te leren uit hun goede praktijken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Dimensa woonmaatschappij

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous –
klacht@dimensa.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten</i>	166
* Sociale dienst: - bewonerswerking: 50 - kandidatenwerking: 62	112
* Technische dienst:	46
* Financiële dienst:	5
* Dienst Projecten:	3
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	135
* Sociale dienst: - bewonerswerking: 50 - kandidatenwerking: 38	88
* Technische dienst:	40
* Financiële dienst:	5
* Dienst Projecten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	92
* Sociale dienst:	
- bewonerswerking: 50	60
- kandidatenwerking: 10	
	28
* Technische dienst:	
* Financiële dienst:	2
* Dienst Projecten:	2

Aantal (deels) opgeloste klachten:	91
* Sociale dienst:	
- bewonerswerking: 50	
- kandidatenwerking: 10	60
* Technische dienst:	28
* Financiële dienst:	
	2
* Dienst Projecten:	
	1

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025:

Sociale dienst:

De *kandidatenwerking* ontving in 2025 60 klachten 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 38 ontvankelijke klachten, waarvan 10 gegrond). De ombudsnorm die hier geschonden werd, is “goede uitvoeringspraktijk en nauwkeurigheid”. De stijging van het aantal klachten is mede te verklaren doordat er in 2025 800 kandidaten meer aangeschreven werden t.o.v. 2024 wat de kans op het indienen van een klacht doet toenemen.

Voor de *bewonerswerking* hadden alle klachten (50) betrekking op ernstige leefbaarheidsproblemen (geluidsoverlast, burenruzies, ...). Hiervoor werd de overlastprocedure opgestart en deze resulteerde in een aantal gevallen uiteindelijk tot een uithuiszetting.

Technische dienst:

Van de 46 ontvangen technische klachten, konden er 40 als ontvankelijk beschouwd worden en 28 hiervan als (deels) gegrond. De geschonden ombudsnorm had voornamelijk betrekking op de lange behandeltermijn. Voor al deze klachten werd reeds een oplossing gevonden of is er gestart met het zoeken naar een oplossing (bv. installeren van meetapparatuur om de temperatuur en luchtvochtigheid vast te stellen bij klachten van schimmel en condensatie).

Dienst Financiën:

De dienst Financiën registreerde 5 ontvankelijke klachten waarvan er 2 gegrond waren die inmiddels opgelost werden. De geschonden ombudsnormen hadden betrekking op “redelijke behandeltermijn” en “goede uitvoeringspraktijk en nauwkeurigheid”.

Dienst Projecten:

In 2025 ontving de dienst Projecten 3 klachten waarvan er 2 als ontvankelijk en gegrond konden beschouwd worden. Eén van deze klachten is inmiddels deels opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Op technisch vlak werd er verder gewerkt aan de uitbreiding van de softwareapplicatie Trello. Via dit platform worden de technische klachten geregistreerd en dit is zowel toegankelijk voor de technische, sociale en klachtendienst. Op deze manier kan er vrij snel duiding gegeven worden m.b.t. de stand van zaken aangaande geplande technische herstellingen.

Tevens wordt er verder ingezet op de ter beschikkingstelling van de flatwachter in een aantal wijken. De flatwachter is vlot contacteerbaar en kan kort op de bal spelen bij meldingen van sociale of technische aard. Zo ook via participatie-initiatieven “Tafel 10” en “Wij de Wijk”.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Kandidaat-huurders zullen in 2026 via de website hun plaats op de wachtlijst kunnen terugvinden.

Eveneens zal er in 2026 een agressieprotocol worden uitgerold zodat er onmiddellijk actie wordt ondernomen bij uitingen van elke vorm van agressie. Hierdoor wordt er extra ingezet op de veiligheid van zowel onze personeelsleden als onze bewoners.

Tenslotte zal er in 2026 ook een evaluatie van de softwareapplicatie Trello gebeuren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Het Vlaamse Woonanker

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: sinds 06/10/2025 - Leentje Cornelis, Leentje@hvw.vlaanderen

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 2025

Klacht 1: Technische problemen (ongeschiktheid) + aanwezigheid ongedierte

Situatieschets

Het pand te Grimbergen werd in juli 2025 overgedragen aan onze woonmaatschappij. De bewoonster woont er sinds 2017 en meldde -naar eigen zeggen- sinds het begin problemen met bedwantsen en enkele technische gebreken. In het dossier is hiervan echter geen spoor (melding) terug te vinden.

In augustus 2025 meldde zij dit officieel bij onze maatschappij en diende een aanvraag tot ongeschiktverklaring in bij de gemeente Grimbergen.

De firma Limas werd -ondanks het feit dat aanwezigheid van ongedierte een aangelegenheid is van de huurder zelf- door onze woonmaatschappij aangesteld voor een deskundig onderzoek naar bedwantsen. Het verslag toonde echter geen aanwezigheid van bedwantsen aan.

Op 23 oktober 2025 werd ons hoorrecht uitgeoefend bij de gemeente en een schriftelijke toelichting verzonden over de reeds genomen stappen. Op verzoek van de bewoner werd de termijn voor uitvoering tijdelijk uitgesteld wegens ziekenhuisopname. Er werd uiteindelijk aan de opmerkingen geremedieerd.

Op 14 november 2025 vroeg de ombudsdienst een stand van zaken betreffende het ongedierte.

Conclusie: De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

- Gegrond: technische mankementen.
- Ongegrond: meldingen over ongedierte.

Klacht 2: Vraag naar stand van zaken uitbetaling huurlasten

Situatieschets

Het betreft een pand dat begin juli 2025 werd overgedragen aan onze woonmaatschappij.

De ombudsdienst vroeg ons om een stand van zaken met betrekking tot de berekening en eventuele terugbetaling van huurlasten. Deze vraag vloeit voort uit eerdere foutieve berekeningen, die in het verleden bij de ombudsdienst werden aangekaart.

Onze financiële dienst heeft het dossier onderzocht en vastgesteld dat betrokkene een tegoed van € 287,74 heeft. Tegelijkertijd bestaat er een achterstallige huur van € 949,22. In lijn met onze procedure is het huurlastentegoed verrekend met de openstaande huur, en dit met akkoord van de betrokkene.

Conclusie:

De klacht wordt beoordeeld als onontvankelijk en ongegrond, aangezien het financieel tegoed reeds conform de geldende regels wordt verrekend met de openstaande huur.

Klacht 3: Technische problemen - waterinsijpeling via het plafond en scheuren in muren

Situatie:

De woonmaatschappij ontving een klacht betreffende vochtinsijpeling via een verlichtingspunt in de woonkamer van de betrokkene. Daarnaast werden scheuren in de muren vastgesteld, die niet structureel van aard zijn.

Naar aanleiding van een gerelateerde melding van vochtinsijpeling via het dak, voerde de woonmaatschappij een inspectie uit in samenwerking met de hoofdaannemer en diens onderaannemer dakwerken in het appartementsgebouw. Het appartement van de “klager” bevindt zich op de gelijkvloerse verdieping.

Tijdens de inspectie werden de afvoerbuizen in het bovenliggende appartement gecontroleerd met een camera-inspectie én gereinigd. Hierbij werd vastgesteld dat de hellingsgraad van de buizen in tegenhelling lag, wat de oorzaak was van de vochtproblemen. De onderaannemer voerde de nodige herstellings- en opknapwerken op heden nog niet uit.

De hoofdaannemer blijft verantwoordelijk voor de uitgevoerde werken binnen de geldende 10-jarige aansprakelijkheid, wat borg staat voor de kwaliteit van de herstellingen. Ondanks de initieel constructieve medewerking van de hoofdaannemer werd een ingebrekestelling uitgevaardigd met het oog op mogelijke juridische stappen zowel bij de eerste vaststelling als bij het stilzetten van de aannemer.

Extra mededeling:

De betrokken appartementen zullen in de loop van 2026 worden overgedragen aan de collega's van WM WPZ.

Conclusie:

De klacht betreffende de vochtinsijpeling wordt als ontvankelijk en gegrond beoordeeld. De meldingen omtrent de scheuren in de muren worden als ontvankelijk maar ongegrond beschouwd, aangezien deze geen structurele problemen vormen en reeds binnen normale toleranties vallen. De hoofdaannemer blijft binnen de wettelijke 10-jarige aansprakelijkheid verantwoordelijk voor de uitgevoerde herstellingen.

Klacht 4: Vraag tot tussenkomst hoge factuur in verband met ontstopping toilet

Situatieschets

De dochter van de huurder meldde dat haar moeder een factuur van meer dan € 400 had ontvangen van een externe firma voor het ontstoppen van haar toilet. Volgens betrokkene zou deze kost zijn ontstaan omdat vanuit onze woonmaatschappij zou zijn meegedeeld dat zij deze specifieke firma uit Antwerpen diende te contacteren.

Bij onderzoek kon niet worden vastgesteld wie deze melding zou hebben gedaan. In principe worden huurders ook geen specifieke contactgegevens of namen van externe firma's verstrekt door de woonmaatschappij.

Het betreft derhalve een aangelegenheid die in eerste instantie tot de verantwoordelijkheid van de huurder behoort.

Op basis hiervan werd besloten niet in te gaan op het verzoek om deze kosten geheel of gedeeltelijk te vergoeden. Ontstoppen van het toilet en het contacteren van een firma vallen onder de reguliere verantwoordelijkheden van de huurder. De beslissing werd bevestigd doordat mevrouw geen verdere informatie kon verstrekken over de bron van het verstrekte nummer.

Conclusie: De klacht wordt beoordeeld als onontvankelijk en niet gegrond. Status: opgelost.

Klacht 5: Hoge waterfactuur – vraag tot tussenkomst wegens mogelijke lekkage in watersysteem/CV- ketel

Situatieschets

Het betreft een situatie in een pand dat in juli 2025 aan onze woonmaatschappij werd overgedragen. Betrokkenen meldden aan HWV dat zij geconfronteerd werden met een hoge waterfactuur. Volgens hen zou de oorzaak liggen bij een lek in het watersysteem of de CV- ketel. Tevens gaven zij aan dat er een juridische procedure hangende is, die echter bij de collega's van de andere WM loopt.

Feitelijke situatie:

Betrokkenen huren het pand sinds november 2024. De huurovereenkomst werd afgesloten met de collega's van de andere WM. Sinds juli 2025 zijn de panden in Kapelle-Op-Den-Bos in beheer van onze woonmaatschappij.

In november en december 2024 hebben diverse techniekers en medewerkers van de vorige eigenaar en Equans het probleem onderzocht en gepoogd te verhelpen (Equans werd ingeschakeld op basis van een raamovereenkomst). Het lek werd pas in januari 2025 definitief hersteld, waarna het pand werd aangesloten op stadswater.

In januari 2025 ontvingen de betrokkenen een eerste waterfactuur van meer dan € 1.000. Zij geven aan geen respons te hebben ontvangen op hun e-mails en correspondentie met de woonmaatschappij waarin zij vroegen om tussenkomst in de kosten, aangezien het probleem zich vanaf het begin voordeed en het om een technisch lek zou gaan.

Hoewel de betrokkenen vanaf november 2024 huurden, zouden zij pas eind december 2024 hun officiële intrek hebben genomen. Door de hoge waterfactuur zijn de huidige voorschotfacturen eveneens gestegen van € 140 naar € 380.

Betrokkenen hebben contact gehad met De Watergroep en met Equans. Om een vermindering te kunnen krijgen, hebben zij een attest nodig waaruit blijkt dat er wel degelijk sprake is van een lek.

De collega-woningmaatschappij deelde mee dat zij geen juridische procedure lopen hebben en ook geen attest kunnen afleveren omdat er geen lek werd vastgesteld. De problematiek werd hoofdzakelijk veroorzaakt door het niet gebruik van het stopcontact.

Onze maatschappij is eveneens niet in de positie om een attest af te leveren, aangezien het incident zich voordeed vóór de overdracht van het beheer aan onze organisatie.

Conclusie:

De klacht is ontvankelijk maar gedeeltelijk ongegrond, aangezien het incident plaatsvond vóór het beheer door onze maatschappij en er geen bewijs is dat een lek aanwezig was dat herstelkosten door de huidige woonmaatschappij zou rechtvaardigen.

Betrokkenen kunnen worden geadviseerd om verdere afhandeling en bewijsvoering voort te zetten met de oorspronkelijke beheerder. Hoewel deze ook reeds formeel bevestigd heeft aan de klager niet tussenbeide te willen komen in de kosten.

Klacht 6: Verwijderen van een kast in gemeenschappelijke hal

Situatieschets

De klacht betreft een sociaal appartement dat sinds juli 2025 door onze woonmaatschappij wordt beheerd. Betrokkene is reeds meerdere jaren huurder van het betreffende appartement.

Zij meldt dat een kast, afkomstig van haar overleden grootmoeder en van grote emotionele waarde, die zich in de gemeenschappelijke hal bevond, door onze organisatie is verwijderd. In haar melding geeft zij aan dat:

- alle andere kasten in de hal zijn blijven staan;
- ongeveer een week na de verwijdering zij samen met de overige bewoners een brief heeft ontvangen waarin werd meegedeeld dat persoonlijke spullen uit de hal verwijderd moesten worden. Bij niet-naleving zouden deze door de woonmaatschappij worden weggehaald en de kosten op de bewoners zouden worden verhaald.

Afsprakenkader

Zowel de vorige eigenaar als onze woonmaatschappij hanteren het principe dat geen persoonlijke spullen in de gemeenschappelijke hal mogen worden geplaatst, conform het reglement van inwendige orde. Dit is hoofdzakelijk ingegeven door veiligheidsredenen, waaronder brandveiligheid en het vrijhouden van doorgangen voor hulpdiensten.

Klacht van betrokkene

Betrokkene geeft aan dat:

- de kast voor haar grote emotionele waarde heeft;
- zij voorafgaand niet is geïnformeerd over het verwijderingsbeleid, noch schriftelijk, noch telefonisch;
- zij de mededeling over het verwijderen van persoonlijke spullen pas een week na het incident heeft ontvangen;
- haar kast als enige is verwijderd, terwijl andere kasten zijn blijven staan;
- de woonmaatschappij hierdoor volgens haar 'diefstal' heeft gepleegd;
- de kast persoonlijke bezittingen bevatte, waaronder geschenken en huishoudelijke artikelen;
- betrokkene vraagt een vergoeding van € 500 voor de geleden schade en persoonlijke spullen.

Weerwoord woonmaatschappij

De woonmaatschappij stelt dat:

- er een brief is verstuurd en dat telefonisch contact zou zijn geweest met de vader van de betrokkene, waarvan het nummer in het systeem was geregistreerd;
- de kast zich bevond naast een leegstaand appartement waarin werkzaamheden voor een nieuwe verhuring plaatsvonden, waardoor opdracht werd gegeven aan de aannemer om de kasten in de onmiddellijke omgeving te verwijderen.

Vaststellingen

- Het reglement van inwendige orde vermeldt expliciet dat er geen persoonlijke spullen in de gemeenschappelijke hal mogen worden geplaatst. Dit beleid geldt zowel onder de vorige eigenaar als onder de woonmaatschappij.
- De oorspronkelijke brief werd verstuurd naar Sint-Pieters-Leeuw in plaats van naar Kapelle-Op-Den-Bos, waardoor de betrokkene deze niet kan hebben ontvangen.
- Het verwijderen van de kast betrof een specifieke situatie in verband met werkzaamheden aan het naastgelegen leegstaande appartement.
- De communicatie over het beleid rond persoonlijke spullen in de hal lijkt ontoereikend te zijn geweest, aangezien de betrokkene zich onvoldoende geïnformeerd voelt.
- Het dossier is momenteel nog hangende bij de ombudsdienst, waardoor een definitieve uitspraak over de geschilpunten nog niet is genomen.

Conclusie

De klacht draait primair om emotionele schade en een ervaren tekortkoming in communicatie. Hoewel de woonmaatschappij zich beroept op veiligheidsregels en praktische redenen voor het verwijderen van de kast, blijkt uit de vaststellingen dat de brief mogelijk niet correct is ontvangen, wat de perceptie van oneerlijkheid versterkt. Het dossier wordt momenteel door de ombudsdienst behandeld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

/

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

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	31
Aantal ontvankelijke klachten:	30

Aantal (deels) gegronde klachten:	23

Aantal (deels) opgeloste klachten:	29

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Het niet of slecht functioneren van verwarmingsketel/boiler (3):

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 (5):

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 (3):

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 kleine technische problemen (1):

Al deze problemen werden binnen redelijke termijnen opgelost (vervanging sloten en kranen, wateroverlast, aansluiting elektriciteit, lek aan dak, ...)

Te lang op wachtlijst, onvoldoende opvolging dossiers (3):

Door gezinsuitbreiding dient de verkeur voor bepaalde woningen accurater opgevolgd te worden.

Vochtproblemen in woningen (2):

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.

Slecht uitgevoerde werken (6):

Vaak heeft dit te maken met de miscommunicatie tussen uitvoerder en opdrachtgever. Huurders duidelijker inlichten voor aanvang en tijdens de werken zal dit in de toekomst grotendeels verhelpen.

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 2025

Naam van uw maatschappij: KANVAZ

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sylvie Venneman – sylvie.venneman@kanvaz.be en klachten@kanvaz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Aantal klachten overgedragen van 2024	28
Totaal aantal niet ontvankelijke klachten	176
Totaal aantal (deels) ontvankelijke klachten	123
Aantal (deels) opgeloste klachten (afgesloten)	127
Aantal (deels) gegronde klachten:	98
Aantal ongegronde klachten	29

2. Klachtenbeeld

Indieners van een klacht:

Ombudsdienst	9
Toezicht	0
Huurdersbond	11
(Ex)Huurder / Vertegenwoordiger / Begeleiding	89
Eigenaars	2
Kopers	1
Ontleners	0
Kandidaat-Huurder	7
Kandidaat-Koper	0
Kandidaat-Ontlener	0
Extern	4
TOTAAL AANTAL KLACHTEN	123

Categorie van de klacht

Werking	34
Beslissingen	42
Technisch	10
Woonkwaliteit	17
Combinatie	18
Andere	2
TOTAAL AANTAL KLACHTEN	123

Betrokken Teams:

Team Projecten	5
Team Gebouwen	57
Team Kandidaten	11
Team Huurders (begeleiding)	5
Team Huurders (administratie)	12
Team Eigenaars	10
Team Kopen en lenen	1
Team Financien	0
Team Interne werking	0
Combinatie teams	22
TOTAAL AANTAL KLACHTEN	123

3. Analyse van de klachten en concrete realisaties:

We kennen opnieuw een **stijging** van het aantal klachten in 2025 (91 in 2024 en 123 in 2025). We concluderen hieruit dat de klagers goed de weg vinden naar de klachtbeheerder, maar we nemen ook zeer veel op als klacht, vb vragen van huurdersbond, betwistingen van facturen, ... De reden is dat we willen garant staan voor een goede afhandeling en kort op de bal kunnen spelen.

Een heel groot deel klachten werd **niet ontvankelijk** verklaard (176 meldingen), omdat het over technische meldingen of meldingen van overlast gaat. Het onderscheid wordt duidelijk gemaakt in de klachtenprocedure, maar toch belanden deze mails zeer vaak in de mailbox van klachten.

-> We hebben een chatbox op de website geïnstalleerd die het onderscheid nog eens duidt. Mails die verkeerdelijk toekomen worden op dit onderscheid gewezen en doorverwezen naar het juiste team.

De meeste klachten gaan over **beslissingen** die binnen KANVAZ genomen werden. Een groot deel ging concreet over de poetsploeg die sinds april 2025 in alle gebouwen met gemeenschappelijke delen komt poetsen, maar waarvan de kwaliteit werd aangekaart als een probleem. Deze klachten zijn terecht, en er werden stappen gezet rond evaluatie en opvolging vanuit Team Gebouwen.

Ook werden veel facturen in vraag gesteld, gezien er een aantal zaken werden doorgerekend aan huurders, die mogelijks in de vroegere organisaties niet werden doorgerekend..

-> Over bepaalde doorrekeningen aan huurders werd er intern overleg gepleegd om tot uniforme standpunten te komen.

Over de **werking** zijn ook veel klachten binnen gekomen. Vaak gaat het over een gebrek of zeer late communicatie vanuit KANVAZ of over te weinig inhoudelijke duiding over beslissingen of de stijl van communicatie.

-> KANVAZ heeft ingezet op duidelijke afspraken waarin verduidelijkt wordt wie er welke communicatie dient te doen op welk moment. Daardoor is er minder discussie nu intern.

De afrekeningen van energiefacturen is niet gebeurd in 2024, hier kwamen eveneens klachten over binnen. Door interne problemen met personeel werd dit steeds uitgesteld en is dat grotendeels pas eind 2025 in orde gebracht. Deze klachten waren dus ook terecht.

Alle klachten konden **per mail** worden afgehandeld door de klachtbeheerder, enkel in 1 dossier 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. Bijna 25 % van de klachten was ongegrond.

De **klachtenprocedure** werd met de aanspreekpunten per team nogmaals overlopen, alsook het intern proces van klachtafhandeling, om het efficiënter te laten verlopen en te komen tot duidelijke afspraken.

Er is **ondersteuning vanuit de administratief medewerkers** van Team Organisatie om de klachtenprocedure sneller te laten verlopen en goed te registreren, waardoor het administratieve luik voor de klachtbeheerder minder tijd inneemt, en deze meer kan focussen op de inhoud van de klacht.

4. Concrete voorstellen naar 2026.

Intern binnen KANVAZ werd het intern proces rond klachtafhandeling geëvalueerd en aangepast., 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 indien nodig 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. **Deze aanpak blijft behouden.**

Er is **back-up** voorzien voor langdurige afwezigheid (vanaf 10 werkdagen) van de klachtbehandelaar. De directie neemt deze rol dan even over.

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.

De cijfers worden tevens in de kwartaalrapportage naar de Raad van Bestuur opgenomen en in het jaarverslag van 2025. Van hieruit komen er tot nu toe weinig vragen rond de klachten.

Door de **regelmatige evaluaties van klachtafhandeling** met managers en aanspreekpunten, kunnen we stilstaan bij verbetering en signalen die hieruit komen.

Zo werd er geconcludeerd dat er 1 aanspreekpunt is voor de dienstverlening van onze partners waarmee een raamcontract werd afgesloten, om in overleg te kunnen gaan met deze diensten, en de samenwerking bij te sturen.

Ook werd er beslist om rond de huurlasten en afrekeningen extra mogelijkheden te bieden voor huurders om consultaties te vragen bij de medewerkers die hierover duiding konden geven (team huuradministratie en team gebouwen)

We zetten in op **tweewekelijkse overzichten** van klachten per team en geven deze door aan de managers en directie om dat van nabij op te volgen.

De klachtbeheerder **bewaakt goed de termijnen** om een antwoord te bieden aan een klacht en gaat aanklappend te werk, maar de oplossing zelf duurt soms lang, zeker als het gaat over structurele problemen in woningen of waar er samenwerking met externe aannemers noodzakelijk is. Daar zijn we afhankelijk van derden, en dat kan tot frustratie leiden bij onze klanten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

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	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

Er waren geen klachten in 2025 die volgens het klachtendecreet moesten worden behandeld.

Er werd wel door de ombudsdienst zelf 4 keer verhaal gevraagd aan Ons Onderdak ivm. een toewijzing van een sociale woongelegenheden. Het verhaal werd steeds door de sociale dienst en/of dienst toewijzing behandeld en meegedeeld aan de ombudsdienst. Ons Onderdak werd 1x in het gelijk gesteld en 3x in het ongelijk gesteld. De verhalen moesten niet via het klachtendecreet worden behandeld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Niet van toepassing

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Niet van toepassing

De raad van bestuur neemt kennis van de klachtenbehandeling en gaat akkoord dat deze rapportage wordt opgenomen in het jaarverslag 2025.



KLACHTENRAPPORTAGE 2025

INLEIDING

Dit rapport biedt een overzicht van de klachten die in 2025 werden ontvangen. 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.

Dankzij onze interne aanpak, die steunt op regelmatige evaluatie en gerichte bijsturing, kunnen wij klachten sneller behandelen en op een transparante manier communiceren met de indiener van de klacht.

ALGEMENE INDRUK

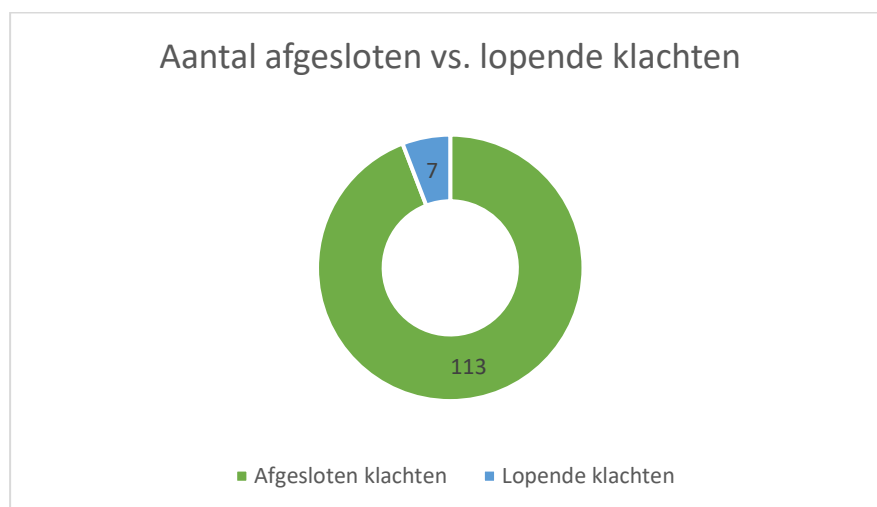
In het voorbije jaar ontvingen we 120 klachten van (kandidaat-)huurders, (kandidaat-)kopers, eigenaars en externe partijen. Dit betekent een stijging van 30% ten opzichte van 2024, toen 93 klachten werden geregistreerd.

Deze toename is deels te verklaren door het feit dat meer dossiers rond leefbaarheid (voornamelijk burenc conflicten) en herstellingen als klacht werden opgenomen, terwijl deze voorheen eerder als meldingen werden behandeld wanneer ze niet langdurig aansleepten. Daarnaast werden in het voorbije jaar ook nieuwe huurders uit de gemeenten Dilbeek, Liedekerke, Pajottegem en Ternat overgedragen van een andere woonmaatschappij i.k.v. de door de Vlaamse overheid verplichte overdrachten naar één woonmaatschappij per gemeente en per werkingsgebied. Hierdoor moesten we vanaf 01/07/2025 eerst heel wat nieuwe panden en bewoners leren kennen. Ook enkele van deze huurders namen contact op via de klachtenmailbox.

Tegen eind december werden 113 dossiers afgesloten. Zeven dossiers werden overgedragen naar 2026. Twee van deze klachten hebben betrekking op de jaarlijkse afrekening water en verwarming, waarbij de afhandeling vertraging opliep doordat de meterstanden pas laattijdig werden aangeleverd door de aannemer die in verschillende woongelegenheden van Providentia instaat voor het beheer van de calorimeters.

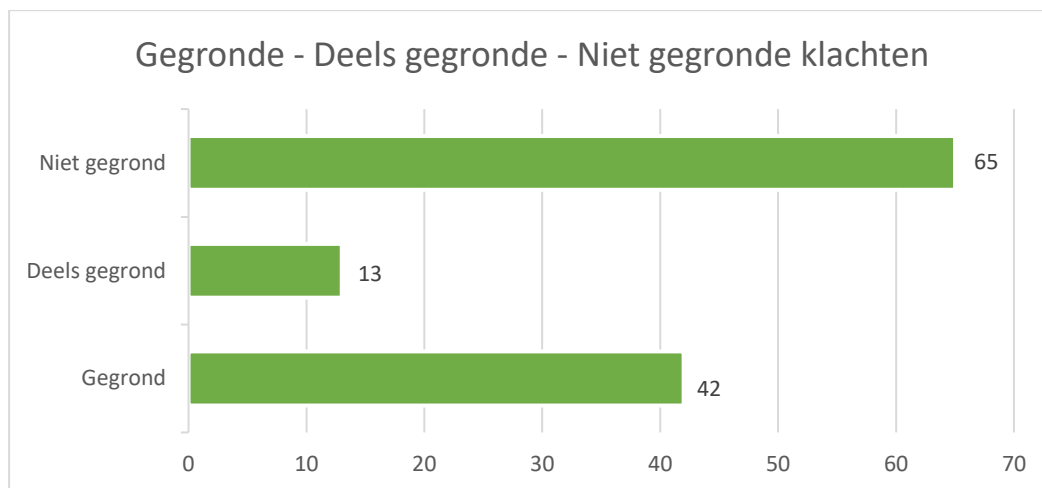
Graag halen we nog een klacht aan, ingediend door de eigenaar van een ingehuurd pand, en betreft problemen met een huurder die geen toegang verleent voor de uitvoering van herstellingen aan de douche. Als gevolg hiervan ondervindt ook de onderbuurvrouw schade. Dit dossier illustreert hoe moeilijk het voor een woonmaatschappij soms is om op te treden tegen huurders die hun verplichtingen niet nakomen.

De overige nog onopgeloste klachten hebben betrekking op verzoeken tot genotsderving. De procedure is dat deze dossiers worden besproken met het managementteam, die vervolgens een gemotiveerd voorstel tot al dan niet genotsderving voorlegt aan het dagelijks bestuur of aan de raad van bestuur.

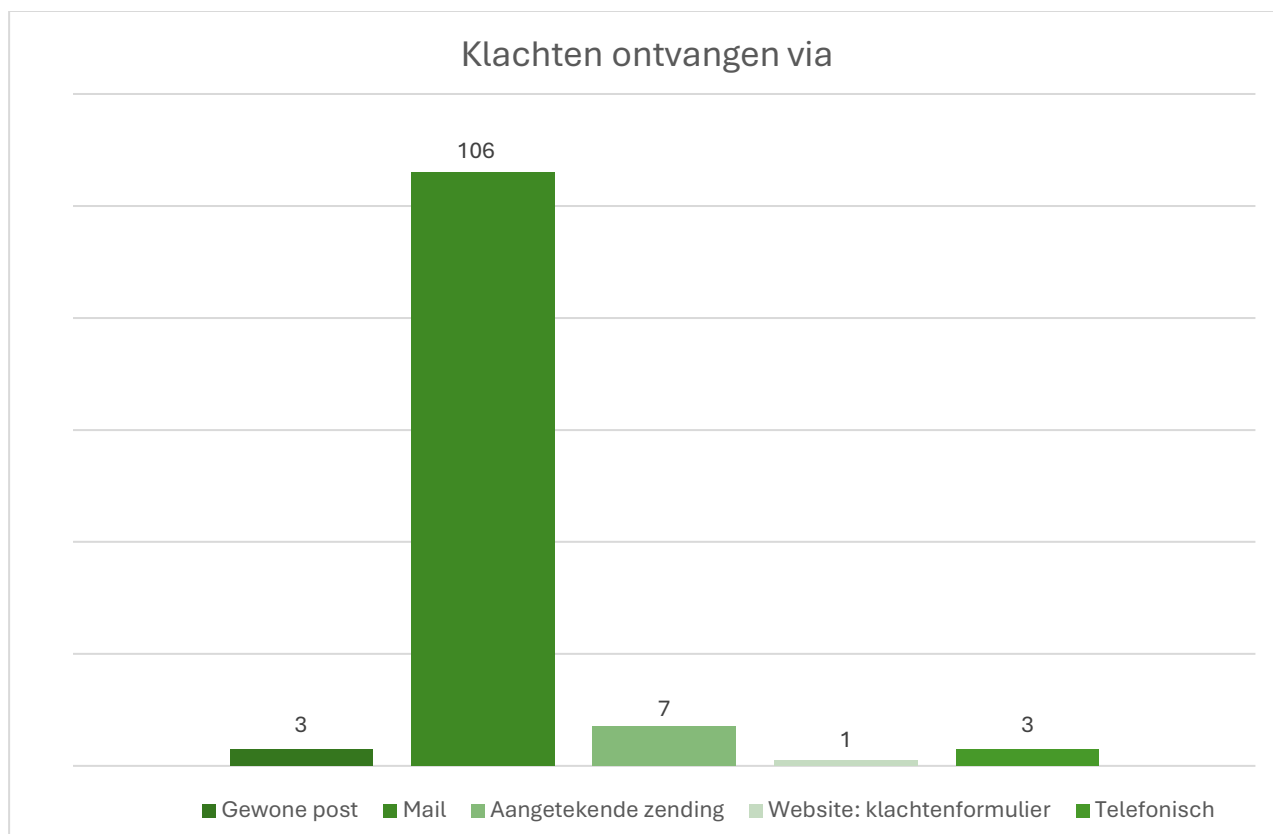


Van de ontvangen klachten werden er 42 als gegrond en 13 als deels gegrond beoordeeld. De overige 65 klachten werden als ongegrond geregistreerd. Deze ongegronde klachten hadden voornamelijk betrekking op de jaarlijkse afrekeningen voor water en verwarming over de periode 2023–2024. In deze gevallen werd aan de betrokken huurders een gedetailleerd overzicht van hun verbruik bezorgd.

In 2025 werden meerdere klachten als gegrond beoordeeld. De gegronde klachten betreffen voornamelijk herstellingen, afrekeningen, groenonderhoud, leefbaarheid en genotsdervingen. Een belangrijk deel van de klachten kon door gerichte opvolging en acties afgesloten worden. Meer details volgen verder in dit verslag.

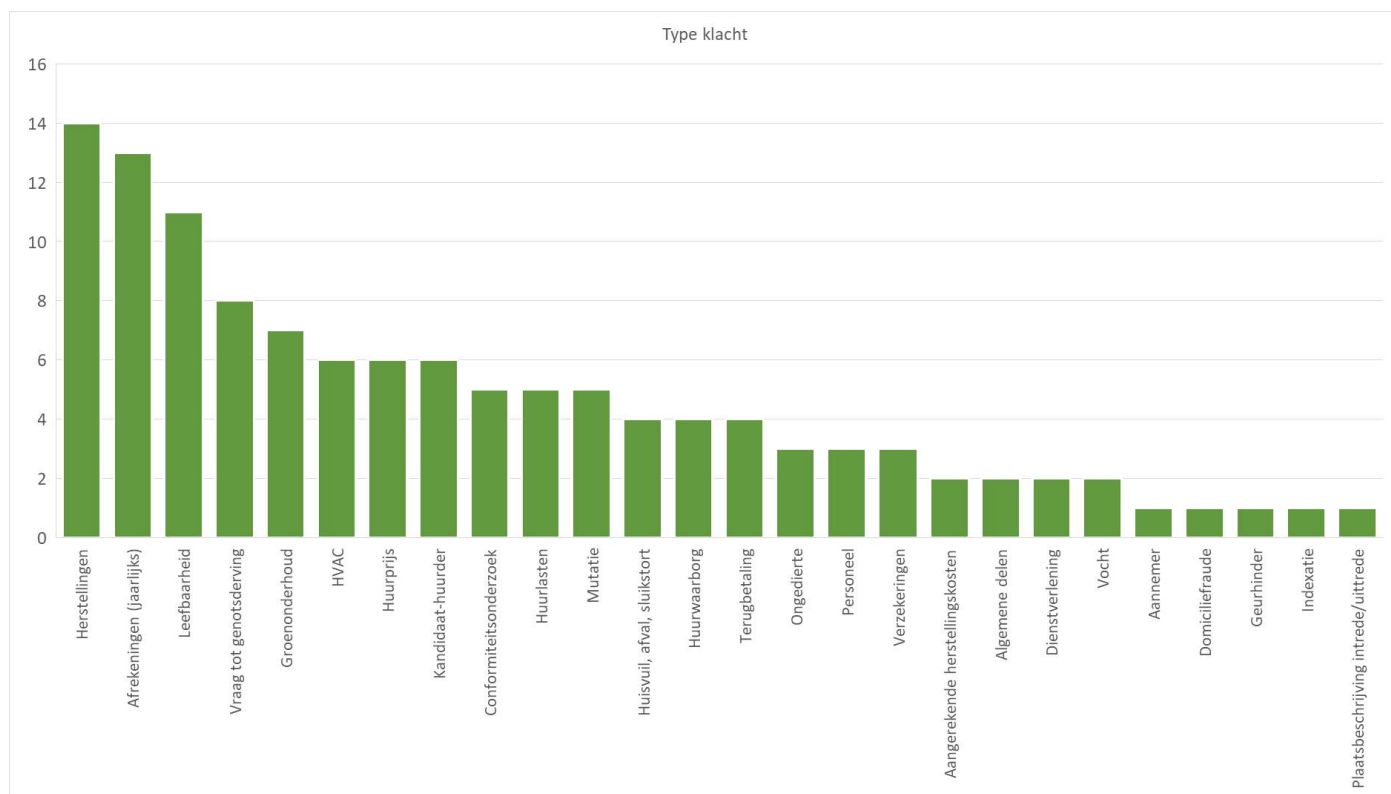


Onderstaand staafdiagram toont via welke kanalen de klachten werden ingediend. In de meeste gevallen maakten indieners gebruik van het e-mailadres klachten@providentia.be, waardoor zij rechtstreeks contact hadden met de klachtencoördinator. In vergelijking met voorgaande jaren ontvingen wij bovendien meer klachten via aangetekend schrijven en per post. Drie klachten werden telefonisch gemeld.



KLACHTEN PER TYPE

Hieronder geven we de klachten weer volgens het type.



HERSTELLINGEN & TECHNISCHE PROBLEMEN

Een groot aantal klachten had betrekking op structurele problemen zoals vocht, ramen die niet sluiten, problemen met cv-ketel/boiler en lekkages. In veel dossiers was de volgende stap dat er:

- interventies werden ingepland (techniekers, aannemers)
- planning/actie nauw werd opgevolgd
- soms werden dossiers doorgegeven aan een andere woonmaatschappij (omdat de panden in Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos en Meise per 01/07/2025 hun eigendom zijn)
- bij complexe gevallen werd er een juridische procedure opgestart

AFREKENINGEN (WATER & VERWARMING)

Klachten over onduidelijke of foutieve afrekeningen kwamen meerdere keren voor. Vaak betroffen dit:

- onduidelijkheid over de berekeningswijze
- foutieve meetgegevens of onvolledige afrekeningen
- vragen naar terugbetalingen

Alle problemen werden gecorrigeerd en de terugbetalingen werden correct uitgevoerd. Er werd extra gelet op duidelijke communicatie in klare taal.

GROENONDERHOUD

Een aantal klachten ging over slecht of niet uitgevoerd groenonderhoud, vooral bij leegstaande panden of in de buurt van huurwoningen, hoofdzakelijk bij panden die we overnamen per 01/07/2025. Deze werden opgelost door:

- een extra onderhoud in te plannen
- aannemers in te schakelen en goed op te volgen

LEEFBAARHEID & OVERLAST

Er waren ook klachten over ernstige leefbaarheidsproblemen zoals drugsgebruik, lawaai en overlast. Deze dossiers werden doorverwezen naar en/of voor:

- wijkagent / politie
- ondersteunende diensten
- juridische opvolging (vredegerecht)

In bepaalde gevallen werd de huurovereenkomst beëindigd na een juridische procedure.

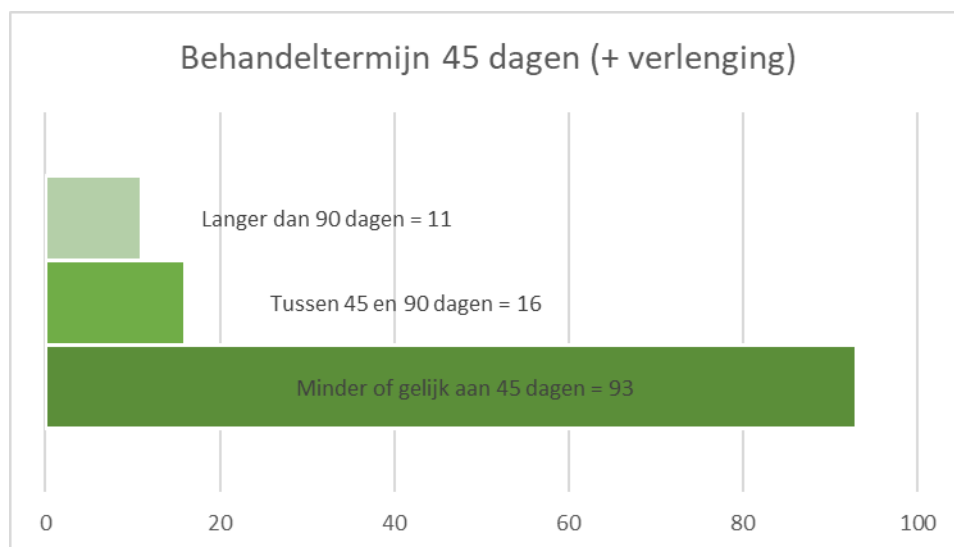
GENOTSDERVING

In meerdere dossiers werd een genotsderving gevraagd wegens langdurige problemen zoals geen verwarming of warm water.

De procedure is dat deze dossiers worden besproken met het managementteam die vervolgens een gemotiveerd voorstel tot al dan niet genotsderving voorlegt aan het dagelijks bestuur of aan de raad van bestuur.

KLACHTENPROCEDURE

BEHANDELTERMIJNEN



Van de 120 ontvangen klachten werden er 93 afgehandeld binnen 45 dagen. Voor 16 klachten bedroeg de afhandelingstermijn tussen 45 en 90 dagen. In het totaal vereisten 11 klachten een langere doorlooptijd van meer dan 90 dagen.

WEKELIJKS OVERLEG

We plannen nog steeds wekelijks een multidisciplinair overleg in, waarbij we alle nieuw binnengekomen meldingen en klachten samen grondig analyseren. Dit overleg wordt bijgewoond door de klachtencoördinator en de verantwoordelijke van elke betrokken dienst. Door deze brede vertegenwoordiging kan elke klacht vanuit verschillende invalshoeken worden bekeken, wat de kwaliteit en volledigheid van de beoordeling verhoogt.

Tijdens het overleg schetsen we een duidelijk een gezamenlijk beeld van de situatie, waarbij we de feiten, de betrokken partijen en de mogelijke impact op de bewoners en de organisatie bespreken. Dit helpt om snel te bepalen welke acties nodig zijn en wie welke taak op zich neemt. Daarnaast maken we afspraken over de prioritering van dossiers, zodat urgente of complexe dossiers onmiddellijk de nodige aandacht krijgen.

Bovendien zorgt dit overleg er ook voor dat we de behandeltermijnen strikter kunnen opvolgen en waar nodig bijsturen, zodat klachten efficiënter en consistenten worden afgehandeld.

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:

- Vanaf 25/06/2024 werden de vrije bezoekmomenten opnieuw ingevoerd om de toegankelijkheid te vergroten. Bezoekers zonder afspraak kunnen terecht op dinsdag tussen 14.00u en 17.00u en op donderdag tussen 09.00u en 12.00u. Daarnaast blijft een bezoek op afspraak altijd mogelijk. Deze aanpak draagt bij aan een betere dienstverlening: in 2025 ontvingen we bijna 1.000 bezoekers.
- In 2025 hebben we opnieuw verschillende moderniseringswerken uitgevoerd:

Verwarmingsinstallaties

- **Boortmeerbeek (Hever)**, Smisstraat – 10 woningen: vernieuwen van volledige verwarmingsinstallatie
- **Grimbergen**, Borrekensveld – 88 appartementen: vernieuwen van collectieve CV-ketel
- **Opwijk**, Konkelgoed – 12 appartementen vernieuwen van volledige verwarmingsinstallatie
- **Overijse**, Scherendelle – 8 appartementen: vernieuwen van collectieve CV-ketel en renovatie van de stookplaats
- **Pajottegem**, Avondvrede – 10 woningen: vernieuwen van volledige verwarmingsinstallatie
- **Pajottegem**, Beukenlaan – 6 appartementen: vernieuwen van verwarmingsinstallatie

Buitenschrijnwerk

- **Grimbergen**, Tweelindendreef – 67 appartementen: vernieuwen van buitenschrijnwerk

Na-isolatie

- **Affligem (Essene)**, Bocht – 26 woningen: isoleren van hellende daken en spouwmuren en vernieuwen van daken

Voorbereiding van totaalrenovaties

- **Opwijk**, Konkelgoed – 31 appartementen
- **Dilbeek (Groot-Bijgaarden)**, Reinaertwijk

Binnen de dienst onderhoud werden de gemeenten opgesplitst over twee teams, telkens bestaande uit een administratieve medewerker en een technische medewerker. Deze werkwijze bevordert een efficiëntere opvolging en laat toe sneller en doelgerichter de noodzakelijke stappen te ondernemen om tot een passende oplossing van gemelde problemen te komen.

De verschillende diensten werken met hetzelfde softwareprogramma. De registratie van technische meldingen gebeurt ook in dit programma, wat de opvolging ervan bevordert.

Om het onderhoudsproces binnen onze woonmaatschappij te optimaliseren, zijn we gestart met het gebruik van digitale werkbonden en een geïntegreerde planning via ons ERP-systeem. Voor dit project werden er tablets aangekocht voor onze techniekers.

We informeren de betrokken partners (lokale besturen) over geplande (renovatie-) werken of technische problemen in een appartementsgebouw of woonwijk en over de opvolging en de termijn van herstelling.

Inzetten op informatie en communicatie is een blijvend aandachtspunt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

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	27
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	16

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Aantal niet-ontvankelijke klachten = 9

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden niet-ontvankelijk
1	Nachtlawaai & vermoedens van domiciliefraude De huurder ervaart herhaald nachtelijk lawaai afkomstig van de bovenburen. Daarnaast is er een sterk vermoeden van domiciliefraude: er zouden meerdere personen op onregelmatige basis in de woning verblijven. Deze combinatie zorgt voor structurele hinder en onzekerheid bij de melder.	Burengeschil/geluid soverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
2	Nachtlawaai & vraag naar prioritaire mutatie De bovenburen veroorzaken frequente en langdurige lawaaihinder tijdens de nachturen. De verstoring heeft een langdurige impact op het welzijn van de huurder, wat leidt tot een formeel verzoek om een prioritaire mutatie naar een andere woning.	Burengeschil/geluid soverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
3	Stress door buur met psychische problemen De huurder ondervindt aanzienlijke stress door het gedrag van een buur met duidelijke psychische problematiek. Het gedrag veroorzaakt angst en spanning in de woonomgeving, met bijkomende negatieve impact op de huisdieren van de huurder. De situatie wordt als emotioneel belastend ervaren.	Burengeschil	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
4	Geluidsoverlast door spelende kinderen Eén van de burens veroorzaakt indirect overlast door het harde en voortdurende lawaai van de kinderen tijdens het spelen.	Burengeschil/geluid soverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.

	Hoewel het gedrag niet kwaadwillig is, leidt het tot frequente verstoring van de rust in het gebouw.		
5	Structurele geluidsoverlast & frequente politiecontacten De huurder rapporteert regelmatig extreme geluidsoverlast door de burenen, gekenmerkt door hard dichtslaan van deuren, kloppen op muren of voorwerpen en algemeen storend gedrag. De politie wordt hierover vaak gecontacteerd, wat wijst op een langdurig en moeilijk hanteerbaar burenenconflict.	Burengeschil/geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
6	Overlast door buur met zware alcoholproblematiek De betrokken buur op het gelijkvloers kampt met een ernstige alcoholverslaving. Dit uit zich in herhaaldelijke ruzies, verbale agressie en incidenten zoals het gooien van een ei in de brievenbus van de bovenbuur. De situatie zorgt voor een onveilige sfeer en aanhoudende spanningen binnen het gebouw.	Burengeschil/geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
7	Conflicten rond ongeoorloofd bezetten van parkeerplaatsen Een buurvrouw op het gelijkvloers beschouwt twee parkeerplaatsen voor haar woning als persoonlijk bezit. Wanneer andere bewoners er parkeren, blokkeert ze actief de ingang van het gebouw om hen de toegang te verhinderen. Dit leidt tot escalatie, frustratie en beperkte toegankelijkheid voor bewoners.	Burengeschil/geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.
8	Bedreigingen, drugsvermoedens & fysieke agressie Er zijn meldingen van ernstige overlast door een buur met vermoedelijke drugsproblematiek en onbehandelde	Burengeschil/geluidsoverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.

	psychische problemen. De buur weigert hulpverlening en gedraagt zich bedreigend tegenover andere bewoners. Recent kwam het tot fysieke agressie waarbij een metalen staaf werd gebruikt tegen bezoekers van een andere bewoner, wat wijst op een gevaarlijke en escalerende situatie.		
9	Overlast door buur met zware verslaving & psychotisch gedrag Een bewoner in het gebouw ondervindt ernstige problemen door een buur met een zware verslavingsproblematiek. De verslaving leidt tot psychotische episodes, wat zich uit in onvoorspelbaar, angstaanjagend en overlast veroorzakend gedrag. De leefbaarheid in het gebouw wordt hierdoor sterk onder druk gezet.	Burengeschil/geluid soverlast	Dit burengeschil kadert in de overlastprocedure, die verdere opvolging en behandeling vraagt door de dienst sociaal werk.

Aantal ongegronde klachten = 2

N°	Inhoud klacht	Type klacht	Reden ongegrond
1	Betwisting huurprijs, meer bepaald de huurschatting die via de tool gemaakt werd.	Huurprijs	Een bewoner diende opnieuw een klacht in over een kwestie die eerder volledig werd onderzocht en afgehandeld. Er werden geen nieuwe elementen toegevoegd die een heropening van het dossier rechtvaardigen.
2	Vochtproblematiek in de woning, door onvoldoende verluchten.	Technisch probleem	Een bewoner meldt opnieuw een eerder afgehandelde klacht. De inhoud en context zijn identiek aan het eerdere dossier, waardoor er geen bijkomende behandeling vereist is.

Aantal (deels) gegronde klachten = 16 (incl. vermelding status)

N°	Inhoud klacht	Type klacht	(deels) opgelost	status
1	Meerdere technische problemen; deels terecht, deels gevolg van onvoldoende onderhoud en ventilatie door de huurder.	Technische klacht	De technische dienst onderzocht alle meldingen afzonderlijk. Waar een technisch defect werd vastgesteld, werden opdrachten aangemaakt. Stek92 informeerde de huurder daarnaast dat bepaalde problemen voortkomen uit onvoldoende ventilatie en onderhoud, en gaf duidelijke richtlijnen mee om herhaling te voorkomen.	(deels)opgelost

2	Garagepoort na ongeval niet hersteld; discussie over terugbetaling na niet-gebruik garage huurcorrectie uitgevoerd.	Technisch + verzekering	Stek92 volgde het verzekeringsdossier verder op, bevestigde de gegrondheid van de melding en zorgde ervoor dat de te veel betaalde huur werd teruggestort. De herstelling werd intussen ingepland volgens het verzekeringsproces.	opgelost
3	Problemen gemeenschappelijke delen: brandalarm (hersteld), buitenverlichting & deurbel (vertraging bij aannemer), slot vervangen, sluikstort opgevolgd door sociale dienst.	Technisch + sociaal	Stek92 liet het brandalarm eerder herstellen en bevestigde dat sindsdien geen nieuwe meldingen binnenkwamen. Voor de buitenverlichting en deurbel werden herhaaldelijk rappels gestuurd naar de aannemer. Het geforceerde slot werd vervangen conform het sluitplan. Het sluikstort werd doorgestuurd naar de sociale dienst voor verdere opvolging. Huurders ontvangen sms-berichten bij aannemerinterventies.	(deels)opgelost
4	Betwisting marktwaarde en huurprijsberekening; wettelijke procedure correct gevolgd via Huurschatter.	Administratieve klacht	Stek92 onderzocht de klacht inhoudelijk en verduidelijkte schriftelijk dat de marktwaardebepaling wettelijk verplicht via de Huurschatter gebeurt. De toepassing werd nagekeken en bevestigd als correct. Klacht afgesloten.	opgelost
5	Aanvraag aangepaste woning op basis van medisch attest; aanleunflats niet mogelijk, maar andere gelijkvloerse/liftbereikbare woningen wel.	Toewijzingsvraag	Stek92 lichtte de toewijzingsmogelijkheden toe, bevestigde dat medische nood toegang geeft tot bepaalde woningtypes en noteerde de kandidaat in de passende categorie. Er werd een concreet tijdstip afgesproken voor hercontactering en opvolging.	opgelost
6	Klacht over hoge gasfactuur en gebruik huurwaarborg voor betwiste achterstal; dossier behandeld door woonmaatschappij Dender-Zuid.	Administratief	Dossier werd volgens bevoegdheidsverdeling doorgegeven aan de partnermaatschappij, die de klacht inhoudelijk beantwoordde. Stek92 bevestigde de overdracht en sloot het dossier intern af.	opgelost
7	Onzekerheid rond wachtlijstpositie door foutieve info van externe dienst; rang en regelgeving (lokale binding) verduidelijkt.	Administratieve klacht	Stek92 onderzocht de actuele rangorde, bevestigde de juiste wachtlijstpositie en gaf een duidelijke toelichting over de nieuwe regelgeving rond lokale binding. Onjuiste informatie van externe dienst werd gecorrigeerd.	opgelost
8	Tijdelijke verhuring: meldingen niet binnen maand doorgegeven volgens RIO; gedeeltelijke tussenkomst septische put; foutieve sleutel-aanrekening rechtgezet; tuinonderhoud ten laste van huurder.	Technische + administratieve klacht	Stek92 paste het RIO toe: meldingen niet binnen voorziene termijn → beperkt ontvankelijk. Voor de septische put nam stek92 vrijwillig 2/3 van de kosten op zich. Foutieve sleutel-inrekening werd volledig geannuleerd. Tuin kosten blijven ten laste van de huurder.	(deels)opgelost
9	Factuur voor boomverwijdering die vóór intrede reeds aanwezig waren; onterecht aangerekend.	Administratieve klacht	Stek92 vergeleek PVI, foto's en tijdslijn, bevestigde dat bomen reeds bestonden vóór intrede en schrapte de factuur volledig.	opgelost

10	Te veel betaalde huur werd gecorrigeerd; schade vastgesteld aan deuren → kost verrekend.	Financieel + technisch	Stek92 corrigeerde de huurprijs en startte terugbetaling op. Tijdens huisbezoeken werd aanzienlijke schade vastgesteld, waarvoor stek92 de herstellkosten volgens procedure inhield.	opgelost
11	Zelfde dossier opnieuw via Ombudsdienst met nieuwe elementen; terugbetaling grotendeels gebeurd.	Administratieve klacht	Stek92 leverde een aanvullend antwoord aan de Ombudsdienst en bevestigde welke bedragen reeds terugbetaald waren. Nieuwe elementen werden formeel mee beoordeeld.	(deels)opgelost
12	Waterverlies door lek in regenwaterinstallatie; historiek meterstanden bevestigt probleem; terugbetaling gevraagd.	Technisch + financieel	Stek92 analyseert meterstanden, vergelijkt verbruik met voorgaande jaren en vraagt bijkomende technische verificatie. Het terugbetalingsverzoek wordt in behandeling genomen volgens financiële procedure.	(deels)opgelost
13	Parlofoon belt spontaan; eerdere herstelling onvoldoende; nieuwe interventie nodig.	Technisch	Stek92 registreerde opnieuw een opdracht voor een techniek na de mislukte eerdere interventie. De aannemer werd gevraagd het probleem definitief op te lossen of de installatie te vervangen indien nodig.	opgelost
14	Onzekerheid over toewijzingsregels (slaapkamers per huishouden); huurder vraagt transparantie en gelijkheid.	Administratieve klacht	Stek92 bereidt een verduidelijking voor over de toepassing van de woonmaatschappijregels, inclusief vergelijking met situaties van andere huurders, om transparantie te verzekeren.	opgelost
15	Meerdere gemiste afspraken voor raamvervangingskosten ondanks sms, mail, telefoons en brieven; aannemer rekent uitzonderlijke verplaatsingskosten aan.	Technische klacht veroorzaakt door nalatigheid huurder	Stek92 verzamelde alle contactpogingen (sms, mail, telefoon, brieven), bevestigde dat afspraken meermaals door de huurder niet werden nagekomen en aanvaardde de uitzonderlijke verplaatsingsfacturen van de aannemer.	opgelost
16	Discussie met eigenaar van inhuurwoning: onderhoudsplicht huurder verduidelijkt; lekkage niet ten laste huurder; ontstopping uitgevoerd; gemeenschappelijke verlichting = deelskost.	Administratief + technisch	Stek92 verduidelijkte schriftelijk de onderhoudsplicht van de huurder, bevestigde dat slijtage douchedeuren geen huurderkosten is, opdracht voor ontstopping werd uitgevoerd, en verlichtingskosten werden volgens afspraken verdeeld.	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 opnieuw belangrijke stappen gezet om de klachtenbehandeling professioneler, sneller en toegankelijker te maken. De inzichten uit meldingen en klachten hebben geleid tot de volgende realisaties:

1. Volledige overstap naar één uniform registratiesysteem

- Sinds dit jaar worden **alle contacten**, ongeacht het kanaal, in één centraal registratiesysteem vastgelegd.
- Het gaat zowel om telefonische oproepen, baliebezoeken, meldingen via e-mail, als contacten via onze mobiele dienstverlening (Parti-Bus, zitdag AC, ...).
- Deze centralisatie verhoogt de **traceerbaarheid**, maakt opvolging efficiënter en zorgt ervoor dat medewerkers sneller alle nodige informatie terugvinden.
- Door betere datakwaliteit kunnen klachten sneller worden gekoppeld aan terugkerende signalen of structurele problemen.

2. Start van de wachtdienst vanaf 1 juni 2025

- De introductie van een formele wachtdienst vanaf **1 juni 2025** zorgt voor een duidelijk aanspreekpunt buiten de klassieke werkuren.
- Hierdoor worden dringende meldingen sneller opgevolgd, wat niet alleen de reactietijden verbetert, maar ook voorkomt dat problemen escaleren.
- De wachtdienst geeft huurders meer zekerheid en verhoogt de algemene tevredenheid over onze dienstverlening.

3. Opstart van nieuwe sociale mediakanalen

- We hebben nieuwe communicatiekanalen gelanceerd, waaronder **Instagram** en een **WhatsApp-kanaal**, om huurders sneller en laagdrempeliger te informeren.
- Via deze kanalen delen we belangrijke updates, tijdelijke hinder, kantooruren, en andere praktische informatie in duidelijke en toegankelijke taal.
- Deze moderne aanpak voorkomt misverstanden en biedt huurders meer kanalen om ons te bereiken of op de hoogte te blijven.

4. Nog snellere en directere opvolging van klachten

- Bij elke melding wordt onmiddellijk contact opgenomen om de situatie te analyseren en een oplossing op te starten.
- Door betere registratie en interne communicatie worden klachten sneller toegewezen aan de juiste dienst.
- De doorlooptijden zijn hierdoor opnieuw verkort, wat leidt tot meer tevreden huurders en minder herhaalmeldingen.

5. Verderzetting van duidelijke, transparante communicatie

- We blijven inzetten op eenvoud en transparantie in alle communicatie: brieven, e-mails, sociale media, website en mondelinge uitleg.
- Deze helderheid helpt misverstanden te voorkomen en draagt bij aan een aangename contact tussen huurders en medewerkers.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Op basis van de ervaringen van het voorbije jaar en de trends die zichtbaar werden in het registratiesysteem, staan de volgende verbeteringen gepland:

1. Verdere optimalisatie van de centrale registratie

- Het registratiesysteem wordt verder verfijnd zodat analyses nog accurater worden.
- Dankzij uitgebreidere rapportagefuncties kunnen we sneller trends detecteren en gericht preventief ingrijpen.

2. Centralisatie van de eerste opvolging van de klachtenmailbox (vanaf 2026)

- Vanaf **2026** wordt de **eerste opvolging van de mailbox klachten@stek92.be gecentraliseerd bij de servicedesk**.
- De servicedesk kan inkomende mails meteen koppelen aan gelogde telefoontjes of andere contacten.
- Door deze directe link tussen mailbox en registratiesysteem stijgt de efficiëntie en wordt vermeden dat meldingen dubbel worden geregistreerd of onnodig blijven liggen.
- Dit zorgt voor een snellere eerste reactie en een nog meer geïntegreerde opvolging van klachten.

3. Optimalisatie van de wachtdienstwerking

- Na de invoering van de wachtdienst op 1 juni 2025 wordt in de eerste maanden veel aandacht besteed aan evaluatie en finetuning, zoals de verdere communicatie naar huurders en stakeholders.
- Feedback van huurders en medewerkers vormt de basis voor het bijsturen van processen en bereikbaarheid.

4. Uitbreiding van duidelijke, proactieve communicatie

- De nieuwe sociale mediakanalen worden verder uitgebouwd voor korte updates, praktische tips en duidelijke boodschappen.
- We voorzien bijkomende communicatie over veelgestelde vragen en terugkerende problemen om klachten te voorkomen.

5. Interne informatie rond klantgerichtheid en communicatie

- Medewerkers worden ondersteund met extra training rond duidelijke taal, efficiënt registreren en professionele, empathische communicatie.
- Hierdoor blijft de kwaliteit van alle contactmomenten hoog en uniform.

6. Periodieke evaluatie van processen en samenwerking tussen diensten

- Door systematische opvolging en structureel overleg kunnen knelpunten sneller worden opgepikt.
- De focus blijft gericht op preventie: problemen vermijden vooraleer ze klachten worden.

7. Aanpassing van de communicatie inzake huurprijzen en huurlasten

- We werken aan een duidelijke en transparante communicatie rond huurprijzen en huurlasten, gebaseerd op de vastgestelde noden uit de klachtenanalyses.
- We voorzien een heldere opsomming van alle kostenposten, zodat huurders exact weten waarvoor ze betalen.
- Door deze transparantie willen we misverstanden voorkomen en het vertrouwen van huurders versterken.
- Deze aanpak moet leiden tot minder vragen en klachten rond de maandelijkse afrekeningen en de jaarlijkse verrekening van huurlasten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: SW+

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Verfaillie Evy, diensthoofd P&O
klachten@swplus.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal (deels) gegronde klachten:	5

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

1. Klacht rond eindafrekening huurlasten
Huurder is niet akkoord met de warmteafrekening, afrekening werd herzien op basis van zijn effectief af te lezen stand op zijn tussenteller.
2. Klacht tegen beslissing om eerste ongegronde weigering te registreren met stopzetten huurpremie als gevolg
KH kreeg aanbodbrief en reageerde niet binnen de vooropgestelde tijd. Hij betwistte de weigering en deze werd ontvankelijk beschouwd omdat SW+ het aanbod niet per aangetekend schrijven verstuurde. RvB volgt beslissing van de toezichthouder en SW+ heeft de schrapping ongedaan gemaakt.
3. Klacht rond diverse gebreken in de woning en het niet-opvolgen van herstellingen
Huurder was ontevreden over (de aanpak van) de pandbeheerder naar aanleiding van gemelde problemen in de woning. Alles werd weerlegd via een aangetekend schrijven vanuit SW+. Er werd een herstelgesprek gepland, maar huurder heeft deze geannuleerd.
4. Klacht rond uitgevoerde werken aan goot
Er werd opdracht gegeven aan de dakwerker voor onderhoud van de goot. De hoogte hiervan werd mis ingeschat door de pandbeheerder waardoor onterecht de factuur ten laste van de huurder werd gelegd. Dit werd gecorrigeerd.
5. Klacht en verzoek tot herziening huuraanpassing 2026 - foutieve inkomensgegevens KSZ
Huurder betwistte de nieuwe huurprijs van 2026. De inkomsten van 2023 werden in aanmerking genomen maar mevrouw moest een deel van haar inkomen (leefloon) terugvorderen aan het OCMW. Dit gebeurde echter pas in 2024 waardoor dit niet terug te vinden is in de Kruispuntbank. Na bevragen bij WIV mogen wij op basis van een attest van het OCMW rekening houden met deze terugvordering. We hebben dit dan ook na ontvangst attest toegepast en mevrouw hierover geïnformeerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

1. Aanbesteding gedaan voor volledig vernieuwen van de tussentellers, afrekening verbruiken van collectieve installaties worden berekend door deze externe firma op basis van uitlezing van nieuwe tussentellers.
2. dossiers worden voorgelegd aan RvB en worden al dan niet herbekeken naargelang beslissing RvB
3. herstelgesprek werd ingepland maar geannuleerd door huurder
4. Pandbeheerders worden gevraagd extra attent te zijn bij inschatten van

- onderhoudskosten al dan niet ten laste van de huurder
5. Vanaf heden wordt werkwijze goedgekeurd door WIV inzake attest OCMW terugvordering leefloon standaard toegepast

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Thuispunt Gent

Naam van de klachtenbehandelaars + e-mailadres: klachten@thuispuntgent.be

Femke Verfaillie

Fiebe Van Yper

Nurcan Kerman

Naomi Vandenbossche

1. Cijfergegevens eerstelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	414
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	365

Aantal (deels) gegronde klachten:	141

Aantal (deels) opgeloste klachten:	379

2. Cijfergegevens tweedelijnsklachten

	Aantal
Totaal aantal klachten	51
Aantal (deels) ontvankelijke klachten:	51

Aantal (deels) gegronde klachten:	18
Aantal (deels) opgeloste klachten:	45

2. Klachtenbeeld 2025

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

(Onder meer) Huurder	321
(Onder meer) Vlaamse Ombudsdienst	15
(Onder meer) Stad Gent	23
(Onder meer) Gentse Ombudsdienst	64

Onderwerp van de klachten

Bepaalde klachten betroffen meerdere categorieën en zijn hieronder dan meermaals vertegenwoordigd.

- Klachten betreffende (onder meer) onderhoud en herstellingen: 268
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling huurdersdossier: 52
- Klachten betreffende (onder meer) informatie door Thuispunt Gent: 10
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling betwisting factuur: 44
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling afrekening waarborg: 1
- Klachten betreffende (onder meer) behandeling vraag afrekening huurlasten: 15
- Klachten betreffende (onder meer) opvolging overlastdossier: 30
- Klachten betreffende onthaal en klantvriendelijkheid: 8
- Klachten betreffende de berekening van de huurprijs: 13
- Klachten betreffende andere zaken of onbekend: 9
- Klachten betreffende behandeling verzekeringsdossier: 1

Vergelijking met voorgaande jaren

- 2014: 316 klachten , waarvan 183 gegrond
- 2015: 189 klachten, waarvan 96 gegrond
- 2016: 145 klachten, waarvan 64 gegrond
- 2017: 184 klachten, waarvan 133 gegrond
- 2018: 166 klachten, waarvan 98 gegrond
- 2019: 140 klachten, waarvan 70 gegrond
- 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
- 2024: 480 klachten, waarvan 205 (gedeeltelijk) gegrond

B. Tweedelijnsklachten

Detailanalyse

De klachten bereikten ons via volgende kanalen

Vlaamse Ombudsdienst	11
Gentse Ombudsdienst	38
Wonen in Vlaanderen	2
Totaal	51

Onderwerp van de klachten

• Onderhoud en herstellingen:	35
• Behandeling vraag afrekening huurlasten	4
• Behandeling huurdersdossier	6
• Opvolging overlastdossier	3
• Behandeling betwisting herstellingsfactuur	3
• Berekening huurprijs	5
• De manier waarop Thuispunt Gent mij informeert	1

C. Toelichting

Een melding is geen klacht

Bij een melding stelt de onderzoeker 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 2025

Er is een daling in het aantal eerstelijnsklachtendossiers van 480 naar 414.

- Gegronde klachten: een (sterke) daling van 118 dossiers naar 69 dossiers
- Gedeeltelijk gegronde klachten: een daling van 87 naar 72 dossiers
- Ongegronde klachten: een lichte daling van 238 dossiers naar 224 dossiers omdat er veelal geen fouten konden worden toegekend aan de werking van en opvolging (van externen) door Thuispunt Gent.

Het grootste aantal klachten blijft gaan over onderhoud en herstellingen, maar dit kende wel een daling van 304 dossiers in 2024 naar 268 dossiers in 2025.

- Ondanks de bestendige samenwerking en periodiek overleg met de pijler Woningen en Woonomgeving heeft het grootste aantal openstaande klachtendossiers betrekking op onderhoud en herstellingen.

- 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 en vocht-, schimmel- en waterschade door condens of lekken. Zeker naarmate het einde van de winter ontvingen we meer meldingen over vocht en schimmel.

- We zien daarnaast een kleine opmars van klachten over de (externe) poetsdienst die de algemene delen niet of onvoldoende zou poetsen volgens de klagers.

- Ook de liftpannes blijven actueel.

Tevens merken we een daling in het aantal klachten rond de opvolging van overlastdossiers. Hier is het aantal namelijk gedaald van 48 naar 30. Ook het aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten hierover kende een sterke daling, namelijk van 19% naar 3,3%.

Als laatste merken we een stijging op van het aantal klachten over de betwisting van facturen van 24 dossiers in 2024 naar 44 dossiers in 2025. Echter is het percentage gegronde klachten hierover gedaald van 38% naar 20,5%. Het aantal gegronde dossiers blijft stabiel op 9. In 2025 werden meer facturen verstuurd: 3200 facturen t.o.v. 2850 facturen in 2024.

Zoals in 2024 ontvangen we het grootste deel van de klachten, namelijk 93%, op elektronische wijze. Dit is een kleine stijging van 1%

Het papieren klachtenformulier blijft een noodzakelijke aanvulling, maar werd in 2025 maar 9 keer gebruik ten opzichte van 16 keer in 2024.

Het klachtenformulier ligt aan de balies of kan een medewerker afdrukken via de netwerkschijf van Thuispunt Gent. De klager kan zijn klacht omschrijven of de medewerkers kan de klacht noteren, als de klager niet of niet goed kan schrijven. Het is wel belangrijk dat de klager de klacht ondertekent. Onder meer in het personeelsmagazine WijsWerken werd hier richtbaarheid aan gegeven. De huurbegeleiders hebben het ook op zak. Het ligt ook aan het onthaal in onze vestigingen.

Het gebruik van een gewone e-mail is wel toegenomen in 2025. We vermoeden dat dit deels komt doordat de front office ons e-mailadres doorgeeft, maar ook doordat klager uit eerdere contacten reeds over ons e-mailadres beschikken en niet meer via een webformulier contact opnemen.

Nieuw is dat 2 klachten op telefonische wijze ontvangen werden. Het ging in beide gevallen om huurders die het niet eens waren met de behandeling van hun betwisting van een herstellingsfactuur..

E. Bespreking en evaluatie behandelde tweedelijsklachten in 2025

Er is een forse toename in het aantal tweedelijsklachten t.o.v. vorig jaar, de toename is voornamelijk te vinden in de klachtendossiers over de opvolging van technische gebreken.

Er werden minder dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst geopend, net zoals vorig jaar is het gros van de tweedelijsdossier in behandeling bij de Gentse Ombudsdienst. In uitvoering van het protocol met de Gentse Ombudsdienst worden dossiers besproken in het periodiek overleg.

We zien tot slot meer en meer dat Agentschap Toezicht Wonen in Vlaanderen de interne klachtendienst bevraagd. Meestal wordt dit opgenomen door Thuispunt Gent in eerste lijn, maar wanneer er al een dossier in eerste lijn is geweest, stroomt dit door naar tweede lijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Het onderscheid tussen **eerstelijs- versus tweedelijsklachten** wordt nog steeds correct toegepast.

Het samenwerkingsprotocol tussen Thuispunt Gent en de Gentse Ombudsdienst werd hernieuwd.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Thuisrand
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 An Meersschaert – klachten@thuisrand.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	10
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	10

Aantal (deels) opgeloste klachten:	10

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Klachten via de ombudsdienst :

Kandidaten :

- Een kandidaat werd geschrapt tijdens de actualisatieprocedure. De wettelijke stappen en voorwaarden werden duidelijk toegelicht.

Huurders :

- Een huurder moest verplicht verhuizen wegens geplande renovatiewerken. De huurder werd persoonlijk geïnformeerd en er werd bijkomende ondersteuning aangeboden bij de verhuis.
- Een eigenaar had geen nieuwe plaatsbeschrijving ontvangen na renovatiewerken. De plaatsbeschrijving werd alsnog opgesteld en bezorgd.
- Voor de berekening van de huurprijs ontbrak een correct attest van invaliditeit. Na overleg met de ziekenkas werd het juiste attest verkregen.
- Een huurder meldde problemen met vocht en schimmel. Er werden tijdelijke herstelwerken uitgevoerd in afwachting van een volledige renovatie.

Klachten via de huurdersbond :

Kandidaten :

- Een kandidaat kwam niet in aanmerking voor een versnelde toewijzing ondanks dakloosheid. De regelgeving en criteria werden helder uitgelegd.

Huurders :

- Twee huurders betwistten een factuur voor een technische interventie. Zij kregen bijkomende toelichting en er werd een afbetalingsplan opgesteld.
- Een huurder meldde geuroverlast. De technische dienst kon dit niet vaststellen. Er werd afgesproken dat de huurder opnieuw contact opneemt indien het probleem zich herhaalt.

Klachten via Wonen in Vlaanderen :

- Een huurder diende een klacht in over vocht- en schimmelproblemen. Tijdelijke herstelmaatregelen werden uitgevoerd in afwachting van een volledige renovatie.

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?

Realisaties in het afgelopen jaar

- De samenwerking tussen de klachtenbemiddelaar en de betrokken diensten werd versterkt, wat leidt tot een efficiëntere en meer klantgerichte behandeling van klachten.

Geplande verbeteringen

- De klachtenprocedure werd grondig geëvalueerd en aangepast. Er is nu een duidelijk onderscheid tussen een melding en een klacht.
- Klachten worden systematisch besproken in het beleidsteam. Waar nodig worden processen bijgestuurd om herhaling van gelijkaardige klachten te voorkomen.

- Verdere verfijning van interne procedures om sneller en transparanter te communiceren met huurders en kandidaten.
- Structurele opvolging van terugkerende klachten, met focus op preventie en kwaliteitsverbetering.
- Versterking van de samenwerking tussen technische dienst, sociale dienst en klachtenbemiddeling om problemen sneller te detecteren en op te lossen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Thuiswest Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Johan Denolf (johan.denolf@thuiswest.be)

Datum : 29/01/2026

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	22
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal (deels) gegronde klachten:	10

Aantal (deels) opgeloste klachten:	13

2. Aard van de klachten :

Een klacht kan betrekking hebben op één of meerdere domeinen, processen, diensten :

Aard van de klachten behandeld volgens Bestuursdecreet :

° Administratief	: 4 (14 %)
° Financieel	: 5 (18 %)
° Sociaal	: 0 (0 %)
° Onderhoud	: 1 (4 %)
° Technisch	: 10 (35 %)
° Domiciliefraude	: 0 (0 %)
° Organisatorisch/beslissing	: 8 (29 %)

3. Rapporteringen en aanbevelingen 2025 :

- ➔ Waar opportuun of nodig (complex, omvangrijk onderzoek, financieel, organisatorisch ...) werd er een afzonderlijk rapport opgemaakt, houdende
- ° Context van de klacht,
 - ° Inspanningen betrokken medewerkers / diensten,
 - ° Intentie 360° evaluatie
 - ° Mogelijke aanbevelingen :
 - Om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden,
 - Om de werking van de organisatie te verbeteren

- ➔ Rapport bevat mogelijke aanbevelingen :
 - ° indien verbetering mogelijk is op vlak van werkmethodeken, organisatie – mogelijks gebeurt er onmiddellijk een voorstel aan de betrokken dienst
 - ° Indien mogelijke belangrijke (financiële, juridische, ...) impact op Thuiswest
 - ° Als gelijkaardige klachten kunnen worden vermeden
- ➔ Aantal rapporten 11
- ➔ Aantal rapporten met aanbevelingen/adviezen : 11
- ➔ Aantal adviezen : 28

4. Bijkomende algemene vaststellingen :

- Het aantal klachten is relatief beperkt, rekening houdend met de grootte van de woonmaatschappij Thuiswest. Thuiswest beheerde per 01/01/2025 6.748 sociale huurwoningen. Dit beheer brengt heel wat beslissingen teweeg.
- Het aantal klachten ligt in dezelfde lijn als in 2024. Er werden in 2025 3 klachten minder behandeld (zie verder onder punt 6a).
In 2025 werden verdere stappen genomen in de organisatie van de verschillende diensten. Een goede samenwerking en informatieoverdracht tussen de diensten is cruciaal om heel wat bedrijfsprocessen goed te kunnen uitvoeren.
- 5 klachten zijn afkomstig van familieleden van een zittende, vertrokken of overleden huurder.
- 3 klachten zijn afkomstig van kandidaat-huurders.
- 1 klacht kwam binnen via de Vlaamse Ombudsdienst.
- 8 klachten kwamen van zittende huurders.

5. Globale aanbevelingen :

Naast de aanbevelingen, vermeld in de individuele rapporten, werden er ten behoeve van de directie en het bestuur van Thuiswest een 5-tal globale aanbevelingen gerapporteerd. Deze hebben betrekking op bepaalde werkmethodeken en aandachtspunten bij de uitvoering van sommige opdrachten.

6. Toetsing klachtenbeheer aan de pijlers van het Bestuursdecreet 07/12/2018 :

a. Klachten ontvangen :

- ° De procedure is voor iedereen vlot vindbaar,
 - ➔ De klachtendienst en de klachtenprocedure is vlot vindbaar en toegankelijk voor iedereen. Op de website van Thuiswest is er eveneens een digitaal klachtenformulier voorzien die door de betrokkene gemakkelijk kan worden ingevuld en verzonden. Deze formulieren komen onmiddellijk bij klachtendienst terecht.
 - ➔ Voor de medewerkers is er een afzonderlijke bibliotheek voorzien op de interne SharePoint Thuiswest (Juridisch).
 - ➔ De klachtenprocedure werd herzien in 2024 en wordt in de toekomst verder geactualiseerd indien nodig. Deze procedure is ook gepubliceerd op de website.
- ° de klachtendienst van Thuiswest is bekend binnen de organisatie,
 - ➔ De klachtenbeheerder overlegt regelmatig met de betrokken diensten en medewerkers,
 - ➔ De klachtenbeheerder is in zijn functie van programmamanager ook lid van het managementteam, en rapporteert hen ook jaarlijks,
 - ➔ De klachtenbeheerder wordt desgevallend ingeschakeld bij lopende dossiers die dreigen vast te lopen.
- ° Representatief aantal klachten :
 - ➔ 2023 : 16 klachten behandeld,
 - ➔ 2024 : 22 klachten behandeld,
 - ➔ 2025 : 19 klachten behandeld.
 - ➔ De klachten worden jaarlijks geanalyseerd om trends en verbeterpunten te ontdekken

b. Klachten behandelen :

- ° De klachtenbehandeling binnen Thuiswest is gericht op het bemiddelen en zoeken naar oplossingen,
 - ➔ De klachtindiener wordt in vele gevallen ook zelf telefonisch of per mail gecontacteerd :

- ° om de klacht goed te begrijpen (context, impact, ...),
- ° om de klacht samen met de klachtindiener te objectiveren,
- ° om de klacht goed af te bakenen, wat leidt tot concrete voorstellen en aanvaardbare oplossingen,
- ° om een inzicht te krijgen in de verwachtingen van de klachtindiener en deze eventueel bij te sturen.
- ° Samenwerking met anderen,
 - ➔ De klachtendossiers worden besproken met de betrokken diensten / medewerkers,
 - ➔ De klachtendossiers worden desgevallend ook besproken met betrokken derden, indien dit sneller tot resultaten kan leiden (vb. eigenaars-verhuurders),
 - ➔ De 1^{ste} lijnsklachtenbehandelaar fungeert mogelijks als bemiddelaar tussen verschillende partijen in het geval van een geschil,
- ° Tijdige behandeling + antwoorden helder,
 - ➔ De klachtindiener wordt snel op de hoogte gebracht van de ontvangst van de klacht door middel van een ontvangstmelding.
 - ➔ Niet zelden wordt de klachtindiener telefonisch gecontacteerd, reeds bij ontvangst van de klacht.
 - ➔ In het antwoord naar de klachtindiener, wordt er inhoudelijk gestreefd naar volledigheid, correctheid en duidelijkheid.
 - ➔ Niet zelden wordt er in het antwoord verwezen naar de visie en de inzichten van de klachtindiener.
- ° Verwijzing naar volgende stap :
 - ➔ de klachtindiener ontvangt steeds een schriftelijk antwoord onder de vorm van een antwoordbrief (aangetekend + gewoon) of een mail.
 - ➔ Deze brief bevat een aantal vaste rubrieken : de doelstelling, elementen en de wijze waarop de klacht werd onderzocht, de bevindingen van het onderzoek, de conclusies van het onderzoek bevatten desgevallend ook wie welke verdere stappen in het dossier zal ondernemen.

c. Lessen trekken :

- ➔ Daar waar nodig worden er aanbevelingen / adviezen gerapporteerd,
- ➔ de 1^{ste} lijnsklachtenbehandelaar overlegt regelmatig met de directie van Thuiswest om de werking mee op te volgen,
- ➔ Jaarlijks wordt er een klachtenrapport opgemaakt, dat binnen de organisatie wordt besproken,
- ➔ Zowel de klachten, de wijze van behandelen, en de aanbevelingen worden zorgvuldig geregistreerd met het oog op opvolging en rapportering,
- ➔ Per klacht wordt desgevallend een afzonderlijk rapport opgemaakt met daarin de onderzoeksresultaten en de mogelijke aanbevelingen,
- ➔ Een klachtenoverzicht vermeldt beknopt de aanbevelingen die in de rapporten werden gemaakt en de diensten die hierin zijn betrokken,
- ➔ Thuiswest streeft naar een professioneel klachtenbeheer. De klachtenbeheerder is aangesteld door het bestuursorgaan van Thuiswest en is het centraal aanspreekpunt en de contactpersoon voor de Vlaamse Ombudsdienst,
- ➔ De klachtenbeheerder werkt onafhankelijk, neutraal en los van enige beïnvloeding of druk,
- ➔ De klachtenbeheerder participeert in de mate van het mogelijke mee aan initiatieven van de Vlaamse Ombudsdienst.

Johan Denolf
Klachtenbeheerder Thuiswest

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Vivendo

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	27
Aantal ontvankelijke klachten:	27

Aantal (deels) gegronde klachten:	27

Aantal (deels) opgeloste klachten:	27

2. Klachtenbeeld 2025

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

- **18 technische klachten**
 - 3 mbt ingehuurd patrimonium
 - 15 mbt eigen patrimonium (1 behandeld door dienst projecten, 14 behandeld door dienst patrimonium)
 - algemene technische problemen, vocht/schimmelproblemen, verwarming
 - te lange wachttijd voor herstellingen
 - technische problemen koopwoning: aannemer werd in gebreke gesteld
 - huisbezoeken werden ingepland
 - herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
 - aannemers werden aangesproken
 - verzekeringsdossiers opgestart waar nodig
- **2 klachten mbt kandidaat-huur**
 - 1 niet-akkoord met toegewezen woongelegenheden
 - 1 stopzetting wegens overlijden betrokkene
- **4 klachten mbt verhuring**
 - klachten over aanpassing huurprijsberekening: er werd de nodige verantwoording gegeven aan betrokkenen + 1 betrokkene had nagelaten tijdig documenten te bezorgen
 - terugbetaling borg: werd reeds teruggestort voor de klacht werd afgehandeld
- **3 klacht mbt bewonerscontacten**
 - klacht over blijvende overlast
 - klachten ivm medewerkers: beiden weerlegd

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 Equans en Six voor het wettelijk onderhoud én voor problemen verwarming, boilers, sanitair, elektriciteit en ventilatie. Deze firma's zijn 24u op 24 bereikbaar.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: BV woonmaatschappij VIVUS Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: koen.verdru@vivus.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9
Aantal (deels) gegronde klachten:	9
Aantal (deels) opgeloste klachten:	9

2. Klachtenbeeld 2025

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

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. De klachten die VIVUS ontvangt, kunnen herleid worden tot klachten die telkens gaan over het aanslepen van technische problemen. Een significant deel gaat over klachten over de verwarmingsinstallatie en langdurige wachttijd vooraleer het probleem is opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De nieuwe woonmaatschappij blijft inzetten op duidelijke communicatie, het betrekken van onze huurders en een efficiënte interne werking.

VIVUS werkt samen met een firma voor het onderhoud van de verwarmingsinstallaties en toebehoren. Gezien we begin van het jaar redelijk wat klachten ontvingen over defecte verwarmingsinstallaties, werd beslist om maandelijks met betrokken firma samen te zitten. Op die manier kan veel korter op de bal gespeeld worden bij aanhoudende problemen. In de tweede jaarhelft daalde het aantal klachten dan ook.

Er werd op de technische dienst ook een proefproject opgestart waarbij huurders een melding kunnen maken via QR-code rechtstreeks in het softwarepakket. Dit zou ons moeten in staat stellen om sneller en efficiënter te reageren, waardoor klachten kunnen vermeden worden. Binnenkort wordt het proefproject geëvalueerd.

VIVUS zet daarnaast in op huurdersbetrokkenheid. In 2025 werden verschillende bewonersvergaderingen georganiseerd. Door bewoners te betrekken bij de werking, investeren we pro-actief in de leefbaarheid in onze residenties. Daarnaast blijven we inzetten op klare taal bij onze communicatie naar huurders en kandidaten. We gebruiken hiervoor onze huurderskrant, social media, de klassieke briefwisseling en onze website.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij:

Wonen in Limburg

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

klachten@wil.be

Esther Geerkens, esther.geerkens@wil.be

Hilde Boonen, hilde.boonen@wil.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	386
Aantal ontvankelijke klachten:	382

Aantal (deels) gegronde klachten:	160

Aantal (deels) opgeloste klachten:	110

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

De behandelde klachten werden zorgvuldig geanalyseerd en ingedeeld in verschillende categorieën. Deze analyse vormt de basis voor gerichte acties en verbetermaatregelen. Hieronder volgt een overzicht per thema.

1. Bereikbaarheid

De klachten met betrekking tot bereikbaarheid zijn in 2025 merkbaar gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar.

Waar in 2024 jaar vooral de telefonische bereikbaarheid als knelpunt werd ervaren, ontvingen we in 2025 voornamelijk klachten over het uitblijven van antwoorden op e-mails.

Dit wijst op de nood aan duidelijke afspraken en consequente interne opvolging van digitale communicatie.

2. Administratief

Administratieve klachten blijven een belangrijk aandachtspunt.

Ze hebben voornamelijk betrekking op:

- laattijdige uitbetaling van huur aan eigenaars;
- onduidelijkheden of betwistingen in de afrekeningen van gezamenlijke huurlasten;
- klachten m.b.t. het inschrijvingsdossier van kandidaat-huurlaars;
- betwisting van aangerekende kosten.

Tijdige opvolging, transparantie en uniforme processen blijven essentieel om het vertrouwen in Wonen in Limburg te versterken.

3. Technisch

Ongeveer de helft van de in 2025 ontvangen klachten waren van technische aard.

Herstellingen door eigen diensten

Een vaak terugkerende klacht betreft de lange wachttijden voor het uitvoeren van herstellingswerken. Huurlaars geven aan dat ze meermaals contact moesten opnemen alvorens er een technicus ter plaatse komt, en dat structurele oplossingen soms lang uitblijven.

Dit is vaak het gevolg van complexe technische dossiers die moeilijk op te lossen zijn.

Herstellingen door externe firma's

Daarnaast waren er opvallend veel klachten over groenonderhoud en het onderhoud (poetsen) van gemeenschappelijke delen in appartementsgebouwen.

Voor deze opdrachten doet Wonen in Limburg beroep op externe firma's.

Het klachtenbeeld wijst op de nood aan consequente opvolging.

4. Bejegening

In 2025 werd slechts één klacht geregistreerd met betrekking tot bejegening.

Dit bevestigt dat onze medewerkers in het algemeen correct, respectvol en behulpzaam worden ervaren.

5. Samenlevingsproblemen

Een aanzienlijk deel van de klachten heeft betrekking op samenlevingsproblemen en sociale overlast. Het gaat vaak om dossiers die reeds langere tijd lopen en gekend zijn bij de medewerkers van team bewonerswerking.

In vele gevallen werden eerdere bemiddelingspogingen ondernomen, maar deze leidden niet steeds tot een duurzame oplossing.

Wonen in Limburg kan echter niet verantwoordelijk gesteld worden voor sociale overlast tussen bewoners.

De woonmaatschappij kan slechts optreden wanneer er sprake is van structurele en ernstige leefbaarheidsproblemen, die door meerdere burens worden bevestigd, en een duidelijke inbreuk vormen op de huurdersverplichtingen.

Huurders in dergelijke situaties worden steeds geadviseerd om:

- in eerste instantie de dialoog aan te gaan met de betrokken buurtbewoner(s);
- een beroep te doen op onpartijdige burenbemiddeling;
- het geschil voor te leggen aan de vrederechter.

Daarnaast vragen we om overlast steeds te melden aan de huurbegeleider, zodat deze meldingen geregistreerd en opgevolgd kunnen worden.

Bij strafbare feiten of acute (geluids)overlast, dient ook aangifte gedaan te worden bij de politie, zodat een proces-verbaal kan worden opgesteld.

Deze vaststellingen zijn noodzakelijk om een volledig en objectief beeld van de situatie te kunnen vormen, en waar mogelijk, verdere stappen te ondernemen binnen het wettelijk kader.

6. Woonkwaliteit

Een beperkt aantal klachten had betrekking op de woonkwaliteit, voornamelijk rond aanhoudende vocht- en schimmelproblemen in de gehuurde woning.

Uit onderzoek blijkt vaak dat er geen sprake is van een structureel probleem, maar van een verhoogde vochtproductie in de woning, wat leidt tot oppervlaktecondensatie.

In dergelijke gevallen wordt er een "condensatietraject" opgestart, waarbij een technisch medewerker samen met de huurder de mogelijke maatregelen bespreekt, en praktische tips geeft rond verluchting en vochtbeheersing.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Op basis van het klachtenbeeld werden onderstaande realisaties en acties uitgewerkt. Hiermee hopen we de bereikbaarheid en dienstverlening verder te optimaliseren.

Communicatie klachtenbehandeling

Begin 2025 werd de klachtenprocedure opnieuw onder de aandacht gebracht via het intranet.

Daarnaast werd er voor klachtenonderzoekers een duidelijke guideline ontwikkeld, waarin hun rol, verantwoordelijkheden en verwachtingen binnen het klachtenproces helder worden omschreven.

Dit draagt bij aan een uniforme en kwaliteitsvolle klachtenbehandeling.

Ontwikkeling gids warm en klantgericht onthaal en bijhorende opleiding

Sinds de fusie tot Wonen in Limburg wordt ingezet op een uniforme, professionele en toekomstgerichte dienstverlening.

In 2025 werden in dit kader belangrijke stappen gezet, waaronder:

- de invoering van uniforme telefonische openingsuren;
- de optimalisatie van afwezigheidsberichten;
- de invoering en keuzemenu's op kantooniveau.

De gids "klantgericht onthaal" werd verspreid binnen de organisatie, en toegelicht tijdens interne vormingen.

Medewerkers kregen hierbij concrete handvaten om klantencontacten warm, correct en professioneel aan te pakken en om samen te groeien in klantgerichtheid.

Ontwikkeling e-mailbeleid

E-mail is een essentieel communicatiemiddel, maar kan bij gebrek aan duidelijke afspraken leiden tot een hoge werkdruk en een gebrek aan overzicht.

Daarom werd er in 2025 een e-mailbeleid ontwikkeld en gecommuniceerd.

Hierin werd onder meer vastgelegd dat elke mail binnen de twee werkdagen beantwoord moet worden, ook wanneer een inhoudelijk antwoord nog niet mogelijk is.

Daarnaast werd er aandacht besteed aan het correct instellen van out-of-office-berichten. Met dit beleid beogen we de bereikbaarheid te verbeteren en het aantal klachten hierover verder te doen dalen.

Aanbesteding website

WiL ging over tot een aanbesteding voor de ontwikkeling en het onderhoud van een nieuwe website, met sterke focus op gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid.

De vernieuwde website moet inspelen op de verschillende doelgroepen, en moet bezoekers snel en gemakkelijk naar de juiste informatie leiden.

Gebruiksvriendelijk, eenvoudig en laagdrempeligheid staan hierbij centraal, met als doel de dienstverlening te ondersteunen en het imago van de woonmaatschappij te versterken.

Implementatie OBS

In 2025 werd gestart met de uitrol van een systeem van organisatiebeheersing.

Bestaande procedures, processen, richtlijnen, typebrieven en andere documenten werden geïnventariseerd, en gebundeld op het WiL-intranet, zodat er steeds één correcte en up-to-date versie beschikbaar is.

Vervolgens werden de gewenste processen in kaart gebracht, werd er een risicoanalyse uitgevoerd, en werd er een planning opgesteld voor de verdere uitwerking.

Dit systeem brengt structuur in de dynamiek van de fusie en vormt de basis voor een uniforme en gestructureerde manier van werken.

Procedure berekening en afrekening huurlasten voor eigen woningen

In 2025 werd er een procedure geïmplementeerd voor het bepalen en afrekenen van huurlasten voor eigen woningen.

Deze procedure zorgt voor een efficiënte, transparante en uniforme verwerking van de kosten die aan huurders worden aangerekend.

Daarnaast verduidelijkt het proces de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen, met als doel misverstanden te vermijden en het aantal administratieve klachten te verminderen.

Groenonderhoud en onderhoud gemeenschappelijke delen van appartementen

De klachten m.b.t. groenonderhoud en het poetsen van gemeenschappelijke delen werden besproken door de directie.

Er werd nagegaan of er sprake is van terugkerende of structurele problemen, bijvoorbeeld binnen specifieke regio's of bij bepaalde aannemers.

Mogelijke verbeteracties en bijkomende kwaliteitscontroles werden onderzocht.

Aannemers waarbij de samenwerking problematisch blijft, kunnen worden opgezegd.

In toekomstige aanbestedingen wordt overwogen om registratiesystemen op te nemen die controle en opvolging van de uitgevoerde werken vergemakkelijken.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Raamovereenkomst cloudtelefonie

De bestaande telefooncentrale zal vervangen worden door een cloudgebaseerde telefooncentrale.

Deze vernieuwing draagt bij aan een betere telefonische bereikbaarheid, en maakt een efficiënte opvolging van telefonische contacten mogelijk.

Opstart project "Klantgerichtheid in ons DNA".

Met dit project wordt klantgerichtheid centraal geplaatst in de dagelijkse werking van Wonen in Limburg.

De diversiteit aan klanten, processen en contactkanalen vraagt om een aanpak die zowel de kwaliteit van de dienstverlening als de interne werking versterkt.

In de komende periode wordt er gewerkt aan:

- een richtinggevend en gedragen dienstverleningsconcept op maat van WiL voor de organisatie van de eerstelijnswerking;
- een concreet implementatieplan voor de verdere optimalisatie van de klantgerichtheid met prioriteiten, acties, timing en verantwoordelijkheden;
- een kader van meetinstrumenten waar iedere collega op kan terugvallen (praktische richtlijnen, checklists, tips,...)
- een gezamenlijk begrippenkader rond klantgerichte dienstverlening.

Ontwikkeling Customer Relationship Management-tool

De ontwikkeling en implementatie van een CRM-tool moet bijdragen aan een betere registratie, opvolging en analyse van contacten en klachten.

Nieuwe aanbestedingen onderhoud

Het contract voor het onderhoud van gemeenschappelijke delen en kantoren loopt midden 2026 af.

Dienst aankoop start met de voorbereiding van een nieuwe aanbesteding in overleg met de betrokken pijlers.

Ook voor het groenonderhoud worden, in afwachting van nieuwe aanbestedingen, bijkomende maatregelen en vereisten onderzocht om opvolging verder te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls Menen-Wervik
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@wm-impuls.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1

2. Klachtenbeeld

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

- 2 klachten (int. ref. 25-001 en 25-006) betroffen het verhaal van de kandidaat-huurder tegen de beslissing van de woonmaatschappij om een weigering als ongegrond te beschouwen. De afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen, via dewelke de klachten ontvangen werden, volgde echter de beslissing van de woonmaatschappij. Beoordeling: ongegrond.
- 1 klacht (int. ref. 25-002) betrof een verhaal van een kandidaat-huurder tegen de beslissing van de woonmaatschappij om een toewijzing gedurende een jaar te weigeren omwille van openstaande huurachterstal. De afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen, via dewelke de klacht ontvangen werd, volgde echter de beslissing van de woonmaatschappij. Beoordeling: ongegrond.
- 1 klacht (int. ref. 25-003) betrof de onenigheid vanwege een kandidaat-huurder over de toestand van een aangeboden woning. Omdat de woonmaatschappij de kandidaat-huurder ondertussen een andere woning had aangeboden, die zij ondertussen reeds had aanvaard, oordeelde de Toezichthouder dat er geen sprake was van een ongegronde weigering. Beoordeling: ongegrond.
- 1 klacht (int. ref. 25-004) betrof de beschuldiging van een huurder aan het adres van een medewerker van de woonmaatschappij, die bij een huisbezoek diens hondje zou *geschopt* hebben. Uit de verklaring van de medewerker in kwestie blijkt dit geenszins het geval geweest te zijn. Beoordeling: ongegrond.
- 1 klacht (int. ref. 25-005) betrof een betwisting door een vertrokken bezetter (= bewoner na overlijden van een huurder) van de aanrekening van gevolgschade n.a.v. een lekkende boiler. Uit onderzoek bleek de nalatigheid van de bewoner aan de basis te liggen van de schade, i.c. het niet tijdig verwittigen van de onderhoudsfirma en deze vervolgens pas laat de toegang tot de woning te verschaffen. Beoordeling: ongegrond.
- 1 klacht (int. ref. 25-007) betrof een burencconflict, dat op het moment van de indiening van de klacht reeds aanhangig was gemaakt bij het vrederecht. Er werd dan ook verwezen naar de beslissing van de vrederechter in deze procedure, waardoor deze klacht dan ook als 'ongegrond' beoordeeld werd.
- De gegronde klacht (int. ref. 25-008) betrof de betwisting door een vertrokken huurder waarbij de vervanging van een dampkap werd aangerekend. Uit onderzoek bleek dat dit toestel reeds van bij aanvang van de verhuring in bedenkelijke staat was en werd beslist om de kosten voor de vervanging voor rekening van de woonmaatschappij te nemen. Beoordeling: gegrond.
- 1 klacht (int. ref. 25-009) betrof de betwisting door een huurder tijdens een interne verhuis, voor een aanrekening van een nieuwe douchecabine in de te verlaten woning, nadat de huurder de bestaande douchecabine er, zonder aanvraag noch toestemming vanwege de woonmaatschappij, op een zeer gebrekkige manier eigenhandig had vervangen door een ander exemplaar. De klacht werd als ongegrond beoordeeld, alsook de klachten/opmerkingen die betrokkene nadien plots formuleerde, allicht n.a.v. de negatieve beoordeling, zoals bv. bijkomende opmerkingen over het nieuwe appartement, het feit dat de woonmaatschappij enkel in het Nederlands communiceert (i.c. 'geen Frans wil spreken') en dat betrokkene racistisch zou bejegend zijn. Na het negatieve antwoord van de woonmaatschappij op de vraag tot bemiddeling vanwege het Vlaams Mensenrechten Instituut, bij dewelke de betrokken huurder de zaak inmiddels aanhangig maakte, mochten wij geen reactie meer ontvangen. Beoordeling: ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- 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 2025

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Dender-Zuid
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Mieke Dobbenie – klachten@denderzuid.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	53
Aantal ontvankelijke klachten:	32

Aantal (deels) gegronde klachten:	28

Aantal (deels) opgeloste klachten:	25

2. Klachtenbeeld 2025

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

Verskillende klachten van kandidaat-huurders die hun wachttijd nog meer zagen verlengen sinds de invoering van het Centraal Inschrijvingsregister en de verstrenging van de regels lokale binding. Veel onbegrip ook over het niet toegewezen krijgen van een woning ondanks grote nood omwille van gezondheidsproblemen, dakloosheid, ...

Omwille van de interne workflow en workload verschillende klachten over de trage afrekening van de huurwaarborgen.

Verskillende klachten over herstellingen die niet snel genoeg zouden worden uitgevoerd. Bij grotere herstellingen vaak het gevolg van onderaannemers met drukke agenda, voor veel herstellingen is het probleem de beschikbaarheid van wisselstukken (zeker bij oudere installaties) en planning in het algemeen.

Regelmatig klachten over de werking van Equans (verwarming, sanitair en water)

Klachten over de kosten van herstellingen en de huurlasten.

Algemeen: klachten zijn soms het gevolg van gebrek aan informatie, het niet op de hoogte zijn en het verschuiven van verantwoordelijkheden.

10 klachten gingen over

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Vernieuwde informatiebrochure over technisch onderhoud en herstellingen.

Meer toelichting aan huurders of verantwoordelijkheden, meer informatieve artikels in het bewonersmagazine. Topics gebaseerd op duidelijke knelpunten.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Herwerken van workflows tussen de verschillende diensten waardoor opvolging en afhandeling van dossiers beter en sneller kan verlopen.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij WM Elan BV
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke – elena.delbeke@wmelan.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal (deels) gegronde klachten:	16

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

Klacht 233: Klacht gaat over verantwoordelijkheid voor technische gebreken.

Huurder contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst, Toezicht en WM Elan omdat wij verantwoordelijk zijn voor de gevolgen van de waterschade.

Klacht werd opgelost in 23 kalenderdagen.

Klacht 234: Klacht gaat over technische gebreken en werken rond de woning.

Huurder contacteerde WM Elan i.v.m. technische gebreken in de woning en overlast door werken naast de woning.

Klacht van overlast werken werd opgelost in 7 dagen.

Klacht 235: Klacht gaat over schrapping van de wachtlijst.

Huurder contacteerde de Vlaamse Ombudsdienst, omdat hij een aanbod weigerde en zo geschrapt werd.

Klacht werd opgelost in 5 kalenderdagen.

Klacht 236: Klacht gaat over de afhandeling van een technische melding.

Huurder contacteerde WM Elan omdat ze niet akkoord gaat met werkwijze.

Klacht werd opgelost in 90 kalenderdagen.

Klacht 237: Klacht gaat over schade aan veluxen.

Huurder contacteerde WM Elan omdat er opnieuw schade is aan de veluxen.

Klacht werd opgelost in 199 kalenderdagen (langere duurtijd door wachten op externe firma).

Klacht 238: Klacht gaat over een technische melding.

Huurder contacteerde WM Elan omdat de ventilatie dag en nacht zou 'draaien'.

Klacht werd nog niet opgelost.

Klacht 239: Klacht gaat over technische melding.

Particulier contacteerde WM Elan omdat er schade werd aangebracht aan hun perceel door afbraakwerken.

Klacht werd opgelost in 14 kalenderdagen.

Klacht 240: Klacht gaat over een technische melding.

Huurder contacteerde WM Elan omdat er buitenverlichting werd weggenomen door Fluvius.

Klacht werd opgelost in 139 kalenderdagen (langere duurtijd door contacten met externe diensten).

Klacht 241: Klacht gaat over een technische melding.

Huurder contacteerde WM Elan omdat de ruimdienst de site niet wilde betreden en ze dus geen werken konden uitvoeren.

Klacht werd opgelost in 4 kalenderdagen.

Klacht 242: Klacht gaat over technische melding.

Huurder contacteerde WM Elan omdat er telefoonkabels moeten vervangen worden en dat dit te lang duurt.

Klacht werd opgelost in 30 kalenderdagen.

Klacht 243: Klacht gaat over groenonderhoud.

Particulieren contacteerden WM Elan over distels afkomstig van 't Winckelbos.

Klacht werd opgelost in 31 kalenderdagen.

Klacht 244: Klacht gaat over een medewerker van WM Elan.

Huurder contacteerde WM Elan om klacht in te dienen tegen een medewerker (machtsmisbruik, leugens, ...).

Klacht werd opgelost in 35 kalenderdagen.

Klacht 245: Klacht gaat over een factuur 'Onderhoud & herstel'.

Huurder gaat niet akkoord met factuur.

Klacht werd opgelost in 2 kalenderdagen.

Klacht 246: Klacht gaat over groenonderhoud.

Particulieren contacteerden WM Elan over hoogstammige bomen naast tuin.

Klacht werd opgelost in 8 kalenderdagen.

Klacht 247: Klacht gaat over technische bemerkingen.

Huurder gaf verschillende technische gebreken door, maar die worden niet opgelost.

Klacht werd opgelost in 12 kalenderdagen.

Klacht 248: Klacht gaat over leefbaarheid.

Syndicus klaagt over leefbaarheidsproblemen (vandalisme & geluidsoverlast) in een appartementsgebouw.

Klacht werd nog niet opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Er werden 16 klachten geregistreerd en hiervan werden er 14 opgelost in 2025.

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.
- Maandelijks overleg met firma onderhoudscontract om openstaande dossiers te bespreken.
- Interne opvolging van de technische meldingen aanscherpen.
- Behandeling van klachten zo kort mogelijk houden.

Vragenlijst klachtenmanagement (Jaartal)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Ijzer & Zee
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kimberly Neufkens
 Kimberly.neufkens@ijzerenzee.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	18

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

In 2025 ontvingen we 15 sociale klachten, voornamelijk met betrekking tot burenruzies en nachtlawaai. Daarnaast hadden twee klachten betrekking op domiciliefraude. Eén melding werd gedaan door een buur en ging over een inwonende persoon waarvoor de huur niet was aangepast. De andere klacht betrof een toegewezen woning waarin de huurder nooit effectief heeft gewoond.

Verder was er één persoon ontevreden over het aanvaarde appartement in het kader van een mutatie, nadat hij reeds was verhuisd naar zijn nieuwe woning.

In vergelijking met 2024 werden er in 2025 minder klachten geregistreerd. Wel merkten we een toename van het aantal anonieme meldingen, die niet verder behandeld konden worden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De meeste klachten die we ontvangen zijn sociale klachten. Om dit te voorkomen, proberen we zo veel mogelijk aanwezig te zijn in de wijken. Dat doen we door verschillende projecten op te zetten en minstens vier keer per jaar een activiteit te organiseren voor de huurders.

Daarnaast spreiden we onze huisbezoeken bewust. In plaats van één keer per jaar alle huurders in een straat te bezoeken, zorgen we er – vooral in de iets grotere wijken – voor dat onze aanwezigheid gespreid is over het jaar. Zo zien huurders ons meerdere keren per jaar in de straat.

Hierdoor verlagen we de drempel om ons aan te spreken en kunnen bepaalde meldingen vaak informeel worden opgepikt, waardoor ze niet altijd hoeven te escaleren tot een officiële klacht.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij LeefGoed Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Wuyts klachten@leefgoed.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	176
Aantal ontvankelijke klachten:	176

Aantal (deels) gegronde klachten:	171

Aantal (deels) opgeloste klachten:	154

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025:

Zie bijlage

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

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 Kempen
- Sociaal verhuurkantoor Zuiderkempen
- 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.

Geground (Alle)

Klachten																					
Onderwerp	Geel	Grobbendonk	Herentals	Herenthout	Herselt	Heverlee	Hulshout	Kasterlee	Laakdal	Meerhout	Olen	Vorselaar	Westerlo	Zandhoven	(leeg)	Herentals	Heist-op-den-Berg	Leuven	Nijlen	Blankenberge	Eindtotaal
Beleid							1														1
Communicatie							1														1
Creatie	9		7				1	1	11		4		2								35
Communicatie							1		1		1		1								4
Herstelling														1							1
Herstelling			3																		3
Meervoudig									6												6
Overlast	1																				1
Nazorg	5		2						4		1										12
Vochtprobleem- ventilatie	1																				1
Hygiëne											1										1
Vochtprobleem- structureel	1		2																		3
Kwaliteit	1							1			1										3
Financiën	1												1	3		1			2		8
Huurlast	1													1	3	1			2		8
Sociaal			1	3		1		1	5		1		2					2			17
Communicatie				1					2				1								4
Overlast								1	3		1							2			7
Huurlast							1														1
Leefbaarheid					1																1
Vochtprobleem- ventilatie				1																	1
Vochtprobleem- structureel			1																		1
Kwaliteit				1									1								2
Technisch	16	2	22		2	2	12	3	13		3	7	2	6				3			93
Communicatie	1		1						1		1	1									5
Herstelling	1						1		1					1							4
Herstelling	3		6					1	1	1											12
Huurwaarborg	1		1						1		1										4
Meervoudig		1	1		1		1	1	1					2							8
Overlast							1														1
Opvolging									1												1
Huurlast	3										1										4
Vochtprobleem- ventilatie			2						1					1				1			5
Betwisting doorfacturatie	4		3		1		2				1	1		1				1			14
Hygiëne									1		1										2
Herstelling - verwarming	1	1	3	1					2	1			1	1				1			12
Vochtprobleem- structureel	1		5	1			5	1	1		2										16
Kwaliteit	1						2		2												5
(leeg)																					
(leeg)																					
Huuradministratie	4	1	4	1		1	2		4		3							1		1	22
Administratief		1	2			1	1		1		1								1		9
Communicatie	3								1		1										5
Huurwaarborg			1						2		1										4
Huur							1														1
Opvolging				1																	1
Huurlast			1																		1
Leefbaarheid	1																				1
Eindtotaal	30	4	36	3	3	1	17	5	33	3	15	2	11	3		1	5	1	2	1	176

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Meetjesland
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Patricia De Meyer – patricia.demeyer@woonmee.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	35
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal (deels) gegronde klachten:	22

Aantal (deels) opgeloste klachten:	20

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2024

Klacht 1: 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 6/02/2025 tegen de beslissing van de woonmaatschappij om in hun dossier een eerste weigering te registreren.

Meneer stelde dat er geen voorziening was voor het plaatsen van een wasmachine, er slechts 1 toilet is en de elektriciteitsbekabeling niet in orde was.

Er waren extra stopcontacten aangebracht in de grootste slaapkamer door een verdeelstekker te gebruiken in het enige geïnstalleerde stopcontact en deze te verbinden via verlengkabels onder de vloerbedekking.

De toezichthouder beoordeelde zijn verhaal als gegrond omdat we onvoldoende voldaan hebben aan onze leveringsplicht om de woning in alle opzichten in goede staat van onderhoud aan te bieden.

Het dagelijks bestuur besliste op 18/03/2025 om de weigering als gegrond te beoordelen en het dossier recht te zetten. We wezen er wel op dat we niet akkoord zijn met de redenering dat we niet voldaan hebben aan onze leveringsplicht omdat er geen extra toilet is. Als een woning een conformiteitsattest heeft, kan de staat van de woning niet ingeroepen worden als motivering voor een terechte weigering.

Klacht 2: Huurder: klacht over technische uitvoering.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder diende klacht in bij de Ombudsdienst. De huurder heeft allerlei opmerkingen over de staat van de woning en volgens haar zou de woning in 2022 onbewoonbaar zijn verklaard.

Bij de inhuring van het appartement door het vroegere SVK in 2012 was er een geldig conformiteitsattest. Voor haar heeft er trouwens een andere huurder gewoond. In 2022 werd er op vraag van de huurder een nieuw woningonderzoek gedaan. Er werd opnieuw een conformiteitsattest afgeleverd waaruit blijkt dat het appartement voldoet aan de minimale kwaliteitsnormen. Het is dus zeker niet onbewoonbaar verklaard in 2022. Integendeel, er waren geen opmerkingen.

De huurster heeft eind vorig jaar of tijdens het najaar opnieuw de vraag gesteld aan het stadsbestuur om een woningonderzoek uit te voeren.

De huurster heeft nooit gebruik gemaakt van haar accumulatieverwarming omdat dit volgens haar te duur is. Ze beweerde in het verleden ook af en toe dat deze stuk was, maar toen we dit wilden testen was het niet nodig omdat ze deze niet gebruikt en zelfs niet wou aanleggen om een nazicht te doen. In december is de elektricien van Woonmee langs geweest en die stelde vast dat de accumulatieverwarming wel naar behoren werkt.

Eigenlijk woont mevrouw daar niet graag en wil ze verhuizen. Ze is als kandidaat-huurder ingeschreven in het CIR voor een ander appartement of woning. Het is geen prioritaire mutatie want het appartement heeft een conformiteitsattest en mevrouw bezet het appartement rationeel.

We beoordeelden de klacht dan ook als ongegrond.

Klacht 3: Eigenaar: klacht over dienstverlening/factuur.

Ontvankelijk – deels gegrond – deels opgelost.

De eigenaar heeft een klacht over het gebrek aan overleg vooraleer er herstellingen aan haar woning worden uitgevoerd. Ze betwist dan ook een factuur van 906,04 euro omdat ze slechts voor een deel toestemming heeft gegeven. Het vervangen van de badkamerspiegel (59,20 euro) heeft ze betaald. De herstelling van de CV-ketel, het vervangen van een drukregelaar en het nazicht van het probleem van vocht in de muren wil ze niet betalen.

Daarnaast meldde ze ook dat de huurprijs niet werd geïndexeerd. Dit werd rechtgezet.

Aangezien de werken, die meer dan 250 euro bedroegen, zijn uitgevoerd zonder vooraf toestemming te vragen, hebben we voorgesteld om de helft van het openstaande bedrag ten laste te nemen van de woonmaatschappij. Mevrouw ging hiermee niet akkoord.

In onze laatste email van 23 december 2025 hebben we aan mevrouw laten weten dat we bij ons ons voorstel blijven om de helft van het bedrag (€ 423,42) ten laste te nemen. Dit vormt een aanzienlijke tegemoetkoming van de woonmaatschappij, temeer daar de uitgevoerde werken – die ten laste waren van de eigenaar – effectief zijn uitgevoerd.

Klacht 4: Huurder: klacht over factuur herstelling.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder diende een klacht in voor een factuur die hij ontving voor een herstelling aan zijn gaskachel. Volgens hem was het totaal niet hersteld. Het gaslek is er gekomen door toedoen van een medewerker van de woonmaatschappij. Hij vraagt om de factuur in te trekken en het te laten herstellen door een erkend installateur.

De factuur hebben we gecrediteerd aangezien het niet ten laste was van de huurder. Een externe aannemer kreeg de opdracht om de gaskachel na te kijken.

Klacht 5: Kandidaat-huurder: klacht over schrapping kandidatuur.

Ontvankelijk – ongegrond.

De afdeling Toezicht van het Agentschap Wonen in Vlaanderen ontving op 14 februari 2025 het verhaal van een kandidaat-huurder tegen de beslissing van de Woonmee om hun kandidatuur te schrappen uit het kandidatenregister wegens het niet reageren op de actualisatie in 2024. Als gevolg van deze schrapping werd ook hun huurpremie stopgezet.

Toezicht heeft het verhaal onderzocht en beoordeelde het verhaal als ongegrond omdat de toezichthouder van oordeel is dat de beslissing van Woonmee in overeenstemming is gebeurd met

de sociale huurreglementering en er geen enkele reden is op grond waarvan hij deze volledig wettelijk correcte beslissing ten aanzien van de woonmaatschappij zou kunnen laten herzien. Hij beoordeelde daarom het verhaal ongegrond.

De toezichthouder is van oordeel dat er dus geen rechtzetting dient te gebeuren en de schrapping (en als gevolg hiervan ook de stopzetting van de huurpremie) gehandhaafd blijft.

Klacht 6: Kandidaat-huurder: klacht over schrapping kandidatuur.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Het OCMW Sint-Laureins diende een bezwaar in ten behoeve van een kandidaat-huurder tegen onze beslissing om haar inschrijving als kandidaat-huurder te schrappen. Het OCMW stelde dat mevrouw de brieven om haar dossier te actualiseren niet heeft ontvangen.

Uit de voorgelegde briefwisseling bleek dat Woonmee het correcte adres heeft gebruikt om de actualisatiebrief en de herinneringsbrief naar toe te sturen. Wanneer de ontvangst van briefwisseling wordt betwist, ligt de bewijslast (enkel een bewijs aangetekende zending die ten persoonlijke titel wordt overhandigd sluit elke discussie hierover uit) bij de woonmaatschappij ligt.

Aangezien we dit niet konden “bewijzen”, gunde de toezichthouder het voordeel van de twijfel in deze aan de kandidaat-huurder en beoordeelde hij op basis hiervan haar verhaal als gegrond.

We hebben dan ook beslist om de schrapping van de inschrijving ongedaan te maken en haar nog eens de kans te geven om haar kandidatuur te actualiseren.

Klacht 7: huurder: klacht over bovenburen.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De klacht gaat over de bovenburen die hun sigaretten in de tuin van de klager gooien. Eerst begon dit met afval maar dat kon per ongeluk weggewaaid zijn maar de sigaretten blijven in grote hoeveelheid in hun tuin ‘vallen’. Ze hebben geen idee van welke bovenbuur dit komt maar aangezien zij een kinderopvang zijn is dit enorm storend! Ze kunnen de kinderen niet gewoon buiten laten zonder dat ze eerst heel hun tuin moeten rondgaan om de sigarettenpeuken op te rapen.

We hebben alle huurders hierover aangesproken bij een huisbezoek. We hopen echter dat het hen aanspreken over het probleem toch enig positief resultaat heeft opgeleverd. We hebben o.a. gevraagd om geen asbakken met peuken te laten staan zodat de peuken niet meer weg kunnen waaien.

Tot nu toe hebben we geen nieuwe melding ontvangen dus is voor ons de klacht opgelost.

Klacht 8: Huurder: klacht over dienstverlening.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De klacht handelt over de onheuse bejegening door een medewerker. De klager telefoneerde naar de dienst herstelling met een vraag over de plint en de vloer. Niettegenstaande ze zelf niet geroepen of gescholden heeft, werd ze onbeschoft behandeld. Ze wenst vriendelijk te worden behandeld.

De klacht werd besproken met de leidinggevende, die dit op zijn beurt heeft teruggekoppeld aan de betrokken werknemer. Ondanks eerdere inspanningen om de werkdruk te verlagen via een bijkomende aanwerving en een herverdeling van taken, blijft er ruimte voor verbetering, met name op het vlak van klantgerichtheid. Er zal daarom worden ingezet op gerichte coaching van de betrokken werknemer.

Klacht 9: Huurder: klacht over een niet uitgevoerde herstelling.

Ontvankelijk – deels gegrond – opgelost.

De klacht ging over een herstelling aan de verlichting in de algemene delen en de parlofoon die niet uitgevoerd zou zijn en het moeten wegdoen van huisdieren.

Als oplossing ziet de klager dat de defecte parlofoon en verlichting in de algemene delen hersteld wordt en dat de onwettige praktijken om mensen hun huisdier af te nemen en hen zo in een depressie te steken stoppen.

De woonbegeleider heeft de algemene brief over de huisdieren met de huurder besproken. De vermelde technische problemen werden opgelost.

Klacht 10: Huurders – klachten over groenonderhoud.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

We ontvingen verschillende telefonische klachten van huurders over de nieuwe aannemer voor het groenonderhoud. Bijgevolg werd een proces-verbaal aangetekend opgestuurd op 1 juli 2025 aan de tuinaannemer. Een actieplan werd uitgewerkt en een mondelinge toelichting over de problemen en de mogelijke oplossing hebben voor geen verbetering gezorgd.

Het raamcontract Groenonderhoud 2025-2028 werd dan ook stopgezet om een nieuwe overheidsopdracht te kunnen uitschrijven.

Klacht 11: Huurder: klacht over huurprijsberekening.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder klaagt over het niet correct berekenen van zijn huurprijs. Volgens hem wordt hun invaliditeit niet in aanmerking genomen.

De huurprijs was wel juist berekend. De woonbegeleider heeft hen hierover meer uitleg gegeven tijdens een huisbezoek.

Klacht 12: Huurder: klacht over buren.

Ontvankelijk – gegrond - opgelost.

Sinds er 2 nieuwe bewoners zijn komen wonen die beide een hond hebben, ligt het grasperk achteraan en langs de zijkant vol met hondenpoep. Bovendien meldt de klager dat er gerookt wordt in de lift. Ze vraagt om een brief te schrijven naar alle bewoners met 'wat huisregels',

En misschien dat de poetsvrouw eens wat meer kon komen en ook de taken doet die ze moet doen...

Het bleek inderdaad dat één van de nieuwe bewoners een hond had waarvoor we geen toestemming hadden gegeven. Betrokkene moest de hond weg doen.

Er werd ook een brief met de belangrijkste huisregels verstuurd naar alle bewoners. De klager liet ons weten dat ze hiermee tevreden was.

Klacht 13: Huurder: klacht over burenoverlast.

Ontvankelijk – gegrond - opgelost.

Er kwam een melding van geluidsoverlast en storend gedrag zoals intimidatie, het opzettelijk uitlokken van hun hond en misbruik van de lift.

De klager vraagt dringend om tussenkomst zodat het woongenot in het gebouw hersteld kan worden.

De woonbegeleider heeft bemiddeld met beide partijen en dit gaf het gewenste resultaat. De klager liet weten dat het beter loopt nu ze elkaar van de overlast op de hoogte houden via SMS.

Klacht 14: Externe: klacht over vervuiling.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Via de Stad Lokeren kwam een klacht binnen over een woning van ons in Moerbeke. De tuin van de desbetreffende woning staat vol met vogelhokken, bouwmaterialen,...

Het is inderdaad zo dat de tuin volledig vol staat en niet meer onderhouden is. Ook de woonbegeleider heeft kunnen vaststellen dat de vogels veel lawaai maken.

De huurder moet het aantal vogels sterk verminderen (max. 1 vogelpaar/m²).

Ondertussen is de tuin al wat opgeruimd en zijn er al wat vogels weg maar nog niet voldoende. Dit wordt verder opgevolgd door de woonbegeleider.

Klacht 15: Huurder: klacht over vervuiling.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Een huurder laat weten dat aan een woning in Eeklo een vuilbak aan de muur bevestigd is en die staat al een week open met vuilnis erin. De klager is bang voor ongedierte.

De woonbegeleider zorgde ervoor dat de vuilbak werd weggedaan.

Klacht 16: Externe: klacht over onderhoud tuin en gasflessen.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Een buurtbewoner klaagt over het onderhoud van de tuin van een woning in Moerbeke. Het onkruid

dat een meter hoog staat trekt het gas van de omheining stuk. Er stond ook een gasfles in de tuin.

We maanden de huurder aan om de gasfles weg te doen en het onderhoud van de tuin te verbeteren. Bij een controlebezoek van de woonbegeleider was de gasfles weg en was de tuin al voor een groot stuk opgekuist. De woonbegeleider volgde dit verder op.

Klacht 17: Koper sociale koopwoning: klacht groenonderhoud.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Volgens de klager wordt de gemeenschappelijke tuin niet goed onderhouden door de tuinaannemer. Er is een boom kapot. Gras wordt niet degelijk gemaaid. Aan de petanquebaan en rond de rotsblokken wordt ook niks aangedaan.

We lieten de klager weten dat de gemeenschappelijke tuin niet door de Woonmaatschappij Meetjesland wordt onderhouden.

De wegeniswerken waren nog niet definitief opgeleverd. Daardoor zit het onderhoud nog bij die firma. De technische dienst heeft de klacht overgemaakt aan die aannemer.

Klacht 18: Huurder: klacht over huurlasten.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder klaagt dat het voortuintje in opdracht van de maatschappij nog niet werd gemaaid dit jaar. Hij stuurde hiervoor al een email op 19 juni 2025 en meldde het ook telefonisch op 2 mei 2025. Daarom vraagt hij om zijn maandelijks voorschot van 20 euro terug te betalen. Ook de 4 euro warmwater vraagt hij terug omdat hij al betaalt voor het onderhoud van de CV en hij zelf de elektriciteit en gas betaalt waarmee zij zelf warm water produceren.

De huurlast van 20 euro is een voorschot. Als het gras niet veel gemaaid werd is de kost kleiner en zal het teveel betaalde terugbetaald worden. De huurlast voor het warm water is correct omdat ze een boiler hebben voor het warm water.

Klacht 19: Huurder: Klacht over een herstelling.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder diende klacht in bij de Ombudsdienst. De parlofoon van zijn appartement zou al een jaar of langer kapot zijn. Dit werd al meermaals gemeld, maar nog niet hersteld. De ombudsman wou weten wanneer de herstelling uitgevoerd zou worden.

Het probleem met de parlofoon werd gemeld op 6 mei 2025 waarop onze elektriciën ter plaatse gingen om het probleem te bekijken. De speakermodule van de buitenpost moest vervangen worden aangezien deze van sommige bellen geen signaal doorkrijgt. Het bleek echter dat de speakermodule niet meer verkrijgbaar was. Er werd prijs gevraagd voor een nieuw parlofoonstelsel waardoor de vervanging wat later was. De klager werd door onze technische dienst steeds geïnformeerd over de stand van zaken.

We beoordelen de klacht als ongegrond gezien het niet meer verkrijgen van een onderdeel

overmacht is.

Klacht 20: kandidaat-huurder: klacht over registratie eerste weigering.

Onontvankelijk.

Toezicht heeft een verhaal ontvangen van een kandidaat-huurder tegen de beslissing van onze woonmaatschappij om in haar dossier een eerste ongegronde weigering te registreren met de stopzetting van de huurpremie tot gevolg. De kandidaat stelt dat ze de aanbodbrief niet heeft ontvangen.

De toezichthouder heeft het dossier onderzocht maar moet het ingediend verhaal als onontvankelijk beschouwen. In de kennisgevingsbrief van een eerste ongegronde weigering op datum van 4 december 2023 stond tevens de informatie vermeld over het verhaalrecht bij de toezichthouder. Artikel 6.30 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen stelt dat men verhaal kan indienen tegen een beslissing met een gemotiveerde brief. Men heeft hiervoor tijd tot dertig dagen na de melding van de beslissing. De datum van de afgifte op de post van het bezwaarschrift geldt als datum van indiening van het verhaal.

Aangezien betrokkene tot 30 dagen na kennisgeving van de beslissing tijd had om verhaal in te dienen en haar bezwaarschrift pas dateert van 09/07/2025 moet de toezichthouder derhalve vaststellen dat de termijn van 30 dagen om de beslissing aan te vechten, overschreden is. Om die reden moet de toezichthouder het verhaal als niet-ontvankelijk beoordelen en kan er geen uitspraak meer ten gronde gebeuren over het bezwaar en blijft de betwiste beslissing van de woonmaatschappij, nl. de registratie van een eerste weigering, gehandhaafd.

Klacht 21: Huurder: klacht over burenoverlast.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De klacht gaat over geluidsoverlast, zowel 's nachts als overdag. En het escaleert: roepen, schreeuwen, huilen als een wolf, met deuren smijten, meubels verschuiven of kapotslaan, boren en ook zijn brandende sigarettenpeuken naar beneden gooien, die dan weer op ons terras komen. De brievenbus wordt niet geleegd. Als de politie wordt gebeld, dan doet hij niet open. Hij zit dan gewoon op zijn terras te mompelen. Hij gooit lege blikken van bier in de glascontainer. De bewoners zijn er bang van. Het wordt steeds maar erger en ze doen geen oog meer dicht en durven bijna niet buiten te komen uit schrik dat ze hem tegen komen.

Niettegenstaande de zorgwekkende situatie kan de politie hem niet gedwongen laten opnemen omdat als zij aan de deur staan hij geen lawaai maakt en er geen dreiging is. We schakelden ook al het CAW en het Mobiel Team in. Ook probeerden we in verzoening te gaan voor het vrederecht maar hij is nooit aanwezig op de zittingen.

Om niet alleen de buurtbewoners te beschermen maar hem ook te beschermen tegen zichzelf heeft de vrederechter op onze vraag een bewindvoerder aangesteld. De bewindvoerder zorgde voor een gedwongen opname zodat de rust in het appartementsgebouw kon terugkeren.

Klacht 22: Huurder: klacht over herstelling en staat woning.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder laat weten dat ze al meer dan een week geen warm water hebben. De boiler is besteld maar ze krijgen geen datum wanneer deze vervangen kan worden.

Ze vragen al jaren naar een nieuwe keuken. Volgens hen is er ook al van in het begin van de verhuring een vochtprobleem. Ze zouden niets tegen de buitenmuren kunnen plaatsen want de kasten raken dan helemaal beschimmeld. De stenen plinten in de living zouden al van in het begin volledig kapot zijn omdat de vorige huurders er een vloer hadden ingelegd en terug uitgebroken toen ze eruit gingen.

De boiler werd vervangen. Er werd beslist om een nieuwe keuken te plaatsen. De muren werden geïnjecteerd en de plinten vervangen. De vochtplek op de slaapkamer was te wijten aan een scheur aan de afvoer. Dit werd hersteld.

Klacht 23: Huurder: klacht over lekkende goot.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder klaagt over een lekkende goot bij de burens die na zijn vorige melding niet werd hersteld. Er was na zijn eerste melding wel een herstelling uitgevoerd. Blijkbaar was er na die herstelling nog steeds een probleem. Door een tweede herstelling was het probleem van de lekkende dakgoot opgelost.

We beoordelen de klacht als ongegrond omdat er wel degelijk een herstelling werd uitgevoerd bij zijn eerste melding. We beschouwen deze klacht als een nieuwe melding en niet als een klacht.

Klacht 24: Externe: klacht over domiciliefraude.

Ontvankelijk – ongegrond.

Een ex-partner diende een klacht in omdat, volgens haar, haar ex-partner geen bezoekrecht meer had over hun kind en zijn kinderen uit een eerdere relatie volwassen zijn. Volgens haar heeft hij geen recht op een woning met 3 slaapkamers.

Na onderzoek door de woonbegeleider blijkt dat er nog een minderjarig kind is dat om de veertien dagen een weekend en de helft van de vakanties en soms meer bij hem blijft slapen. Ook zijn andere kinderen blijven geregeld overnachten bij hem.

De klacht van de ex-partner blijkt ongegrond te zijn.

Klacht 25: Huurder: klacht over herstelling.

Onontvankelijk.

Een huurder diende een klacht in omdat de bakstenen in de gevel loskomen. De huurder vraagt een dringende herstelling.

Het probleem werd doorgegeven aan de afdeling patrimonium. Gezien het de eerste keer was dat dit probleem gemeld wordt, is dit voor ons een melding en geen klacht.

Klacht 26: kandidaat-huurder: klacht over registratie eerste weigering.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

Bij schrijven van 9 oktober 2025 werd de toezichthouder om een beoordeling gevraagd met betrekking tot de beslissing van Woonmaatschappij Meetjesland om in een dossier een onterechte weigering te registreren, met de stopzetting van zijn huurpremie tot gevolg.

Meneer stelde dat hij de aangeboden woning(en) weigerde omdat:

- De slaapkamers te klein zijn (en niet geschikt voor zijn meubels)
- Er op de bovenverdieping geen toilet aanwezig is (kan gevaarlijk zijn voor zijn kinderen wanneer zij 's nachts de trap moeten afdalen om het toilet beneden te gebruiken).

Op donderdag 13 november 2025 ontvingen we de beslissing van de toezichthouder. Zij beoordeelde het verhaal gegrond. De reden dat de slaapkamers te klein zijn, treedt Toezicht niet bij omdat de bemeubelbaarheid in orde is. Echter het feit dat er geen tweede toilet aanwezig is op de bovenverdieping wordt wel in aanmerking genomen als een gegronde reden om de woning te weigeren. Immers moet, volgens de richtlijnen van Wonen in Vlaanderen, vanaf 5 personen of meerdere woon- of slaapniveaus een extra toilet voorzien zijn. Volgens Toezicht biedt dit een duidelijk objectief beoordelingskader om te oordelen of een reden van weigering als een “aanvaarde” reden van weigering kan worden aanzien.

Gezien het verhaal van de kandidaat-huurder wordt beoordeeld als gegrond, heeft hij nog recht op twee aanbiedingen.

De beslissing van Woonmee moet ongedaan gemaakt worden. Het dagelijks bestuur besliste dan ook dat de motivering van de weigering, met name dat er geen tweede toilet op de verdieping aanwezig is, een gegronde reden van weigering is. De reden van weigering werd ook toegevoegd aan ons kader om een weigering te beoordelen als gegrond of ongegrond. De nieuwe beslissing werd overgemaakt aan betrokkene en aan de toezichthouder.

Klacht 27: huurder: klacht over factuur herstelling.

Ontvankelijk – ongegrond.

De huurder diende een klacht in tegen een factuur die ze ontving voor een herstelling van een toilet. Ze had gemeld dat het toilet bleef druppelen. Dit zou komen van het waterreservoir dat verkalkt zat. De vlotter moest niet vervangen worden want volgens de werkmans was deze nog goed. Echter na twee dagen begonnen de problemen opnieuw. Volgens haar vertelden de werkmannen dat het te vervangen stuk moest vervangen worden door slijtage maar dat dit niet van haar kon zijn omdat ze er nog maar drie jaar woonde. Ze vindt het onterecht dat ze een factuur van 64 euro krijgt, terwijl die eerste technicus zijn job niet goed had uitgevoerd en aangezien de korte termijn dat ze daar woont.

Na onderzoek van de klacht blijkt dat bij de eerste interventie de kalkaanslag werd behandeld en de klok van de sasbak en de flexibel werden vernieuwd. Deze herstelling werd niet doorgerekend aan de huurder. De tweede interventie betrof de vervanging van de vlotter. Volgens het ZieZo-boekje valt dit type herstelling onder de verantwoordelijkheid van de huurder. Bijgevolg werd deze factuur correct aangerekend.

De klacht is dus ongegrond.

Klacht 28: Externe: klacht over niet behandelen van de gevolgschade door opstijgend vocht.

Ontvankelijk – ongegrond.

We ontvingen een klacht via Fiola vzw die de begeleiding hadden opgestart van een huurder. De huurder zou nog steeds wachten op een herstelling van de gevolgschade in zijn woning door opstijgend vocht. Zij willen een stand van zaken en een richtdatum waarop de herstellingswerken zullen worden uitgevoerd. De woonkwaliteit van de huurder lijdt hieronder. Volgens hen wacht de huurder ongeveer een jaar op een herstelling en is volgens hen een redelijke wachttermijn overschreden.

Na een nieuwe opmeting bleek dat de muren nog niet zijn uitgedroogd. Het probleem is dat de huurder de woning niet genoeg verwarmt en verlucht. Gezien de oorzaak bij de huurder ligt beoordelen we de klacht als ongegrond.

Klacht 29: kandidaat-huurder: klacht over registratie eerste weigering.

Onontvankelijk.

Bij e-mail van 20 en 28 oktober 2025 werd de toezichthouder om een beoordeling gevraagd met betrekking tot de beslissing van Woonmaatschappij Meetjesland om in het dossier van de heer en mevrouw Adrah Maher en Briss Samoaiya een onterechte weigering te registreren, met stopzetting van de huurpremie tot gevolg.

Zij stelden dat zij de aangeboden woning weigerden omdat die te klein was voor hun gezin en niet geschikt voor hun meubels: vooral de woonkamer en slaapkamers waren erg beperkt in grootte. Bovendien hebben zij bij hun bezoek op de muren vochtproblemen gezien, vooral onderaan. Dit baarde hen zorgen voor hun gezondheid, en het comfort in de woning.

De afdeling Toezicht heeft hun dossier onderzocht en moet hun verhaal echter als onontvankelijk beoordelen. Artikel 6.30 van het Besluit Vlaamse Codex Wonen stelt immers dat een kandidaat-huurder verhaal kan indienen tegen een beslissing met een gemotiveerde brief. Hij heeft hiervoor tijd tot dertig dagen na de melding van de beslissing. De datum van de afgifte op de post van het bezwaarschrift geldt als datum van indiening van het verhaal.

Wij hebben onze beslissing ‘eerste weigering’ aan betrokkenen verstuurd per brief van 10 september 2025. In die brief werd het verhaalrecht correct vermeld. De verzenddatum van hun mail is 20 oktober 2025. Hun bezwaarschrift werd bijgevolg te laat ingediend en daarom moet de toezichthouder hun verhaal als niet-ontvankelijk beoordelen. Dit betekent dat ze nog recht hebben op één aanbieding maar dat de registratie van de eerste weigering alsook de stopzetting van uw huurpremie gehandhaafd blijft.

Klacht 30: Huurder: klacht over plaatsbeschrijving en factuur eindafrekening.

Onontvankelijk.

Een huurder die muteerde diende een klacht in omdat volgens hem de eindafrekening van zijn vorige

woning niet juist was. Er werd schade aangerekend die er al was van de vorige huurder. Ook de plaatsbeschrijvingen van zowel zijn vorige als zijn huidige woning zijn foutief. Hij beticht de medewerker van valsheid in geschrifte en oplichting.

Als er onderling geen oplossing komt stapt hij naar het Vredegerecht want hij heeft bewijzen.

De nieuwe verhuring is ingegaan op 15 december 2022. Zijn klacht is ingediend op 27 oktober 2025. Gezien de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, beoordelen we de klacht als onontvankelijk.

Klacht 31: Eigenaar: klacht over factuur/dienstverlening.

Ontvankelijk – deels gegrond – deels opgelost.

De eigenaar is niet akkoord met een factuur en weigerde deze te betalen. Ze stuurde hierover al verschillende e-mails naar een medewerker van de woonmaatschappij maar vindt dat ze nog onvoldoende antwoord ontving. Ze krijgt nu een tweede betalingsherinnering terwijl ze nog onvoldoende antwoord heeft gekregen op haar bezwaar. Ze wenst een verklaring over de uitgevoerde werken en een definitieve herstelling van de achterdeur (schuifraam) op kosten van de woonmaatschappij.

Uit het onderzoek van de klacht blijkt dat er in het begin van de inhuring geen zichtbare schade was aan het schuifraam. De krassen zijn dus van een vorige huurder. De andere problemen met het schuifraam waren wel al van bij het begin van de verhuring. Een rottende onderregel is niet te wijten aan verkeerd gebruik door de huurder en moet door de eigenaar hersteld of vervangen worden. Dit valt ten laste van de eigenaar. De factuur werd gecrediteerd. De eigenaar ging hiermee niet akkoord.

We zijn bij ons standpunt gebleven omdat er al van bij het begin van de verhuring een probleem met het schuifraam is. Deze aanslepende problemen wijzen erop dat het raam versleten is. Een houten schuifraam heeft een normale gebruiksduur van 20 tot 30 jaar. Het raam dient vervangen te worden ten laste van de eigenaar. We vinden het niet correct dat de eigenaar de slijtage/vervanging probeert te laten vergoeden door de woonmaatschappij of door de huurder.

Klacht 32: huurder: klacht over herstelling.

Ontvankelijk – gegrond – opgelost.

De huurder diende een klacht in voor een defect aan het schuifraam. Het schuifraam zou nog altijd niet dichtgaan op een normale manier. Er is al twee keer iemand langs geweest van Woonmee maar die kon het probleem niet oplossen. Er zou, volgens haar, beloofd zijn dat een externe firma zou langskomen van de zomer maar er is nog niemand geweest. Volgens haar kan al meer dan een jaar iedereen gewoon binnen in de kinderopvang.

Nochtans werd er een nieuw schuifraam besteld. De aannemer zou dit uitvoeren in augustus 2025 en dit was eind november nog niet uitgevoerd. Ondertussen werd het schuifraam vervangen.

Klacht 33: huurder: klacht over herstelling.

Ontvankelijk – gegrond – nog niet opgelost.

De huurder diende een klacht in omdat hij al enige tijd probleem heeft met zijn satellietboiler. De aannemer is komen kijken maar er moesten stukken vervangen worden en de aannemer is niet meer teruggekomen.

Volgens de aannemer is het probleem dat er geen afsluitkranen aanwezig zijn voor het systeem druk loos te zetten. Zij hebben ook geen info hoe het systeem is opgebouwd. Ondertussen werden er plannen overgemaakt aan de aannemer. Hij heeft ook nog geen info ontvangen van het merk van de satellietboiler.

Het probleem is nog niet opgelost. Dit wordt verder opgevolgd.

Klacht 34: externe: klacht over burenoverlast.

Ontvankelijk – gegrond – niet opgelost.

Een buur diende een klacht in voor herhaaldelijk nachtlawaai veroorzaakt door de bewoners van één van onze woningen. De overlast vond plaats van 's nachts tot in de vroege ochtend, luidruchtige muziek tot zeven uur 's morgens, zowel binnen als buiten. Dit veroorzaakt een verstoorde nachtrust.

De klager nam al contact op via diverse kanalen zoals de politie en Woonmee om de overlast te melden maar zonder enige verbetering. Met vorige bewoners hadden ze geen overlast. Zij vragen dat wij de bewoners aanspreken op hun gedrag en maatregelen kunnen nemen om te zorgen dat de rust in de buurt hersteld wordt.

Onze woonbegeleider had al meermaals contact met betrokkene. We hebben als woonmaatschappij ook weinig mogelijkheden om de geluidsoverlast aan te pakken. In de eerste plaats is het telkens melden bij de politie/wijkagent een belangrijke stap in de opbouw van een dossier.

Niettegenstaande de woonbegeleider, in samenwerking met de politie, de huurder van zeer nabij opvolgt, merken we geen verbetering. Ze huurt de woning pas sinds mei 2025.

Klacht 35: externe: klacht over dienstverlening.

Ontvankelijk – ongegrond.

Een dochter van een kandidaat-huurder diende een klacht in. Ze vond dat ze in het aanvraagformulier ten onrechte beschuldigd wordt van het veroorzaken van problemen. Volgens haar is de persoon die de documenten heeft aangevuld voor haar moeder illegaal. Ze vindt dat we moeten onderzoeken of iets waar is vooraleer we het schrijven.

Deze klacht is ongegrond omdat ze berust op een misverstand. De medewerker van Woonmee die hielp om het aanvraagformulier in te vullen schreef als opmerking: "woont in bij dochter, zorgt voor problemen". Hiermee bedoelde de medewerker niet dat de dochter voor problemen zorgt maar wel dat het inwonen van de moeder voor problemen zorgt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- 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. We blijven dan ook verder inzetten op het (proactief) bestrijden van domiciliefraude.
- Om de sociale cohesie te bevorderen werd 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.
- We kiezen er ook voor om verder 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.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- De realisaties op vlak van domiciliefraude, sociale cohesie en eigendomsfraude worden in 2026 verdergezet.
- Gezien we niet tevreden waren over de huidige tuinaannemer werd dit raamcontract vroegtijdig stopgezet. Er wordt een nieuwe prijsvraag georganiseerd voor het groenonderhoud in het werkingsgebied.
- Er waren verschillende klachten over herstellingen. Om dit vlotter te laten verlopen gaan we in 2026 van start met Fixform. Het gebruik van het programma Fixform biedt heel wat voordelen op het gebied van gebouwbeheer, maar kan ook de communicatie met de huurder/eigenaar verbeteren. Iedere woning wordt voorzien van een QR-code. Fixform zorgt voor automatische en gepersonaliseerde updates naar de bewoners toe over de status van hun herstellingsaanvraag.
- We blijven inzetten op communicatie via sociale media, de huurderskrant en onze website. Omdat dit meestal een éénrichtingsverkeer is, willen we in 2026 een bewonersplatform oprichten. Aangezien de heropbouw van 3 grote wijken en het ongenoegen over de hoge leegstand starten we in de gemeente Zelzate. We zullen een representatieve selectie van bewoners uit alle wijken van Zelzate uitnodigen om deel uit te maken van dat bewonersplatform. Dit platform komt minstens 6-maandelijks samen. Het doel van deze bijeenkomsten is om bewoners de kans te geven om in dialoog te gaan met de woonmaatschappij en het lokaal bestuur, en op een gestructureerde manier informatie en signalen uit te wisselen rond leefbaarheid, onderhoud, renovatie en heropbouwprojecten in alle wijken.

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	29
Aantal ontvankelijke klachten:	25

Aantal (deels) gegronde klachten:	7

Aantal (deels) opgeloste klachten:	16

2 klacht zonder beoordeling (2025 11 en 2025 15)

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

2025 1 Mechelen

klacht : Mevrouw huurt de woning sinds november 2023. Mevrouw is niet tevreden over de staat van de woning en klaagt over de veiligheid.

beoordeling : Melding. Alle tekorten zijn tijdig opgelost door dienst onderhoud en herstel. Feit dat mevrouw toestand in het gebouw niet veilig acht is doorgegeven aan de sociale dienst

2025 2 Willebroek

Klacht: volgens huurder moet ze te lang wacht tot de technische meldingen worden aangepakt.

Beoordeling : ongegrond, alle meldingen zijn tijdig aangepakt en opgelost, er is geen abnormaal lange verwerkingstijd

2025 3 Willebroek

Klacht : De verlichting van de gemeenschappelijke fietsenberging komt op rekening van de huurder. Dit is ook zo voor 7 andere huurders.

Beoordeling : gegrond. Er was eerder beslist om de huurders een tegemoetkoming te geven in de huurlasten maar dit is nooit uitgevoerd.

2025 4 Mechelen

Klacht : huurder verhuisde recent en betwist eindafrekening

Beoordeling : gegrond. Bij het opmaken van de voorafgaandelijke plaatsbeschrijving is geen melding gemaakt van het herstellen in originele staat van de voortuin. Dit wordt nu wel in rekening gebracht, zonder uitvoering

2025 5 Mechelen

Klacht: onterecht factuur Equans. Technieker heeft geen handeling gesteld.

Enkel de batterij van de thermostaat moest worden vervangen en dat is een taak van de huurder.

Huurder heeft werkbbon niet afgetekend. Versie die door Equans wordt afgeleverd kent een andere handtekening dan deze van de huurder.

Beoordeling: gegrond. Indien wij duidelijk hadden gecommuniceerd had huurder zelf batterij kunnen vervangen en hoefde de externe firma niet langs te gaan.

Bovendien is een andere handtekening gebruikt om de werkbbon te ondertekenen.

2025 6 Mechelen

Klacht : huurder verhuisde recent en betwist eindafrekening.

Beoordeling: ongegrond. De eindafrekening is opgemaakt na vergelijk van inkomende en uitgaande plaatsbeschrijving en is correct

2025 7 Mechelen

Klacht. Meneer heeft een kleine huurachterstal. Hij wil het saldo niet betalen aangezien hij van oordeel is dat wij het wisselstuk voor de pomp in de kelder, welke hij betaalde, moeten terugbetalen. Beide bedragen compenseren elkaar.

Beoordeling : ongegrond. Meneer heeft geen melding gemaakt van een stuk aan de pomp, waardoor wij zelfs niet in staat zijn geweest de pomp zelf te herstellen (laat staat dat we nu nog kunnen nagaan of die stuk was). Bovendien heeft meneer zijn huishuur van 2025 pas aangepast nadat hij een aanmaning kreeg, in plaats van bij ontvangst van de huurberekening (december 2024)

2025 8 Mechelen

Klacht. Huurder betwist een factuur voor ruiming. Volgens hem wordt de septische put door meerdere woningen gebruikt (wat klopt)

Beoordeling : ongegrond. De ontstoppingsfirma attesteert dat de verstopping wel degelijk uit de woning komt.

2025 9 Willebroek

Klacht. Aanhoudende problemen met lekken en vocht in de woning. Oudere mevrouw. Huurder wenst een oplossing terwijl ze in haar woning blijft wonen

Beoordeling : gegrond. Ondanks het feit dat het in de woning blijven de herstellingen bemoeilijkt hebben, hebben de herstellingen lang op zich laten wachten en is onvoldoende aandacht besteed aan de opvolging van de externe aannemer. De huurder kreeg een compensatie.

2025 10 Willebroek

Klacht. Vocht in de woning, huurder heeft het gevoel dat er niets wordt

ondernomen en wenst een herhuisvesting.

Beoordeling :ongegrond. Weinig aan te verhelpen, en dit is al meermaals gecommuniceerd aan de huurder. Het gaat hier om een structureel probleem door koudebruggen. Alle panden in de wijk kampen met het probleem, zijn mee opgenomen in het renovatieplan voor Willebroek

2025 11 Mechelen

Klacht. Mevrouw kreeg een hoge afrekening voor de verwarming

Beoordeling. Onbeoordeeld, klacht is nog steeds in onderzoek

2025 12 Willebroek

Klacht: klacht over vocht in de badkamer, onvoldoende verluchting, lek aan dak.

Beoordeling. Is een melding , geen klacht

2025 13 Mechelen

Klacht: lek bij bovenbuur, lange afhandeling en oplossing, onder meer door onduidelijkheid oorzaak lek

Beoordeling. Gegrond, lang aangesleept, voorstel tegemoetkoming huurder moet nog gemaakt worden

2025 14 Mechelen

Klacht. Huurder is recent intern verhuisd en betwist zijn eindafrekening

Beoordeling. Ongegrond. De eindafrekening is opgemaakt na vergelijk van inkomende en uitgaande plaatsbeschrijving en is correct

2025 15 Mechelen

Klacht. Zoon van overleden huurder klaagt lange doorlooptijd eindafrekening aan en gebrekkige communicatie vanuit plaatsbeschrijvingen

Beoordeling: onbeoordeeld, klacht is nog in onderzoek

2025 16 Mechelen

Klacht. Klacht over factuur externe firma ontstopping

Beoordeling: ongegrond, facturatie is correct, oorzaak van het probleem ligt bij de huurder

2025 17 Mechelen

Klacht. Vertrokken huurder is het niet eens met de eindafrekening

Beoordeling. Gegrond. De betrokken plaatsbeschrijver heeft de meetstaat herbekeken en een aantal kosten in mindering gebracht.

2025 18 Mechelen

Klacht. Betwisting over rekening verwarming : huurder heeft een externe firma waarmee wij niet samenwerken ingeschakeld om een herstelling uit te voeren en vraagt nu het bedrag van de factuur terug

Beoordeling. Ongegrond. Adres is gekend bij onze externe firma, die hadden perfect de herstelling kunnen uitvoeren. Huurder heeft de procedure niet gevolgd.

2025 19 Willebroek

Klacht. Betwisting factuur herstelling douche.

Beoordeling. Ongegrond, uit het verslag van de aannemer blijkt duidelijk dat de oorzaak bij de huurder ligt.

2025 20 Willebroek

Klacht. Huurder betwist factuur Equans en eist een andere thermostaat, model zou meer energie verbruiken dan een andere
Beoordeling. Ongegrond. Volgens medewerkers Equans is er amper energieverschil tussen verschillende modellen van thermostaten

2025 21 Mechelen

Klacht. Huurder weigert andere woning, is van oordeel dat woning onvoldoende groot is.
Beoordeling. Ongegrond. Oppervlakte van de woning is geschikt voor gezinssamenstelling. Weigering blijft ongegrond

2025 22 Willebroek

Klacht. Huurder vindt huidige woning te klein en eist een groter pand
Beoordeling. Ongegrond. De woning is qua oppervlakte wel degelijk geschikt voor de gezinssamenstelling

2025 23 Mechelen

Klacht via raadsman en huurdersbond. Technische meldingen, verwarming en waterpomp zouden onvoldoende werken.
Beoordeling. Is een melding, geen klacht. Zodra we op de hoogte werden gesteld zijn de nodige acties tot oplossing genomen

2025 24

Klacht. Huurder kreeg een aanbod voor een grotere woning maar heeft niet gereageerd. Bijgevolg beschouwen we dit als een ongegronde weigering. Meneer beweert toewijsbrief niet tijdig te hebben ontvangen, zou bij de burens in de bus zijn terechtgekomen
Beoordeling. Ongegrond. Het is financieel niet haalbaar alle toewijzingsbrieven aangetekend op te sturen. Indien de huurder weet dat briefwisseling soms in een andere bus terecht komt dient hij hier zelf de nodige stappen te ondernemen

2025 25

Klacht. Huurder is van oordeel dat, bij het aanbod van een andere woning, er te strikt wordt gekeken naar de oppervlakenormen. Mevrouw woont nu in een woning met 4 slaapkamers, zolder en tuin, en krijgt als pand aangepast aan haar rationele bezetting een appartement met 3 slaapkamers.
Beoordeling. Ongegrond. De oppervlakenormen voldoen aan de gezinsgrootte van de huurder. De perceptie die de huurder heeft (1 slaapkamer minder, geen tuin en zolder meer) is wel begrijpelijk

2025 26

Klacht. Via huurdersbond : mevrouw beschikt niet over een goedwerkende verwarmingsinstallatie.
Beoordeling. Melding, geen klacht. Het is niet nodig hier een klacht van te maken. Order naar Equans toe is al lang klaar, alleen neemt mevrouw haar telefoon niet op waardoor Equans geen afspraak kan maken.

2025 27

Klacht. Huurder is minder mobiel en wil een appartement gelijkvloers.
Beoordeling. Ongegrond. Mevrouw kan zich inschrijven als transfert voor een ander appartement. Huidige woonst is toegankelijk (lift) en aangepast aan gezinssamenstelling

2025 28

Klacht. Huurder kreeg een tussentijdse huurprijsherziening ingevolge de afspraken die er bestaan tussen de eigenaar (Inclusio) en Woonland
Beoordeling. Ongegrond. Woonland handelt volgend de geldende afspraken met

de eigenaar

2025 29

Klacht. Vertrokken huurder is het niet eens met de eindafrekening
Beoordeling. Gegrond. De betrokken plaatsbeschrijver heeft de meetstaat herbekeken en een aantal kosten in mindering gebracht. Een aantal zaken waarvan tijdens de plaatsbeschrijving zelf werd gezegd dat het in orde was, wordt naderhand wel aangerekend in de afrekening (waaronder een aanzienlijk bedrag voor poets)

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Bij opmaakt voorafgaandelijke plaatsbeschrijving, gebeurt zowel bij een interne verhuis als bij een vertrek, dienen we zeer duidelijke en gedetailleerd aan de huurder te laten weten wat we precies verwachten naar staat van de woning bij vertrek toe.

Meetstaten en eindafrekening moeten correct worden opgemaakt, zodat betwistingen niet aan de orde zijn. Ook dienen de plaatsbeschrijvers extra aandachtig te zijn met het maken van beloftes en toegevingen bij de opmaakt van een plaatsbeschrijf.

Indien een huurder een melding maakt van een probleem met de verwarming mogen we niet zomaar doorverwijzen naar Equans, onze externe partner. Sommige zaken kan de huurder ook zelf doen, zoals het vervangen van een batterij in de thermostaat, of het bijvullen van druk. Bovendien moeten we de huurder steeds aanraden te kijken op het verwarmingstoestel welke installateur verantwoordelijk is (kan zijn dat verwarming recent is vervangen en nog in garantie is).

Ondanks het feit dat we hier regelmatig over communiceren in onze huurderskrant, maar ook op de website en sociale mediakanalen, blijven huurders handelen tegen de afspraken in.

Opdrachten aan externe aannemers dienen kort op de voet te worden opgevolgd. De aanwerving van een nieuwe verantwoordelijke onderhoud en herstel kan hier soelaas brengen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: WOONMAATSCHAPPIJ VLAAMSE ARDENNEN

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: KOEN PETERS

koen.peters@wmvla.be

1. Cijfergegevens (klachten ontvangen via Ombudsdienst, afdeling Toezicht Wonen in Vlaanderen)

	Aantal
Totaal aantal klachten	39
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal (deels) gegronde klachten:	13

Aantal (deels) opgeloste klachten:	47

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

De **39 klachten** die we via tussenpersonen ontvingen zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

Soort klacht	Aantal	Gegron	Ongegrond/onontvankelijk
Verhaal na registratie eerste weigering aanbod	23	3	20
Verhaal na schrapping ten gevolge van tweede weigering aanbod	7	5	2
Verhaal na schrapping kandidatendossier na actualisatie	5	3	2
Klacht omtrent toewijzing	1	/	1
Klacht via Ombudsdienst	3	2	1

Ook dit jaar merken we een stijging van het aantal administratieve klachten. Dit omdat de verhaalprocedure op alle brieven ter kennisgeving weigering en schrappingsbrieven vermeld staat.

Er waren 23 klachten na een eerste weigering, vaak na het stopzetten van de huurpremie. De meeste klachten na een eerste weigering werden als ongegrond of onontvankelijk beoordeeld. Vaak diende men te laat verhaal in. Bij de gegronde klachten kon de Woonmaatschappij niet aantonen dat de aanbodbrieven wel degelijk verzonden werden. De Woonmaatschappij werkt immers niet met aangetekende zendingen omwille van kostenefficiëntie.

Klachten omtrent een tweede weigering zijn vaak 2-ledig: ook het eerste aanbod werd in twijfel getrokken (onontvankelijk verklaard door verstreken verhaaltermijn). Uiteindelijk werd de klacht 4 keer deels gegrond en 1 keer gegrond beoordeeld. Ook hier kon de WM geen bewijs van verzending voorleggen omwille van het niet aangetekend verzenden.

De Woonmaatschappij blijft bij zijn standpunt dat niet alle aanbod-, kennisgeving- of schrappingsbrieven aangetekend verzonden worden omwille van de kostprijs.

De klacht omwille van toewijzing werd als ongegrond beoordeeld. De kandidaat-huurder was niet akkoord met de toewijzingsprocedure. Bij controle van het aanbod bleek de huidige situatie niet overeen te komen met de situatie in het CIR. Hierdoor had de (kandidaat)-huurder onterecht een voorrang gekregen op basis van zijn gezinssituatie (rationele bezetting).

De klachten via de Ombudsdienst kunnen we onderverdelen in:

- 1 klacht na opstart van een gerechtelijke procedure: deze werd als ongegrond beoordeeld aangezien de procedure terecht was opgestart
- 2 technische klachten: beiden als deels gegrond beoordeeld. Het betrof enerzijds de klacht van de eigenaar van een doorverhuurwoning die van mening was dat er meer werken door de Woonmaatschappij dienden vergoed te worden bij einde huur. Na overleg met de eigenaar werd een nieuw compromis gevonden. De tweede klacht kwam er via een huurder die vond dat de herstellingen te lang op zich lieten wachten.

Naast bovenstaande klachten via tussenpersonen, ontvingen we ook **8 klachten rechtstreeks via de huurder**. Hier kunnen we volgend onderscheid maken:

- 7 technische klachten waarbij de huurder of koper vond dat de termijn om herstellingen uit te voeren te lang op zich liet wachten. Er werd telkenmale geantwoord naar de indiener van de klacht en ook werden de herstellingen uitgevoerd.
- 1 klacht ging over een inschrijvingsdossier van een zittende huurder.

We concluderen dat er meer administratieve klachten komen door het vermelden van de verhaalprocedure. Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de Woonmaatschappij geen foute beslissingen nam maar dat het bewijs van verzending het probleem vormt.

De rechtstreekse klachten betroffen voor het merendeel technische 'klachten'. Hier werd door de huurder aangegeven dat zij te lang moesten wachten op een technische interventie. Na ontvangst van de klacht werd de huurder steeds gecontacteerd en vonden we een oplossing.

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. Er bestaat een apart mailadres voor het indienen van klachten: klachten@wmvla.be

Alle klachten die op bovenstaand mailadres binnenkomen, alsook de verhaalprocedures worden behandeld door de klachtenbehandelaar binnen de Woonmaatschappij.

Met deze klachten gaan we concreet aan de slag. Als we merken dat het een klacht of melding betreft die meerdere woningen aangaat, of een melding uit naam van meerdere huurders, dan trachten we dit intern ook aan te pakken. We informeren dan niet enkel de indiener van de klacht maar ook de andere huurders in het gebouw.

Naast de klachten hechten wij ook veel belang aan meldingen die binnenkomen.

Momenteel zijn er 4 woonbegeleiders actief binnen de WM. Zij bezoeken dagelijks de huurders waar meldingen van binnenkomen. Dit gaat over allerlei meldingen: leefbaarheid, burenc conflicten, afvalproblematiek,...

De meldingen worden door de woonbegeleiders geregistreerd.

De WM wil deze registratie in de toekomst verder optimaliseren om gericht de oorzaak van meldingen te kunnen aanpakken.

De woonbegeleiders werken nauw samen met ondersteunende diensten om de leefbaarheid binnen onze wijken zo optimaal mogelijk te houden. Huurders worden bezocht en waar nodig wordt hulp geïnstalleerd. Op regelmatige basis organiseren we een overleg met verschillende begeleidende diensten;

- OCMW's van onze 14 lokale besturen
- CAW
- Fiola
- Thuiszorgdiensten
- Politie
- ...

Om de doorlooptijd van technische interventies te verkorten hebben we sinds het najaar van 2025 een nieuwe methode van meldingen ontwikkeld. Waar men vroeger alle defecten moest melden via de WM, kan men nu voor sanitaire interventies (defect verwarmingsketel, lekkende kraan,...) rechtstreeks bij de aannemer terecht. De aannemers bieden ook een permanentie aan tijdens weekend- en verlofdagen. Dit zorgt ervoor dat de huurder sneller geholpen wordt. Voor andere meldingen kan men nog steeds bij de dienst patrimonium van de WM terecht. Om de huurder sneller te helpen, werd het team van patrimoniumbeheerders dit jaar verder uitgebreid.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij Woonboog
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sara Vallers
 klacht@woonboog.be

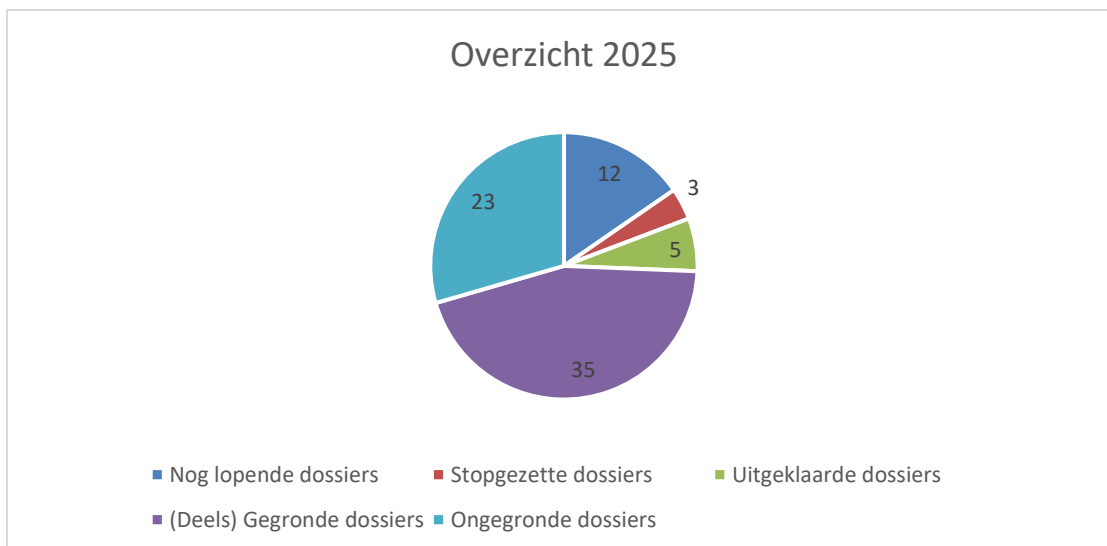
1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	78
Aantal ontvankelijke klachten:	78

Ook bij de klachten die niet alle nodige basisinformatie bevatten, werd er naar aanknopingspunten gezocht om uit te zoeken om wie en welk adres het ging.

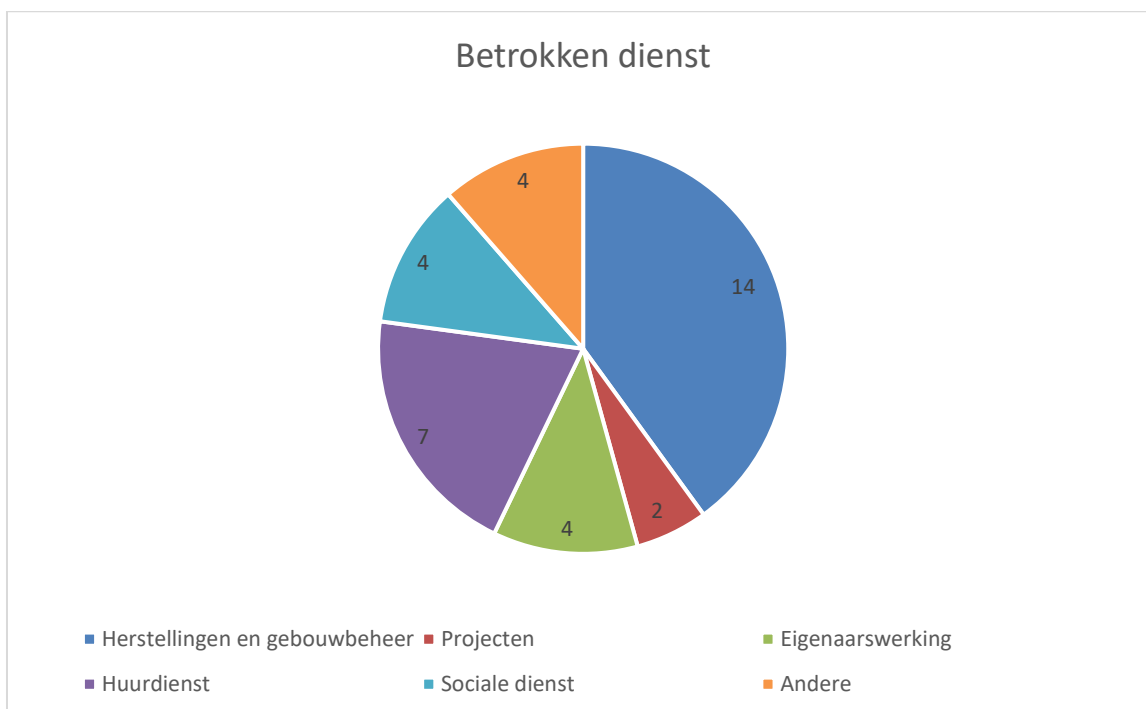
Aantal (deels) gegronde klachten:	35

Van de 78 klachten die binnenkwamen waren er 35 (deels)gegrond. Daarnaast waren er ongegronde klachten, klachten die uitgeklaard werden en klachten stopgezet. Er waren eind 2025 ook nog een aantal klachtendossiers lopende. Hieronder kan je een volledig overzicht terugvinden.

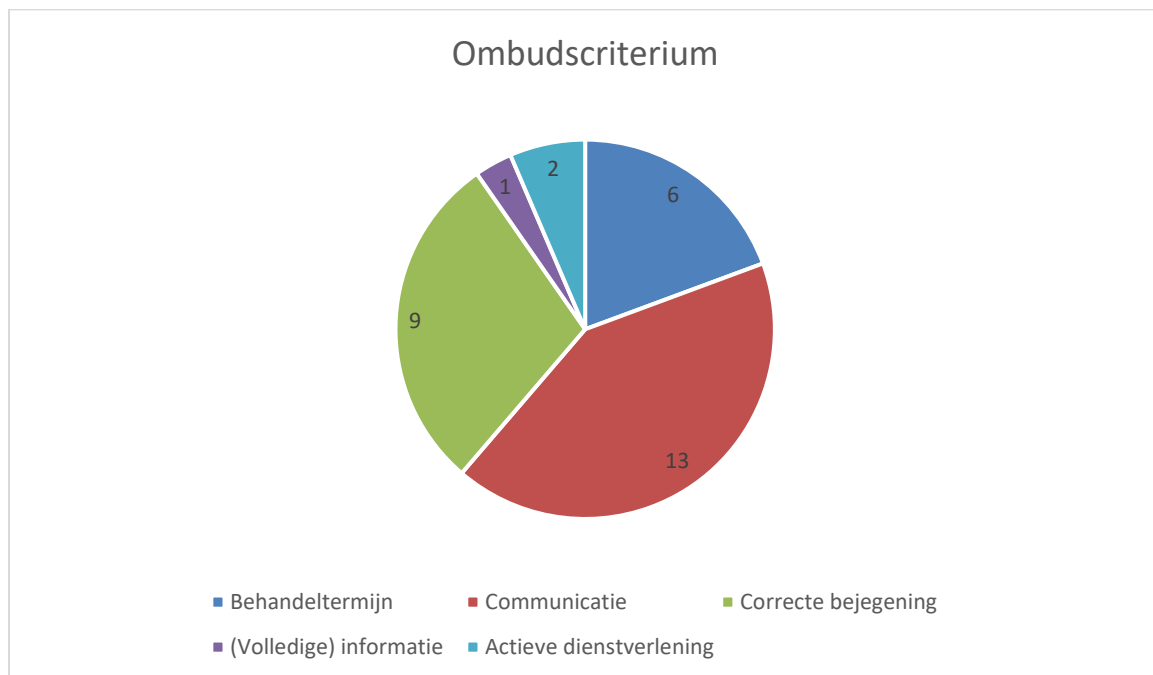


2. Klachtenbeeld

Van de klachtendossiers die binnenkwamen in 2025 en die als (deels) gegrond werden beoordeeld, geeft Woonboog hieronder een uitsplitsing naar de dienst en criterium waarop de klacht betrekking had.



Net als de voorgaande jaren heeft het merendeel van de gegronde klachten betrekking op de dienst herstellingen. Dit kan (deels) verklaard worden door de hoge activiteit van deze dienst.



De twee belangrijkste criteria waarop klachten ingedeeld werden zijn correcte bejegening en communicatie. Bij correcte bejegening ging het vaak over het correct doorfacturen, bij communicatie over te weinig communicatie of de manier waarop er gecommuniceerd werd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Reeds in 2025 heeft Woonboog ingezet op de verbetering van haar communicatie met klanten door het organiseren van agressietraining. Deze training werd organisatie breed georganiseerd. Gezien communicatie een thema is waarop blijvend ingezet moet worden, wordt hierop verder gebouwd in 2026. Woonboog zal in 2026 verder inzetten op training rond klantgerichtheid en klantvriendelijkheid.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen

Naam van de klachtenbehandelaars + emailadres:

- Kelly Breeur / Jeroen Demuyndt / Liesbeth Heijens / Merve Iz
- klachten@woonhaven.be

Deze ingevulde vragenlijst dd. 6 februari 2025 is een beperkte voorafname op het volledige klachtenrapport 2025 dat Woonhaven Antwerpen later dit voorjaar zal publiceren.

1. Cijfergegevens

Ontvangen klachten	1.203
Ontvankelijke klachten	1.158
(Deels) gegronde klachten	354
(Deels) opgeloste klachten ¹	897

¹ Dit is voor elke klacht een foto op het moment dat het klachtendossier wordt afgesloten. Sommige klachten zijn op dat moment niet opgelost, maar worden in de periode daarna wel nog opgevangen & opgelost binnen onze reguliere dienstverlening. Voor andere klachten is er dan weer geen oplossing mogelijk.

2. Klachtenbeeld

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

- Klachten per **kanaal & tussenpersoon** van ontvangst:

Brief rechtstreeks	27
E-mail rechtstreeks	502
Telefoon	4
Website rechtstreeks	347
Interne melding	135
Huurdersbond	26
Kabinet Antwerpen	28
Ombuds Antwerpen	119
Ombuds Vlaanderen	32
Wonen in Vlaanderen	1

Eenzelfde klacht bereikt ons soms simultaan via meerdere kanalen en/of tussenpersonen.

- Het totaal aantal ontvankelijke klachten nam met 14% toe t.o.v. 2024, het eerste volledige jaar na de fusie tot woonmaatschappij.
- Ontvankelijke klachten per **categorie**:

	2023		2024		2025	
Administratief	107	18,4%	154	15,2%	197	17,0%
Leefbaarheid	50	8,6%	141	13,9%	121	10,4%
Technisch	423	72,9%	719	70,9%	840	72,5%
Totaal	580		1.014		1.158	

Het procentueel aandeel klachten per categorie schommelt licht doorheen de laatste jaren, maar globaal blijft de trend van de verdeling gelijk.

- Als we inzoomen op elke categorie, zijn dit **meest voorkomende thema's** (in volgorde) bij alle ontvankelijke klachten:
 - Administratief:
 1. Wachtlijsten & inschrijvingen
 2. Afrekening huurlasten
 3. Toewijzingen
 - Leefbaarheid:
 1. Burenoverlast & samenleven
 2. Veiligheid & krakers
 3. Ongedierte
 - Technisch:
 1. Centrale verwarming & warm water
 2. Dienstverlening (wachttijden & communicatie)
 3. Facturatie
- Kijken we alleen naar **(deels) gegronde klachten**, dan zien we volgende thema's:
 - Administratief:
 1. Afrekening huurlasten
 2. Wachtlijsten & inschrijvingen
 3. Huurpremie
 - Leefbaarheid:
 1. Burenoverlast & samenleven
 2. Veiligheid & krakers
 3. Ongedierte
 - Technisch:
 1. Centrale verwarming & warm water
 2. Lekken, vocht & schimmel
 3. Dienstverlening (wachttijden & communicatie)
- We beoordeelden 29% van de ontvangen klachten als gegrond of deels gegrond. Dat is een stijging van 15 procentpunten t.o.v. 2024, maar sluit aan bij het gemiddelde van 28% over de periode van 2021 tot 2025.

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Het verbeteren van onze werking & dienstverlening naar aanleidingen van klachten is een continu proces van kleine & grote veranderingen. Daar zijn we met velen dagelijks mee bezig. De voorbeelden hieronder zijn slechts een aantal voorbeelden uit het voorbije jaar.

- Defecte **liften** zijn erg vervelend, maar nooit helemaal uit te sluiten. We hebben onze aanpak in 2025 wel aangescherpt. Ons patrimonium telt maar liefst 961 liften. Daarvan hebben we er in 2025 48 vernieuwd. Voor 2026 staan er 54 liften op de planning.

Na een proefperiode hebben we ook een aanbesteding gegund om ruim 100 liften uit te rusten met een monitoringsysteem. Dat zal ons toelaten om liften in realtime op te volgen en problemen sneller &

gerichter aan te pakken. De installatie rollen we uit vanaf begin 2026. De liften met de meest hardnekkige problemen komen daarbij eerst aan de beurt.

De communicatie bij liftproblemen stuurden we bij. De affiches die we op elk verdiep ophangen, vermelden de contactgegevens van de sociaal assistent voor wie hulp nodig heeft. Naast de affiches loopt er ook een proefproject om bewoners via sms op de hoogte te houden.

- Het **actieplan voor onze technische dienstverlening** hebben we verder uitgewerkt & uitgevoerd in 2025. We werven extra medewerkers aan, werkten zelfs met de 200 dagelijkse nieuwe technische meldingen een achterstand van 1.000 openstaande e-mails & 3.000 werkbons structureel weg, en drongen de wachttijd aan de telefoon drastisch terug. Voor onderhoud & herstellingen sloten we samenwerkingen af met partners waarop we beroep kunnen doen bij onvoldoende interne capaciteit.

Om de uiteenlopende taken duidelijk te verdelen & verantwoordelijkheden toe te wijzen, hebben we het onderscheid tussen curatief & preventief onderhoud scherpgesteld. Dat is uitgemond in een nieuwe, heldere structuur, met bovendien meer aandacht voor planmatig onderhoud. Vanaf 1 januari 2026 werken we in de nieuwe structuur.

- De laatste jaren kregen we in toenemende mate te kampen met overlast & veiligheidsproblemen door **krakers**. Die vormen een complexe & bredere maatschappelijke uitdaging, maar komen door ons uitgebreid patrimonium verhoudingsgewijs veel op ons pad. In 2025 hebben we – binnen onze mogelijkheden – verschillende stappen gezet om de problemen aan te pakken:
 - Na een procedure bij de vrederechter kregen we een vonnis om op eenzijdig verzoekschrift krakers uit onze gebouwen op Linkeroever te zetten.
 - Samen met de politie organiseerden we enkele acties om leegstaande panden te ontruimen. We verbeterden ook de structurele samenwerking met de politie, die nu sneller ter plaatse komt bij meldingen.
 - Woningen die leegstaan in afwachting van renovatie verhuren we zoveel mogelijk via leegstandsbeheer.
 - Leegstaande panden worden maximaal afgesloten met werfdeuren & stalen platen.
 - We plaatsten honderden nieuwe cilindersloten en voorzien meer & meer gebouwen van toegangsdeuren met magneetsloten & badgecontrole.
- We zetten hard in op het terugdringen van structurele & niet-structurele **leegstand** in ons patrimonium. Daarvoor werken we op verschillende sporen:
 - Het toewijzingsproces namen we onder de loep & optimaliseerden we door o.a. de dienst Kandidatenbeheer te versterken, reservekandidaten meteen mee uit te nodigen voor bezichtiging van toe te wijzen panden, en duidelijke doelen te stellen voor het aantal verhuringen.
 - We actualiseerden het proces om intern woningen technisch opnieuw in orde te brengen voor een volgende verhuring. Ook daarvoor bepaalden we ambitieuze doelen.
 - Daarnaast gunden we een raamcontract om in 2025 & 2026 versneld 1.200 panden technisch in orde te brengen. Eind 2025 waren ongeveer 480 panden opgeleverd. Voor 2026 is een opschaling gepland naar 720 extra woningen.
 - Voor vervangbouw- & renovatieprojecten maakten we een uitgebreid actieplan op om de doorlooptijden in te korten, zowel intern als extern (bv. in de samenwerking met de stad).
- Uit de bewonersbevraging die we eind 2024 deden, bleek dat bijna 40% van de huurders niet weet of er in hun gebouw een niet-inwonende conciërge (NICO) is. Onze NICO's staan in voor de dagelijkse schoonmaak & kleine reparaties in de gemeenschappelijke delen van de gebouwen. Ze zijn een belangrijk

aanspreekpunt voor de bewoners.

Ondertussen zijn de bordjes met **contactgegevens in onze gebouwen &** ook de contactpagina **op onze website** geüpdatet. Naast de sociaal assistent, de leefbaarheidsmedewerker en de wijktoezichter vermelden die nu ook de contactinformatie van de poetstoezichter en – indien van toepassing – de NICO. Dat zorgt voor meer bekendheid van medewerkers in het gebouw & de wijk, en een extra persoonlijk contactpersoon ter plaatse.

- We voltooiden de ontwikkeling van een **nieuwe registratietool voor klachten**, ingebed in ons digitaal dossiersysteem. Na een testperiode nemen we die vanaf 1 januari 2026 in gebruik. De tool laat ons toe om efficiënter te werken, beter te communiceren en relaties te leggen tussen klachten, klanten, diensten, gebouwen, leveranciers ... Het zal eenvoudiger worden om klachten op te volgen, correct te beoordelen, patronen bloot te leggen, te rapporteren en verbeteringen aan te bevelen.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Rond het einde van de zomer & het begin van de herfst krijgen we heel wat klachten over **verwarming**, in veel gevallen collectieve installaties. Dat is de periode waarin veel installaties na onderhoud opnieuw worden opgestart & veel huurders aan de thermostaat draaien. Die periode wordt ook gekenmerkt door koudere ochtenden en nog relatief warme temperaturen overdag. Dat de verwarming daardoor niet de hele dag brandt, zorgt soms ook voor verwarring.

Veel meldingen bereiken ons 's avonds of het in het weekend via het callcenter. Het is dan de telefonist die de melding toetst aan een vastgelegd script, waaruit de beoordeling & beslissing over de nood aan een (dringende) interventie volgt. Sinds eind 2025 loopt er een proefproject waarbij we het script aanpassen in functie van een verhoogd servicelevel voor de beller & de beoordeling grondiger gebeurt. Wanneer een cv-technicus van wacht wordt opgeroepen, neem hij ook terug contact op met de melder. De technicus kan de situatie dan nauwkeuriger evalueren, eventueel hulp bieden op afstand, en beslissen om ter plaatse te gaan.

Daarnaast schakelen we collectieve verwarmingsinstallaties na het jaarlijks preventief onderhoud in de zomer meteen ook weer in. Na de vele vernieuwingswerken van de voorbije jaren werken die installaties bijna allemaal weersafhankelijk via buitenvoelers. Op die manier treden ze bv. ook vanzelf in werking op een uitzonderlijke koude dag eind augustus. Daarmee willen we eventuele opstartproblemen sneller detecteren, nog voor de herfstpiek aantreedt. Bijkomend onderzoeken we de mogelijkheden om variabele temperatuurmeetpunten in te stellen.

Op middellange termijn evalueren we tenslotte of de vernieuwing van de oudste installaties sneller kan gebeuren.

- De integratie van processen voor **ingehuurde panden** blijft een uitdaging. Met vallen & opstaan werkten we daaraan verder in 2025. Vanaf 2026 uniformiseren we de werking voor eigen & ingehuurd patrimonium. Dat moet zorgen voor duidelijkheid & efficiëntie. Parallel zetten we in op duidelijke communicatie & een centraal contactpunt voor eigenaars die aan ons verhuren. Eind 2025 bevroegen we daarom ook onze verhuurders. De respons kan ons meer inzicht geven in de verwachtingen over onze dienstverlening, plus- & minpunten van de huidige werking, en de motivatie om sociaal te verhuren. Daarnaast is het meteen een nulmeting voor de evaluatie van onze dienstverlening in de toekomst.

- In 2025 legden we de laatste hand aan ons gloednieuw **digitaal klantenportaal MijnWoonhaven**. De toepassing is toegankelijk via smartphone, pc of tablet en gidst onze huurders laagdrempelig door verschillende aanvragen of meldingen. Zo kunnen ze zelf hun dossier 24/7 online beheren. Van reparatievragen tot gezinswijzigingen, een klacht indienen, contactgegevens aanpassen en documenten bekijken. Dat laatste is breed opgevat: brieven, huurcontract, facturen, interventieverslagen ... Zo zijn brieven al zichtbaar in MijnWoonhaven nog voor ze in de brievenbus vallen. Huurders kunnen ook met ons communiceren over een aanvraag & ontvangen een melding als er antwoord of update is.

We rollen de lancering vanaf begin 2026 wijk per wijk uit en werken de volgende jaren systematisch verder aan extra functionaliteiten. MijnWoonhaven vervangt natuurlijk niet onze bestaande dienstverlening via telefoon of in onze 8 huurderskantoren. We blijven ons ervan bewust dat de digitale drempel voor sommigen hoog is.

- We krijgen veel vragen van kandidaat-huurders over hun plaats op de **wachtlijst & de wachttijden**. Transparant zijn over de wachtlijsten is complexer dan het op het eerste zicht misschien lijkt. Dat bleek ook al uit het Jaarverslag 2024 van de Vlaamse Ombudsdienst (p. 21). Ondertussen weten we dat de voorziene functie om de plaats op de wachtlijst te consulteren in het centraal inschrijvingsregister (CIR) er voorlopig niet komt, en dat Wonen in Vlaanderen daarvoor naar de woonmaatschappijen kijkt. We onderzoeken verder hoe we die informatie op een veilige manier aan kandidaat-huurders kunnen ontsluiten.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Woonkade Rupelstreek
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Hillaert,
klachten@woonkade.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	80
Aantal ontvankelijke klachten:	80

Aantal (deels) gegronde klachten:	38

Aantal (deels) opgeloste klachten:	77

2. Klachtenbeeld 2025

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

In 2025 ontving Woonkade Rupelstreek in totaal 80 klachten. Ten opzichte van 2024 merken we dat dit een afname van het aantal klachten is ten opzichte van 2024. Van de 80 klachten die er waren beoordeelden we dat meer dan de helft van de klachten ongegrond was. De meeste klachten hadden betrekking op facturatie, huurlasten, eindafrekeningen, herstellingen en de staat van het patrimonium. De (deels) gegronde klachten en leidde tot correcties, herstellingen of bijkomende toelichting aan de huurders.

Klachten over facturen en huurlasten bleven een belangrijk aandachtspunt. Waar fouten werden vastgesteld, werden facturen herzien of gecrediteerd. In andere dossiers bleek de aanrekening correct na grondig onderzoek en kregen de huurders een bijkomende toelichting.

Daarnaast waren er klachten over herstellingen die te lang op zich lieten wachten, technische defecten en de werking van externe firma's. Deze klachten werden opgevolgd door de technische dienst of besproken met de betrokken externe partners.

Klachten over burenoverlast of gedrag van derden vallen niet rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van Woonkade Rupelstreek, maar werden steeds onderzocht en waar mogelijk ondersteund via huurbegeleiding of bemiddeling.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

De klachtenbehandeling in 2025 heeft geleid tot een aantal concrete realisaties binnen Woonkade Rupelstreek. In de eerste plaats werd sterk ingezet op een zorgvuldige en inhoudelijke opvolging van alle ontvangen klachten. Elk dossier werd individueel bekeken, waarbij de betrokken diensten – zoals patrimonium, technische dienst, huurbegeleiding en klantenwerking – nauw samenwerkten om tot een correcte beoordeling en oplossing te komen.

Op het vlak van facturatie, huurlasten en eindafrekeningen werden meerdere dossiers herbekeken. Waar fouten of onduidelijkheden werden vastgesteld, werden facturen aangepast, verminderd of gecrediteerd. Tegelijkertijd werd extra aandacht besteed aan het duidelijk toelichten van afrekeningen aan huurders, onder meer via persoonlijke afspraken en schriftelijke toelichting. Dit droeg bij tot een beter begrip en voorkwam in sommige gevallen verdere geschillen.

Wat betreft herstellingen en technische problemen werden dringende klachten prioritair behandeld. De technische dienst kwam sneller ter plaatse bij acute problemen zoals waterinsijpeling, defecte pompen, sloten of liften. Daarnaast werden externe aannemers aangesproken wanneer herstellingen te lang op zich lieten wachten of niet correct werden uitgevoerd. In verschillende gevallen leidde dit tot een betere opvolging en uitvoering van de werken.

Ook de werking van externe firma's, onder meer voor poetsdiensten, groenonderhoud en afvalcontainers, werd kritisch opgevolgd naar aanleiding van klachten. Terugkerende signalen werden besproken met de betrokken firma's en waar nodig werden afspraken bijgestuurd. Deze aanpak had als doel de kwaliteit van de dienstverlening in de gemeenschappelijke delen te verbeteren en herhaling van gelijkaardige klachten te beperken.

Daarnaast bleef Woonkade Rupelstreek inzetten op een laagdrempelige en persoonlijke benadering van huurders. Ook bij klachten die niet rechtstreeks onder de verantwoordelijkheid van Woonkade vallen, zoals burenoverlast of gedrag van derden, werd steeds bekeken hoe ondersteuning of bemiddeling mogelijk was via huurbegeleiding of doorverwijzing naar de juiste instanties.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Voor de toekomst plant Woonkade Rupelstreek verdere verbeteringen op basis van de ervaringen uit 2025. Zo wordt verder gewerkt aan procesoptimalisatie bij het einde van de huur, met als doel snellere en duidelijkere eindafrekeningen. Daarnaast blijft duidelijke communicatie over huurprijsberekeningen en huurlasten een belangrijk aandachtspunt. Tot slot zal de procedure klachtenbehandeling verder worden verfijnd, zodat klachten nog efficiënter en transparanter kunnen worden behandeld.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Woonpijler

**Naam van de klachtenbehandelaar 2025 + emailadres: Jenny Oosterlinck –
jenny.oosterlinck@woonpijler.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

In het jaar 2025 werden er drie klachten geregistreerd bij Woonpijler. Daarnaast waren er ook enkele (kandidaat-)huurders die verhaal indienden bij toezicht n.a.v. een beslissing aangaande de toewijzing van sociale woningen of (kandidaat-) huurders.

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.

De eerste klacht betrof een huurder die niet tevreden was over de duurtijd van het afhandelen van de aanvraag huursubsidie. Deze huurder had ook enkele technische problemen in de woning.

De tweede klacht betrof eveneens een huurder die niet tevreden was over de werking van de woonmaatschappij omdat zij onvoldoende antwoord kreeg rond de vragen die zij had rond de onroerende voorheffing.

Een derde klacht betrof een huurder die niet akkoord ging met de huurprijsberekening van het vorige jaar. Zij nam contact met de Vlaamse ombudsdienst.

Daarnaast waren er 12 kandidaat-huurders die verhaal indienden bij toezicht n.a.v. een beslissing die gemaakt werd in het kader van de toewijspprocedure. 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.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

HUURDERS

Door de vorming van de woonmaatschappijen wordt op de sociale dienst meer ingezet op huurbegeleiding. Op heden bestaat de sociale dienst van Woonpijler uit 3 huurbegeleiders. Er komen wekelijks meldingen binnen van overlast. Omdat er steeds contact wordt opgenomen met de huurders, onttaarden deze vaak niet in klachten.

Een maatschappelijk fenomeen dat ook binnen Woonpijler wordt waargenomen is de onverdraagzaamheid onder huurders. Het aantal meldingen over geluidshinder door burens neemt toe.

Door de fusie en de overname van woningen door een andere woonmaatschappij merken we ook dat mensen soms hun ongenoegen uiten omdat ze een andere manier van werken gewoon zijn en de aanpassing naar een andere aanpak soms moeizaam verloopt.

Dit is zeer opvallend bij huurders van ingehuurde woningen die een meer intensievere begeleiding en aanpak gewoon zijn.

Elke melding wordt door de huurbegeleider aangepakt. Er wordt telkens met alle partijen contact opgenomen zodat er zicht is op de volledige situatie. Vaak wordt ook een brief geschreven ter bevestiging van de vaststellingen of de gemaakte afspraken. Vanuit de sociale dienst wordt het belang van praten met elkaar benadrukt. Vaak hebben huurders de neiging onmiddellijk in hun pen te schieten of contact op te nemen maar vergeten ze te praten met elkaar. Er wordt verwacht dat de woonmaatschappij alles kan oplossen maar indien één van beide partijen niet wenst mee te werken, dan is het water naar de zee dragen.

Indien de meldingen blijven komen rond hetzelfde probleem, wordt opnieuw telefonisch en/of per brief contact opgenomen met betrokkene(n). Vaak wordt ook een huisbezoek ingepland om ons ter plaatse te vergewissen van de toestand en om in gesprek te gaan met de huurders in hun eigen omgeving. Soms is het probleem dan opgelost.

Blijven de meldingen opstapelen en helpt de bemiddelende rol van de huurbegeleiders niet, dan kan het dossier doorgestuurd worden via de juridische dienst naar het vrederecht. 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.

KANDIDATEN

Kandidaten verliezen sneller dan vroeger een huurpremie. Dit is bv het geval wanneer ze niet aanwezig waren bij een bezichtiging of wanneer de reden van weigering niet als gemotiveerd wordt gezien. Hierdoor merken we een opvallende stijging van het aantal dossiers dat we ontvangen via toezicht.

Wanneer dergelijk dossier binnenkomt, worden de nodige stukken overgemaakt om onze beslissing te staven. Toezicht evalueert elke case individueel om na te gaan of het verhaal van de (kandidaat)- huurder wel of niet gegrond is. De beslissing van toezicht wordt telkens overgemaakt aan het bestuursorgaan waar beslist wordt om de motivering te volgen of opnieuw te bekijken. De beslissing van toezicht werd elke keer gevolgd in 2025.

Kandidaten geven vaak aan dat ze post niet ontvangen hebben, toezicht redeneert dat elke brief aangetekend moet worden verstuurd. Enkel op die manier is er bewijs dat de brief werd verzonden. De leden van het bestuursorgaan beslisten om geen brieven aangetekend te versturen omdat de werklast hierrond te groot is en de kosten veel te hoog.

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

Woonpijler blijft inzetten op huurbegeleiding doorheen het hele patrimonium, met extra aandacht voor bepaalde wijken en appartementsgebouwen. Door frequente opvolging en begeleiding kunnen bepaalde problematieken tijdig aangepakt worden.

Daarnaast tracht Woonpijler (kandidaat-) huurders via verschillende kanalen (website, sociale media, huurderskrantje) te informeren over de huidige regelgeving.

In grote gebouwen werkt Woonpijler met toezichthouders, dit zijn huurders die onze ogen en oren ter plaatse zijn. Ook hier wordt meer tijd geïnvesteerd om deze huurders samen te brengen en om op regelmatige basis contact te hebben vanuit huurdersparticipatie om sneller te kunnen anticiperen bij kleinere ergernissen.

Sinds 2025 zijn er op regelmatig basis koffie- en soepmomenten per wijk. Op die manier kunnen huurders op een informele losse manier elkaar leren kennen of zaken uitpraten.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

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	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	8

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

In 2025 werden er 15 klachten ingesteld bij Woonpunt Waas zelf.
 Deze klachten gingen over:

- Burenconflicten: 2
- Onheuse bejegening: 10
- Te lange behandeltermijn: 2
- Woningaanbod: 1
- Niet-correcte beslissing: 0

Deze klachten werden allemaal op een directiecomité of een raad van bestuur behandeld.

Verder ontvingen we ook nog 3 klachten/meldingen via afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen.

Deze klachten gingen over:

- Onheuse bejegening: 2
- Ontoereikende info-verstrekking: 1

Deze klachten waren ontvankelijk en werden behandeld op een directiecomité of een raad van bestuur.

Twee waren ongegrond en één gedeeltelijke gegrond. We beschouwen ze als afgehandeld.

Tevens ontvingen we ook nog 1 klacht/melding via de Vlaamse Ombudsdienst.

Deze klacht ging over:

- Onheuse bejegening: 1

Het onderwerp van deze klacht wordt structureel opgevolgd op RVB en DC; binnen wat haalbaar en verantwoord is nemen wij alle noodzakelijke maatregelen om de situatie te stabiliseren en de veiligheid te bewaken, terwijl wij het dossier strikt blijven monitoren en parallel de voorbereidingen voor renovatie/vervangingsbouw verderzetten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Binnen Woonpunt Waas blijft nabijheid tot huurders een bewuste en blijvende werkwijze. Het sociaal team bestaat uit vijf huurbegeleiders die elk verantwoordelijk zijn voor een afgebakend deel van de 19 (deel)gemeenten, wat zorgt voor aanwezigheid in de wijken en rechtstreeks contact met bewoners. Ook de inzet van toezichters blijft behouden; zij vervullen op vrijwillige basis een signaal- en aanspreekpuntfunctie tussen bewoners en woonmaatschappij. Het onderhoud wordt vandaag gedragen door een vast en sterk team van vijf medewerkers; telefonische meldingen verlopen via een wachtrijsysteem, wat de bereikbaarheid structureel ondersteunt.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het onderhoudsteam werkt intussen met een digitaal opvolgsysteem voor herstellingsopdrachten, waardoor meldingen eenduidig geregistreerd en vlotter opgevolgd worden; huurders kunnen verzoeken eenvoudig doorgeven via Fixform, wat misverstanden vermindert en de kans op herhaalde of escalerende klachten verkleint.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marilyn Devogeleer Marilyn.devogeleer@wpz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	71
Aantal ontvankelijke klachten:	71

Aantal (deels) gegronde klachten:	15

Aantal (deels) opgeloste klachten:	67

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

1/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 02/01/2025

Type klacht: Herstelling

Wij ontvingen via andere kanalen een klacht van een huurster met betrekking tot de herstelling van het dak. De huurster geeft aan dat er nog niemand is langsgekomen om het dak van de berging te herstellen.

Bij nazicht van het dossier stellen wij vast dat de opdracht werd doorgegeven aan de dakwerker die zijn werkzaamheden ondertussen heeft stopgezet. Deze werkbond is niet overgemaakt aan de nieuwe dakwerker. WPZ heeft hierop onmiddellijk een nieuwe opdracht aangemaakt en verzocht om zo snel mogelijk ter plaatse te gaan.

WPZ maakt volgende mail over als antwoord op de klacht:

Geachte burgemeester,

Graag komen wij terug op onderstaande mail met bijlage.

Wij hebben deze goed ontvangen en geregistreerd als klacht.

Graag lichten wij u toe dat er op 06/01/2025 een nieuwe werkbond is overgemaakt aan onze externe partner (dakwerker) met de vraag hier zo vlug mogelijk langs te gaan. Er werd telefonisch contact opgenomen met mevrouw om haar hierover in te lichten.

Vandaag hebben wij eens geïnformeerd bij onze dakwerker naar de stand van zaken en hij gaat hier nu woensdag 22/01 langs.

Wij hebben mevrouw hierover ook geïnformeerd.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere vragen.

De dakwerker is ter plaatse gegaan en heeft het dak hersteld. Er werden enkele leien vervangen. WPZ heeft nadien geen verdere klachten meer ontvangen.

Naar aanleiding van deze klacht heeft WPZ de volledige lijst van werkbonden opnieuw gecontroleerd om na te gaan of alle bestaande werkbonden correct werden overgemaakt aan de nieuwe dakwerker.

2/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 08/01/2025

Type klacht: administratieve werking en beheer

Wij hebben via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht ontvangen van een huurster. Mevrouw maakt ook een papieren klachtenbundel over aan de Vlaamse Ombudsdienst. Via de Vlaamse Ombudsdienst mocht WPZ de klachtenbundel ontvangen via post op 10/01/2025.

WPZ stuurt volgend antwoord naar De Vlaamse Ombudsdienst:

Wij hebben onderstaande klacht goed ontvangen, deze klacht wordt met veel aandacht behandeld.

Ik plan een overleg in met de verschillende interne diensten om al deze punten te bespreken.

Bij het doornemen van de mail kan ik wel al vaststellen dat WPZ de meeste klachten al heeft ontvangen en sommige werden reeds intern behandeld of zijn in behandeling.

Wegens privacy redenen kunnen sommige reacties niet rechtstreeks naar mevrouw worden overgemaakt, maar worden rechtstreeks met de betrokken huurders opgenomen.

Als gevolg van deze klachten wordt een intern overleg ingepland op 14/01/2025. Tijdens dit overleg worden de klachten in de klachtenbundel besproken.

De communicatie van mevrouw naar WPZ verloopt niet altijd respectvol. Mevrouw overvalt medewerkers van de poetsdienst tijdens hun werk. Vanuit WPZ is een brief verstuurd naar mevrouw om haar te wijzen op haar onrespectvol gedrag en te vragen in de toekomst op een constructieve manier samen te werken.

Op 27/01/2025 legt WPZ een klacht neer bij de politie wegens verbale agressie naar de medewerkers van de poetsdienst.

WPZ stuurt op 03/02/2025 volgend antwoord naar de Vlaamse Ombudsdienst:
Beste,

Graag komen wij terug op onderstaande mail. Wij hebben op 10/01/2025 de klachtenbundel goed ontvangen via post.

Op 14/01/2025 is er een intern overleg doorgegaan. Onderstaande punten, alsook de klachtenbundel werden besproken.

Eerst en vooral willen wij het hebben over de volmachten die mevrouw [REDACTED] overmaakt in de klachtenbundel. Wij hebben ons geïnformeerd bij onze advocate en deze volmachten zijn wettelijk niet geldig. Mevrouw stelt haar op als vertegenwoordiger van de bewoners in de blok, maar op basis van de voorgelegde volmachten kunnen er geen beslissingen worden genomen zonder dat deze aan de bewoners zelf voorgelegd worden. Wij kunnen de klachten/meldingen zeker behandelen en opnemen met de betrokken huurders. Regelmatig ontvangt WPZ klachten van mevrouw [REDACTED], zij stuurt de klachten steeds in naam van de huurders. Echter ontvingen wij van de huurders zelf nooit klachten.

De communicatie van mevrouw [REDACTED] naar WPZ verloopt niet altijd respectvol. Mevrouw [REDACTED] overvalt medewerkers van de poetsdienst tijdens hun werk. Vanuit WPZ is een brief verstuurd naar mevrouw [REDACTED] om haar te wijzen op haar onrespectvol gedrag en te vragen in de toekomst op een constructieve manier samen te werken.

Als gevolg van een voorgaande klachtenbundel die wij mochten ontvangen van mevrouw [REDACTED], vond er op 10/05/2021 een overleg plaats in het gemeentehuis [REDACTED]. Zowel de Burgemeester, Directeur van WPZ, de wijkagent, de Vlaamse Ombudsdienst en 2 medewerkers van WPZ waren aanwezig. Tijdens dit overleg werd meegedeeld aan mevrouw dat wij haar geen persoonlijke gegevens kunnen overmaken van onze huurders en dat dit rechtstreeks met de betrokken huurders wordt opgenomen.

In de klachtenbundel bevinden zich meldingen/klachten van enkele jaren geleden, die reeds zijn behandeld en opgelost.

Wij verwijzen naar de klachtenrapportering 2019 klacht nr. 125 over wormen. Dit ging over maden afkomstig van afvalzakken van huurders. Klachtenrapportering 2021 klacht 69 over het onderhoud gemeenschappelijke delen.

Wij voerden een enquête uit en 61% van de huurders ging akkoord om het onderhoud van de algemene delen terug te laten uitvoeren door WPZ.

De afrekeningen van de centrale verwarming van het jaar 2022, 2023 en 2024 zijn nog niet uitgevoerd net als de afrekeningen water voor het jaar 2023 en 2024. WPZ is er zich van bewust dat het niet eenvoudig is voor de huurders indien de afrekeningen te laat gebeuren. Om hier een oplossing voor te vinden heeft WPZ een testopstelling geplaatst op 2 locaties met 2 verschillende partners: [REDACTED] en [REDACTED]. In de [REDACTED] werden de tellers van [REDACTED] geplaatst, in de andere appartementsgebouwen tellers van [REDACTED]. Na de eerste resultaten zijn we er van overtuigd dat [REDACTED] een veel betere oplossing is voor de huurders dan de meters van [REDACTED]. Hierdoor zal het systeem in de [REDACTED] worden aangepast naar het systeem van [REDACTED]. Zij zullen zelf instaan voor de afrekeningen en het opvolgen van de voorschotten. Dit zorgt ervoor dat WPZ hier niet meer tussen zit en niet voor vertraging kan zorgen. [REDACTED] heeft ook als grote voordeel dat de huurders hun verbruik digitaal kunnen opvolgen op een daarvoor bestemd webportaal. Er vond op 20/01/2025 een overleg plaats met [REDACTED]. De watertellers werden ondertussen besteld. De huurders worden hierover eerstdaags geïnformeerd per brief. De afrekeningen van de

afgelopen jaren zullen de komende maanden verder worden verwerkt zodoende de achterstand weg te werken. Om reden hiervan werd de huurlast voor waterverbruik en cv uit de huurberekening genomen.

Huurwaarborgen

Huurwaarborg [REDACTED]. Dit gaat om de huurwaarborg van de vorige woning [REDACTED] die zij gehuurd heeft van 01/07/2000 tot 31/10/2023. Wij vinden niets van een betaalde huurwaarborg terug. Dit werd zowel nagekeken door de financiële instelling als de boekhouding. De bank heeft ons bevestigd dat er geen huurwaarborg is geopend op naam van [REDACTED], zie bijlage. WPZ vroeg aan mevrouw [REDACTED] een bewijs, tot op heden mochten wij deze niet ontvangen.

Mevrouw [REDACTED] haar nieuw adres is [REDACTED]. Bij ondertekening huurovereenkomst werd een huurwaarborg geopend bij WIV: € 1111,00.

Ook voor de huurwaarborg van mijnheer [REDACTED] mochten wij een mail ontvangen van mevrouw [REDACTED]. Wij hebben toen geantwoord dat mijnheer ons kan contacteren zodat wij mijnheer persoonlijk op de hoogte kunnen brengen over zijn huurwaarborg. Behoudens onze vergissing, hebben wij nooit een telefoon of mail ontvangen van mijnheer [REDACTED].

De overige huurwaarborgen waarvan sprake mail zijn ook bij WIV geopend: [REDACTED]

Indien huurders dit wensen kan er steeds een uittreksel overgemaakt worden. Dit gebeurt momenteel niet automatisch, maar kan wel op vraag.

Er is tijdens het intern overleg beslist om al onze huurders, waarvan de huurwaarborg is geopend bij WIV hierover te informeren.

Brieven huurachterstal

Dit gaat om typebrieven. De brief betreffende de huurachterstal die mevrouw [REDACTED] ons overmaakt dateert van 18/01/2022. Ondertussen werden deze typebrieven aangepast in heldere taal. De brief voor de huurachterstal in de klachtenbundel van €0,04 ging om een vergissing. Enkel brieven met een huurachterstal vanaf €2,50 worden verstuurd. Op intern overleg is beslist dit bedrag te verhogen naar €10,00.

Problemen centrale verwarming [REDACTED]

Het probleem met de verwarming werd doorgegeven aan onze externe partner. Externe partner is langs geweest en heeft vastgesteld dat de vloerverwarming nog goed werkt en niet aan vervanging toe is. Er dient wel een convector in de keuken te worden vervangen. Deze werd in bestelling geplaatst door externe partner. Externe partner laat ons weten dat de huurders niet akkoord zijn. De huurders eisen een nieuwe verwarmingsinstallatie. Ze willen dat de vloerverwarming wordt vervangen door een convector tegen de muur. Externe partner wordt niet toegelaten tot het plaatsen van de verwarming in de keuken. WPZ heeft contact opgenomen met de huurders om dit te bespreken. Tijdens dit telefoongesprek waren de huurders verbaal agressief en het gesprek werd beëindigd. WPZ mocht van de huurders geen verdere reactie meer ontvangen.

Verstopingen van rioleringen in woonblok [REDACTED]

Dit gaat om een probleem met de afvoerbuizen van de riolering en is reeds in behandeling. Anderzijds, bij de laatste ontstopping op 14/11/2024 werd opnieuw vastgesteld dat de verstopping te wijten is aan vochtige doeken die in het toilet worden gegooid en zo terecht komen in de riolering. Huurders werden hierover aangeschreven op 19/11/2024. Door deze verstopping is er een kleine hoeveelheid afvalwater in de kelders terechtgekomen. Op 27/11/2024 werden de kelders volledig opgekuist door onze technische dienst.

Groenonderhoud

Het groenonderhoud is uitbesteed aan een externe partner en wordt door externe partner ingepland en uitgevoerd.

Volgende huurlasten werden opgenomen binnen de maandelijkse huurprijs.

Huurlast 2025 - €10,50

Huurlast 2024 - €10,40

Huurlast 2023 - €10,30

Opstijgend vocht in gelijkvloers appartement

Dit is een dossier dat reeds in behandeling is en besproken op intern overleg dienst patrimonium. Het gaat om een gelijkvloers appartement. De badkamer is uitgerust met een bad, er is een koker aanwezig waar sanitaire leidingen naar beneden lopen. De hoofdbuis dient te worden vervangen. Dit wordt verder opgenomen met externe partner om te kijken naar de best mogelijke oplossing.

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Als u nog meer informatie nodig hebt, zijn wij vanzelfsprekend bereid die te bezorgen.

Op 03/02/2025 wordt er een overleg ingepland met klaagster. Dit gesprek wordt bijgewoond door een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst.

Tijdens dit overleg werden er afspraken gemaakt.

Over de waterfactuur:

- Woonpunt Zennevallei werkt samen met een nieuwe partner voor de waterfacturatie, firma [REDACTED].
Er worden nieuwe tussentellers geplaatst en [REDACTED] zal de facturatie binnenkort overnemen naar de huurders toe. In de tussentijd waren er geen facturen: Woonpunt contacteert alle huurders per brief en stelt meteen afbetalingsplannen voor.

Over de energiefactuur:

- De samenwerking met [REDACTED] is afgesprongen.
- Woonpunt neemt de facturatie opnieuw over en zal terug voorschotfacturen opmaken, nog dit jaar.

Over de huurwaarborgen:

- Vanaf 2008 worden de huurwaarborgen gelegd bij Wonen in Vlaanderen, een agentschap van de Vlaamse overheid.
- De huurders die hun contract tekenden vanaf 2008 kunnen de afschriften van hun waarborg opvragen bij Woonpunt.
- Voor 2008 werden de huurwaarborgen bij [REDACTED] gelegd.
- Deze huurders kunnen de afschriften van hun waarborg opvragen bij de bank.
- In één dossier werd de huurwaarborg niet teruggevonden: niet bij Wonen in Vlaanderen, niet bij [REDACTED] en niet bij Woonpunt, ondanks alle mogelijke opzoekwerk.
- In de nieuwe huurcontracten staat vermeld waar en wanneer de waarborg werd gestort.

Over het onderhoud van de gebouwen:

- Er is twijfel of de poetsmedewerkers wel degelijk de toegestane tijd gebruiken en alles grondig kuisen. De huurders betalen voor de volle 4 uur, maar zij vermoeden dat er maar heel kort gewerkt wordt.
- Opdat Woonpunt dit kan controleren is het nodig dat de huurders snel signaleren aan Woonpunt dat er iets niet of slecht gekuist is.
- Voor het groenonderhoud zijn meer uren nodig dan er nu worden besteld. Dat betekent ook dat de huurders meer zullen moeten betalen.
- Woonpunt onderzoekt de mogelijkheden en zal de huurders bevragen.
- Sluikstort blijft een probleem. *Woonpunt zal de huurders sensibiliseren en bij de gemeente nagaan of de gemeenschapswacht vaker kan langskomen.*
- De vraag werd gesteld om de muren van de toegang in de 'groene blok' te kuisen. *Woonpunt zal dit organiseren.*
- Het is nodig dat de huurders zo snel mogelijk schade signaleren en er niet mee wachten totdat er meer schade is.

Over technische problemen:

- [REDACTED]: het lek is opgelost, nu moeten de muren drogen. *Woonpunt geeft opdracht aan de aannemer om de koker te dichten en de vochtschade te herstellen.*
- [REDACTED] de verwarming in de keuken is defect maar de huurster weigert de herstelling. Ze wil volledig nieuwe verwarming. Woonpunt weigert dat. *Er is beslist om te wachten tot komende winter om de situatie te kunnen evalueren.*
- Rioleringsprobleem: *wordt eind april, begin mei aangepakt door de aannemer.*

- Slechte afvoer van de dampkappen: *Woonpunt onderzoekt het probleem en laat zo nodig een dakwerker komen.*

Over communicatie:

- Over het algemeen lijkt het erop dat de nabijheid en binding tussen Woonpunt en de huurders beter kan.
- De buurtbabbels zijn een goed initiatief maar *ook tussentijdse communicatie is nodig, in laagdrempelige taal.*
- De kaartjes die de techniekers in de bus steken zijn een goed voorbeeld, *deze worden best opnieuw bekeken vanuit het oogpunt van de doelgroep.*
- Woonpunt is voldoende bereikbaar via mail en telefoon en door het gebruik van algemene contactgegevens kan een vraag altijd bij de juiste dienst en persoon terecht komen.
- Als een huurder begeleid wordt door het OCMW, worden zij steeds mee op de hoogte gehouden.
- De wooncoach is de tussenpersoon die op vragen kan antwoorden en de huurders persoonlijk kan aanspreken.
- *Ook de huurders hebben een verantwoordelijkheid om problemen te signaleren en contact op te nemen. Enkel zo kan Woonpunt actie nemen bij problemen. Mevrouw [REDACTED] zal dit zoveel mogelijk communiceren naar de huurders die haar aanspreken.*

3/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/01/2025

Type klacht: Leefbaarheid

Wij ontvingen via mail een klacht over geluidsoverlast bij een buurvrouw. Een vriend van de buurvrouw zou 's nachts geregeld voor geluidsoverlast zorgen. De man roept en klopt op muren en deuren. Hij is geen bewoner van het gebouw en veroorzaakte reeds meerdere keren overlast. Mevrouw deed vorig jaar eveneens een melding van geluidsoverlast, waarbij er toen ook schade was haar appartementsdeur.

Na de melding van mevrouw werd contact opgenomen met de betreffende buurvrouw. Zij ontkent de feiten niet en geeft aan zich te schamen voor het gedrag van de man. De man is niet inwonend en bezoekt mevrouw 's nachts tegen haar wil. Ondanks het feit dat hij geen sleutel van het gebouw heeft, slaagt hij er telkens in om iemand te vinden die de gemeenschappelijke inkomdeur voor hem opent.

Mevrouw wenst echter geen klacht in te dienen tegen meneer. Hij kampt reeds geruime tijd met een verslavingsproblematiek, die zou ontstaan zijn na het verlies van een familielid.

Er werd duidelijk meegedeeld dat dergelijk agressief gedrag niet getolereerd kan worden. Mevrouw gaat op zoek naar een passende oplossing.

4/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 15/01/2025

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende verschillende technische punten:

De ondergrondse parking staat onder water bij inslaande regen

De 2 buitenliften zijn geruime tijd buiten dienst

Al de lampen zijn defect of zijn aan vervanging toe

Het elektriciteitslokaal staat regelmatig onder water

Onveilig gevoel door hangjongeren, drugsgebruik en autohandel in de ondergrondse parking

Op 22/01/2025 stuurt WPZ volgend antwoord:

Beste,

Hartelijk dank voor uw e-mail. Wij hebben deze met aandacht gelezen en nemen dit verder op.

Woonpunt Zennevallei is op de hoogte van de problemen in de ondergrondse parking. In de nabije toekomst is er voorzien om de garages grondig te laten poetsen.

Het probleem met de lift is gekend bij WPZ en is reeds in behandeling. Wij zorgen voor de gepaste communicatie naar de bewoners hieromtrent.

Onze technische dienst doet het nodig wat betreft de defecte verlichting. WPZ volgt de problematiek rond huisvuil in de ondergrondse parking op.

Het probleem betreffende de overlast van hangjongeren, drugs- en autohandel is een probleem dat constructief dient te worden aangepakt samen met het lokaal bestuur. U kunt dit dus best rechtstreeks signaleren.

We hopen u hiermee volgende geïnformeerd te hebben en verwijzen voor verdere vragen naar uw lokaal bestuur dat instaat voor de communicatie naar haar gemeenteraadsleden.

Op 17/02/2025 ontvangen wij opnieuw een klacht via mail betreffende bovenstaande punten.

De ondergrondse parkings zijn gereinigd op donderdag 13/02/2025.

Het probleem met de lift is gekend en wordt intern opgevolgd. Er wordt overwogen om beide liften buiten dienst te stellen.

De verlichting werd door onze techniek nagekeken op 06/02/2025. De defecte lampen werden vervangen. Daarbij werd vastgesteld dat meerdere lampen uit de armaturen waren gedraaid, vermoedelijk door de bewoners zelf. De bewoners werden hiervoor aangeschreven.

Het water in het tellerlokaal komt binnen omdat de parkings halfopen zijn. Dit punt werd intern reeds besproken en er wordt onderzocht of deze eventueel kunnen worden afgesloten/dicht gemaakt. Het binndendringen van water gebeurt voornamelijk bij hevige regenval.

5/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 15/01/2025

Type klacht: Woningaanvraag

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende een woningaanvraag.

Mijnheer had zich ingeschreven voor een woning. Hij is ondertussen dakloos.

04/11/2024: Melding via het CIR: Ik ben dakloos + verslag van het OCMW

19/11/2024: Reactie van WPZ naar de kandidaat-huurder: 1) bericht nagelaten in het CIR 2) brief verzonden met aanduiding in het fluo hetgeen ontbreekt

19/11/2024: WPZ brengt OCMW op de hoogte dat aanmeldingsformulier ontbreekt omdat we uit ervaring weten dat soms niet alle documenten goed worden aanvaardt door het platform van het CIR.

15/01/2025: Klacht KH per mail

28/01/2025: Herinneringsmail van KH ivm klacht

03/02/2025: Reactie van WPZ naar KH per mail

03/02/2025: WPZ brengt OCMW nogmaals op de hoogte per mail.

Reactie naar betrokkene op 03/02/2025:

Woonpunt Zennevallei heeft jou op 19/11/2024 een brief verzonden in verband met jouw woonneed. Hierin staat vermeld dat we de woonneed nog niet konden aanvaarden aangezien er geen aanmeldingsformulier is toegevoegd dat werd opgemaakt door jouw OCMW, CAW of welzijnsorganisatie erkend door de toewijzingsraad van WPZ. Dit stond in het geel aangeduid in de brief. Dezelfde boodschap hebben wij ook op 19/11/2024 nagelaten voor jou in jouw online kandidatendossier in het Centraal Inschrijvingsregister onder de rubriek 'woonsituatie'.

Tot op heden hebben wij van jou hieromtrent geen verdere reactie ontvangen.

6/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/01/2025

Type klacht: Herstellingen

Via mail ontvangen wij een klacht, die ook via andere kanalen werd ingediend, van een huurster van een appartement. Mevrouw klaagt over de toestand van haar appartement. Zij meldt vocht-schimmelp Problemen in de gang, berging en een deel van de living, een vochtige buitengevel, versleten linoleum in de keuken en een deel van de living, evenals een loshangend stopcontact. Daarnaast klaagt zij over hangjongeren en een drugsproblematiek in de omgeving van het gebouw. Mevrouw geeft aan dat er volgens haar niets wordt ondernomen om de ongezonde situatie aan te pakken.

Op 16/01/2025 gaat onze technische dienst langs voor een controle.

Bij nazicht wordt het volgende vastgesteld:

- In het appartement hing een sterke, onfrisse geur.
- De ventilatieopeningen zijn door de huurster afgeplakt en er wordt onvoldoende verlucht.
- Er wordt geen vocht gemeten in het appartement.
- De sporen op de muur in de gang zijn gevolgschade van een lek uit 2022, dat destijds door ons werd hersteld. Dit lek werd veroorzaakt door mevrouw. De gevolgschade diende door mevrouw zelf hersteld te worden, maar hieraan werd nooit gevolg gegeven. WPZ geeft alsnog opdracht aan een externe partner om deze herstelling uit te voeren.
- Twee stopcontacten worden door WPZ vervangen.

WPZ stuurt volgend antwoord:

Geachte heer [REDACTED]

Hartelijk dank voor uw e-mail.

Onze werkmans is intussen langs geweest op 17/01/2025 om de situatie van dichtbij na te kijken.

Wij nemen de verdere opvolging van het dossier op met mevrouw [REDACTED].

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en verwijzen voor verdere vragen naar het lokale bestuur dat instaat voor de communicatie naar de gemeenteraadsleden.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

7/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 21/01/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over een onveiligheidsgevoel in een woonwijk. Volgens het gezin zouden er regelmatig onbekende personen in en uit de appartementen in de omgeving lopen, en meer specifiek in één bepaald appartement.

Recent vond er op dit adres een politie-inval plaats. De huurder en zijn vrienden werden gedurende een periode geobserveerd in het kader van een onderzoek naar drugshandel. De huurder werd meegenomen voor verhoor, maar mocht nadien beschikken.

Volgens de klager ondernemen wij onvoldoende acties om zijn gezin te beschermen. Zijn echtgenote en kinderen ervaren angst wanneer meneer moet gaan werken. Het koppel wil hun kinderen niet langer opvoeden in een criminele omgeving. Meneer heeft reeds meerdere keren gevraagd om een verhuis naar een andere woonst. Dit vooral omdat ze hun huidige woonst te klein vinden. Echter is het huidige appartement rationeel gezien voldoende groot voor het gezin, waardoor zij niet in aanmerking komen voor een prioritaire mutatie. Het gezin is evenwel van mening dat zij, gezien de criminaliteit in de omgeving, wel recht hebben op een prioritaire mutatie.

Het gezin acht onze organisatie verantwoordelijk voor het gebrek aan veiligheidsgevoel in de wijk en dreigt contact op te nemen met de burgemeester.

De drugsproblematiek en de overlast in de wijk werden reeds meerdere keren besproken op het overlastplatform, waar onder andere de burgemeester, verschillende stadsdiensten, de politie en externe partners aanwezig zijn. Aangezien er recent een nieuwe burgemeester is aangesteld, zal de problematiek opnieuw worden aangekaart.

Naar aanleiding van de klacht werd contact opgenomen met de wijkagent en werd aan de huurders voorgesteld om samen met de politie de situatie te bespreken. De huurders wensen hier voorlopig niet op in te gaan.

8/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/01/2025

Type klacht: Huurlasten

WPZ ontvangt een mail van de bewindvoerder van een huurder waarin hij aangeeft niet akkoord te gaan met de aangerekende huurlasten voor het 'ruimen van huisvuil' in de ondergrondse parking.

Deze reactie volgt op een afrekening die aan de huurders werd bezorgd voor ruimen van huisvuil in de ondergrondse garage. Ondanks meerdere schriftelijke verwittigingen aan de bewoners werd geen gevolg gegeven aan de oproep om het gestapelde huisvuil in de ondergrondse garage te verwijderen.

WPZ antwoordt naar bewindvoerder:

Wij hebben uw mail goed ontvangen en graag lichten wij u toe dat de problematiek rond het storten van huisvuil in de ondergrondse garage blijft toenemen.

Woonpunt Zennevallei heeft al heel veel inspanningen geleverd om de ondergrondse garage te ruimen en heeft deze kosten steeds voor eigen rekening genomen. Er werden verschillende brieven verstuurd naar de bewoners betreffende het huisvuil in de ondergrondse garage, telkens zonder gunstig gevolg.

Aangezien de problemen rond het storten van huisvuil blijft aanhouden, werd er intern beslist om de kosten verbonden aan het ruimen van de ondergrondse parking door te rekenen aan de bewoners. Wij hopen uiteraard dat het probleem rond het huisvuil in de ondergrondse parking hierdoor zal eindigen.

Wij danken u voor uw begrip

Op 22/01/2025 ontvangt WPZ een reactie van de bewindvoerder waarin hij aangeeft niet akkoord te gaan en dreigt de zaak voor te leggen aan de vrederechter.

WPZ neemt dit intern op en bezorgt het dossier aan de advocate.

Er wordt via onze advocate een brief overgemaakt aan de bewindvoerder en de huurder:

Geachte,

Wij schrijven u aan in onze hoedanigheid van advocaten van de B.V. Woonpunt Zennevallei (02/363.10.50 of info@wpz.be), met zetel te 1500 Halle, Molenborre 26/1 en gekend bij de KBO gekend onder het nummer 0400898624.

Onze cliënte heeft ons de verschillende recente mailwisseling overgemaakt tussen haarzelf en u omtrent de aanrekening van de kosten voor het opruimen van het huisvuil in de ondergrondse garage.

Voor zover als nodig wensen wij te benadrukken dat overeenkomstig artikel 6.59 van het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021, de huurlasten, zoals opgenomen in artikel 1, §1, van bijlage 27, ten laste kunnen gelegd worden van de huurder.

Deze huurlasten betreffen onder andere de kosten van de ophaling en verwerking van huisvuil en de reiniging van de lokalen (artikel 1, § 1, lid 3 van de hierboven vermelde bijlage 27).

Aldus is onze cliënte wel degelijk gerechtigd om de kosten voor de opruim van de ondergrondse garage ten laste te leggen aan de huurders van het gebouw en bent u dan ook de pro rata vergoeding ten belope van 6,31 € en 9,13 € verschuldigd conform het schrijven van 06.01.2025.

Bij huidig schrijven nodigen wij u dan ook uit, en voor zover als nodig, stellen wij u in gebreke het bedrag van [REDACTED] te betalen binnen de termijn van 14 kalenderdagen, die ingaat op de derde werkdag vanaf heden, op de gebruikelijke rekening van onze cliënte gekend onder het nummer [REDACTED] met als communicatie: "kosten ruimen huisvuil ondergrondse parking [REDACTED]".

Indien u niet in staat bent om het verschuldigde bedrag in één keer te betalen, kan u onze cliënte om betalingsfaciliteiten (afbetalingstermijnen) verzoeken.

Bij gebreke aan een reactie binnen de gestelde termijn zal worden overgegaan tot andere maatregelen of handelingen van al dan niet minnelijke invordering, hetgeen aanzienlijke kosten met zich mee kan meebrengen die integraal ten uwe laste zullen worden gelegd.

Overeenkomstig de bepalingen van uw huurovereenkomst zullen er eveneens verwijlinteressen aan de wettelijk rentevoet worden toegepast bij niet-betaling binnen de hiervoor genoemde betalingstermijn.

Deze brief betreft GEEN dagvaarding voor de rechtbank of beslag. Het gaat niet om een procedure van gerechtelijke invordering.

Dit schrijven wordt u toegestuurd onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenenis.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

9/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/01/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende overlast veroorzaakt door een bewoner. Deze klacht wordt ondertekend door meerdere bewoners van het appartementsgebouw. De gemelde overlast betreft geurhinder ten gevolge van dagelijks cannabisgebruik, geluidsoverlast door wekelijkse feestjes, ongepast gedrag in de gemeenschappelijke tuin en rondslingerend afval op het terras van het appartement.

Op 28/02/2025 ontvangen wij opnieuw een klacht van de eigenaar van het appartement. De eigenaar vraagt om een procedure op te starten met het oog op het beëindigen van de huurovereenkomst en overweegt tevens om het appartement te verkopen.

Gezien de vraag van de eigenaar en de brief van de mede-eigenaars, beslist WPZ om een procedure tot verzoening te starten. De bemiddeling vond plaats op 22/05/2025. Op de bemiddeling was onze huurder aanwezig, alsook 2 mede-eigenaars. De mede-eigenaars bevestigen tijdens de bemiddeling dat de huurder zijn gedrag aangepast heeft. De huurder ondertekende een aangepaste versie van het reglement van Interne Orde. Hij verklaart zich akkoord om geen cannabis meer te gebruiken in zijn appartement of in de gemeenschappelijke delen, alsook niet in de tuin. Alle partijen hebben tijdens de bemiddeling de kans gekregen om hun bezorgdheden te delen, waarvoor er telkens een akkoord werd bereikt. Iedereen vond de procedure tot verzoening een goede ervaring. Tot op heden mochten we geen nieuwe klachten ontvangen.

10/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 27/01/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van de zoon van een huurster met betrekking tot aanhoudende spanningen tussen zijn moeder en haar onderbuurman. De betrokken huurster nam ook zelf per mail contact op met WPZ en kwam nadien op gesprek in onze kantoren op 3/02/2025.

De huurster geeft aan dat de onderbuurman regelmatig opmerkingen maakt en zich volgens haar te veel moeit met haar doen en laten. Ook haar bezoekers zouden opmerkingen krijgen. Sommige van deze

10

opmerkingen ervaart zij als kwetsend. Tijdens het gesprek werd haar aangeraden om niet te reageren op deze opmerkingen en de situatie zo veel mogelijk te laten rusten. Op basis van de beschikbare informatie stelt WPZ vast dat het gedrag van de onderbuurman geen strabare feiten inhoudt en het aangewezen is dat beide partijen elkaar met rust laten.

De huurster gaf aan het gesprek en het luisterend oor dat waar haar bieden te appreciëren. Ze gaf verder aan dat ze probeert om sterker in haar schoenen te staan. WPZ vroeg haar of zij wenst dat de onderbuurman door ons zou worden aangesproken, maar zij gaf aan dit niet te willen, omdat dit de verstandhouding mogelijk verder zou verslechteren.

Nadien liet de huurster weten dat ze zich beter voelt en niet langer reageert op de opmerkingen van haar onderbuurman. Zo volgt maandelijks gesprekken bij een psycholoog, die zij als helpend ervaart.

11/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 29/01/2025

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over de werking van de lift. De problemen met de lift zijn gekend en WPZ is volop aan het bekijken hoe we dit het best aanpakken. Wij verwijzen ook naar de klacht nr. 4 in deze rapportering, waar een deel van de klacht over de liften gaat.

Op 03/03/2025 ontvangt WPZ opnieuw een klacht over de werking van de lift. Op het dienstenoverleg werd de beslissing van de lift uitgesteld naar de RvB van april.

Op 09/05/2025 wordt er een klacht over de lift overgemaakt aan het stadsbestuur. Deze klacht wordt mee opgenomen op het overlegplatform.

Op 22/05/2025 verstuurt WPZ volgende brief naar de bewoners:

Betreft: Liften [REDACTED]

Beste huurder,

Woonpunt Zennevallei heeft gemerkt dat er veel ongerustheid is over de liften. De lift aan het eerste gebouw is al een tijd buiten werking. Ook in het verleden waren er vaak problemen met deze lift. Wij beseffen dat dit vervelend is en wensen ons hiervoor te verontschuldigen.

Structurele oplossing: Woonpunt heeft de lift niet laten herstellen omdat ze op zoek is naar een blijvende oplossing. Hierbij zoeken we naar een oplossing voor het liftprobleem en streven we naar een verbetering van de ondergrondse parkeergarage. Dit vraagt tijd. We moeten toestemming krijgen, prijzen opvragen en plannen laten maken om de werken te laten uitvoeren. Dit ging minder vlot dan voorzien. Zodra we weten wat de oplossing is, brengen we alle huurders op de hoogte. We zullen hier in juli 2025 meer duidelijkheid over hebben. Een mogelijkheid is dat de liften verdwijnen. Als dat gebeurt, zal Woonpunt samen met elke huurder die een lift nodig heeft, op zoek gaan naar een goede woonoplossing. Op dit moment kunnen we geen individuele verhuisaanvragen goedkeuren.

Bedankt voor jullie geduld.

Op 04/06/2025 ontvangt WPZ een mail van een huurder waarin wordt aangegeven dat onze brief van 22/05/2025 door sommige bewoners niet positief werd onthaald. Eén bewoonster heeft op eigen initiatief een vlag aan haar balkon opgehangen met een negatieve boodschap over WPZ. Daarnaast plaatst deze huurster ook negatieve commentaren op sociale media. Mijnheer laat weten dat hij nog steeds tevreden is over onze dienstverlening. Wij hebben de huurder laten weten dat wij zijn betrokkenheid en openheid zeer appreciëren. Tevens bevestigen wij dat WPZ zich blijft inzetten om de problemen met de lift aan te pakken en dat wij, zoals beloofd, in juli alle bewoners zullen informeren.

Op 03/07/2025 maken wij een schrijven over aan de huurders over het probleem met de liften in het gebouw.

Betreft: Belangrijke informatie over de liften in uw gebouw

Beste huurder,

Op 22 mei 2025 stuurden wij u een brief over het probleem met de liften. We beloofden toen om u te informeren zodra er meer duidelijkheid was. We hebben intussen alles goed onderzocht, prijzen opgevraagd en overlegd met de stadsdiensten. De huidige lift is een platformlift en niet gebouwd voor intensief gebruik. Deze is bedoeld voor occasioneel gebruik door rolstoelgebruikers. Een vervanging door een gelijkaardige lift zou het probleem helaas niet oplossen. Bovendien is de kostprijs voor een nieuwe lift zeer hoog. Daarom hebben we besloten om te bekijken hoe we de liftkokers op termijn kunnen verwijderen. Tegelijk willen we ook de parking afsluiten zodat deze enkel toegankelijk is voor de bewoners. Op die manier kunnen we de veiligheid en de leefbaarheid in het gebouw verbeteren.

Hieronder leest u wat dit concreet betekent:

Lift gebouw 1 (huisnummers [REDACTED])

Deze lift werkt niet meer en kan niet hersteld worden. De lift blijft definitief buiten dienst en zal later worden afgebroken.

Lift gebouw 2 (huisnummers [REDACTED])

Deze lift werkt momenteel nog. Woonpunt zal de lift blijven onderhouden, zolang er geen grote kosten nodig zijn. Als de lift stuk gaat en de herstelling te duur is, zal ook deze lift definitief buiten dienst worden gesteld.

Recht op verhuis voor bewoners van de tweede verdieping

Woonpunt begrijpt dat het zonder lift moeilijker kan zijn om op de tweede verdieping te wonen.

Daarom mogen huurders van de tweede verdieping verhuizen naar een andere woning als zij om medische redenen de lift nodig hebben.

Wat hebt u nodig?

→ Een attest van de huisarts waarin staat dat u geen trappen kan doen of hier moeilijkheden mee hebt.

Als u om medische redenen recht hebt op een verhuis, dan schakelt Woonpunt eenmalig een verhuysfirma in.

De kosten hiervan worden volledig door Woonpunt betaald.

Let op:

→ Dit aanbod geldt één keer, vanwege de bijzondere situatie.

→ Als u later aangeeft te willen verhuizen om medische redenen, krijgt u wel voorrang, maar de kosten betaalt u dan zelf.

Huurders van de eerste verdieping

De appartementen op de eerste verdieping zijn bereikbaar via de passerelle.

Wij begrijpen dat dit voor sommige mensen moeilijk is.

Hebt u medische problemen en geraakt u moeilijk tot aan uw appartement?

→ Neem dan contact op met Woonpunt. We bekijken samen met u of een verhuis mogelijk is en of Woonpunt ook dan de verhuiskosten kan betalen.

Onderhoudskosten lift

Iedere huurder betaalt maandelijks een bijdrage voor het liftonderhoud.

Deze kosten zijn voor het onderhoud van het voorbije jaar (2024).

☒ Voor gebouw 1 (lift definitief buiten dienst):

→ Vanaf 1 juli 2025 worden geen onderhoudskosten meer aangerekend. In bijlage kan u een nieuwe huurprijs terugvinden.

☒ Voor gebouw 2 (lift nog in dienst):

→ Zolang de lift werkt, blijft de bijdrage gelden.

Wat moet u nu doen?

Hebt u medische problemen en hebt u een woning zonder trappen nodig?

→ Neem dan voor 31 augustus 2025 contact op met Woonpunt.

We maken graag een afspraak om alles te bespreken.

Hebt u andere vragen?

→ U mag ons altijd contacteren. We staan klaar om u te helpen.

Met vriendelijke groeten,

Ook de lift van het 2de gebouw kan niet meer hersteld worden en er wordt beslist ook deze lift buiten dienst te stellen. De huurders worden hierover geïnformeerd via een schrijven.

12/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/01/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over hangjongeren rond een zitbank ter hoogte van een appartementsgebouw. Volgens klaagster veroorzaken de jongeren aanzienlijke geluidsoverlast. Mevrouw nam reeds meerdere keren contact op met de politie, maar de jongeren keren telkens terug. Mevrouw vraagt om de zitbank te verwijderen of om de jongeren aan te manen om stiller te zijn.

Verder geeft de klaagster aan dat de jongeren luid roepen en hevig gesticuleren, waardoor een normaal gesprek volgens haar niet mogelijk lijkt. Zij beschrijft dat de jongeren zich wild gedragen, overal op kruipen, aan de inkomdeur hangen en spelen met de klepjes van de brievenbussen. Daarnaast zou er sprake zijn van cannabisgebruik. Het bankje lijkt een vaste ontmoetingsplaats voor deze jongeren te zijn geworden.

WPZ gaat voorlopig niet in op de vraag om de zitbank te verwijderen. De politie houdt de situatie in het oog. Tot op heden werden geen nieuwe klachten ontvangen.

13/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 03/02/2025

Type klacht: Administratie en beheer

WPZ ontvangt via aangetekend schrijven een klacht van een huurster van een appartementencomplex. Deze huurster stelt zich op als vertrouwenspersoon van enkele bewoners, hoewel zij hiervoor geen officieel mandaat heeft. Mevrouw werd hier reeds eerder op aangewezen naar aanleiding van eerdere klachten die zij aan WPZ heeft overgemaakt. Wij verwijzen hiervoor naar de voorgande klachtenrapporteringen van de voorbije jaren, alsook naar klacht nr. 2 in deze rapportering.

Als bijlage bezorgt mevrouw verschillende documenten, waaronder brieven en e-mails. Het aangetekend schrijven betreft een reactie op een eerder antwoord dat wij haar hebben overgemaakt. In haar klacht stelt mevrouw dat de algemene delen van het gebouw niet worden geïnspecteerd. Daarnaast geeft zij aan dat er volgens haar problemen zijn op het vlak van communicatie, administratie en technische problemen in het gebouw. Hierdoor zouden meerdere bewoners het vertrouwen in WPZ verliezen en zouden er ongemakken ontstaan voor de bewoners. Mevrouw bezorgt haar klacht ook aan de burgemeester, de wijkagent en de Vlaamse Ombudsdienst.

Mevrouw bezorgt ons een klachtenbundel met documenten die persoonsgegevens van andere bewoners bevatten. Daarnaast voegt zij volmachten van bewoners toe, die volgens ons onwettig zijn. Wij laten deze nakijken door onze advocaat, die ons standpunt bevestigt en de klaagster hierover, in onze opdracht aanschrijft. In dit schrijven wordt verwezen naar de onwettigheid van de volmachten en naar de geldende privacyregelgeving.

Op 10/03/2025 reageert mevrouw op dit schrijven. Ze heeft alle begrip voor de privacy reglementering, maar dat sociale huisvestingsmaatschappijen meer en meer een opvangcentra worden voor personen met complexe problematieken, waaronder laaggeschoolden, personen met verslavingsproblematiek, psychische problemen, taal- en cultuurproblemen, en dat dit veel begrip en geduld vraagt. Zij stelt dat OCMW's onderbemand zijn, wat leidt tot lange wachtrijen.

Volgens mevrouw zijn huisvestingsmaatschappijen overgeschakeld naar volledige digitalisering, waardoor het persoonlijk contact bemoeilijkt wordt. Volgens mevrouw zet WPZ zich te weinig in op duidelijke communicatie. Wij verwijzen naar klacht nr. 2 in deze rapportering.

14/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/02/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over uitwerpselen van een kat ter hoogte van de buitentrappenhal. Dit zou niet de eerste keer zijn. De klager beweert dat de uitwerpselen afkomstig zijn van de kat van de onderbuur. Meneer sprak de onderbuur hierover aan, maar dit gesprek is niet goed verlopen.

De wooncoach ging bij beide huurders langs. De eigenaar van de kat blijft erbij dat de uitwerpselen niet van zijn kat afkomstig zijn en geeft aan dat er veel katten in de omgeving aanwezig zijn. Desondanks engageert hij zich om de uitwerpselen op te ruimen.

Enkele weken later werd opnieuw contact opgenomen met zowel de klager en de eigenaar van de kat. Er hebben zich geen nieuwe incidenten voorgedaan.

15/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/02/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster betreffende haar buurvrouw. Mevrouw maakt regelmatig lawaai. Ze roept op haar kinderen, de kinderen lopen hard de trap op en af, kloppen op de muren en slaan met de deuren.

De wooncoach heeft vervolgens contact opgenomen met de buurvrouw. Er werden duidelijke afspraken gemaakt met mevrouw, waaraan mevrouw zich houdt. Tot op heden hebben wij geen nieuwe klachten ontvangen.

16/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 25/02/2025

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende herstellingen die nog niet zijn uitgevoerd. Het betreft een nieuwbouwproject waarin enkele herstellingen nog dienen te gebeuren. Huurder had deze punten op 04/09/2024 aan ons doorgegeven, waarna wij deze hebben overgemaakt aan de aannemer. Volgens de huurder zijn de volgende punten nog steeds niet in orde:

1. Vocht aan plafond in de living
2. Stopcontact in de berging werkt niet
3. Binnendeuren in de gang verkeerd geplaatst

Op 25/02/2025 stuurt WPZ een mail naar de aannemer, met verwijzing naar de eerdere mail van 12/09/2024 waarin deze punten werd vermeld.

Op 26/05/2025 ontvangen wij van de aannemer het volgende antwoord:

Beste,

We zijn bij deze persoon binnen geweest.

Deuren zijn aanvaard bij oplevering.

Stopcontact ging hij zelf regelen en lek is gedicht op terras erboven. Hebben we foto's van doorgestuurd.

Wij nemen dit op met de huurder en hij bevestigt de regeling. Tot op heden hebben wij geen verdere klachten ontvangen.

17/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/02/2025

Type klacht: Huurlasten

WPZ ontvangt een klacht van een bewoner van een appartementsgebouw. De bewoners wensen niet langer te betalen voor de poetsdienst en organiseren zich inmiddels onderling om de gemeenschappelijke delen te poetsen. Volgens de bewoners is er in januari en februari 2025 niet gepeetst. De klager stelde dat hij daarom zijn huur niet meer zou etalen en dat er sprake was van huurachterstal.

WPZ neemt dit intern op en wij stellen vast dat er in de genoemde periode drie poetsbeurten hebben plaatsgevonden: op 23/01, 06/02 en 13/02/2025.

Vanaf maart 2025 wordt de poetsdienst opnieuw wekelijks uitgevoerd door onze eigen poetsdienst. In de huurlasten worden enkel de effectief gepresteerde uren aangerekend.

Meneer is echter nooit overgegaan tot het niet betalen van de huur. De frustraties rond de poetsdienst werden besproken en uitgepraat met de wooncoach. Sindsdien werden geen verdere klachten ontvangen.

18/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 04/03/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via de gemeente een klacht betreffende sluitkstort op de oprit naar de appartementsgebouwen. Er ligt een aanzienlijke hoeveelheid afval en etensresten verspreid op de oprit. Enkele foto's worden als bijlage meegestuurd.

WPZ voert controle uit en heeft al het afval verwijderd. Sindsdien werden geen verdere klachten ontvangen.

19/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/03/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over de toestand van het gebouw. Mevrouw schrijft dat zij en haar buurvrouw het steeds heel netjes houden maar dat niet iedereen dit respecteert. In bijlage maakt mevrouw enkele foto's over.

De wooncoach ging langs om het verhaal te horen. De gemeenschappelijke gang en garage liggen vol spullen van andere huurders. Er werd een algemene brief verstuurd met de vraag alles te verwijderen, zoniet verwijdt WPZ de spullen. WPZ mocht hier geen klacht meer van ontvangen.

20/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 14/03/2025

Type klacht: Schrapping als kandidaat huurder

WPZ ontvangt via mail een klacht betreffende schrapping van de wachtlijst. De Vlaamse Ombudsdienst werd gecontacteerd door een kandidaat-huurder. Volgens de klager zou hij 'per vergissing' van de wachtlijst zijn geschrapt door een medewerker van WPZ. Er is hem verteld dat dit zou worden rechtgezet, maar hij voelt zich hier niet gerust in. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt om een verduidelijking over wat er precies misgelopen is en hoe dit zal worden opgelost.

Beste,

Wij hebben onderstaande mail goed ontvangen en zijn onmiddellijk op zoek gegaan naar het dossier.

Wij kunnen op basis van de naam echter geen dossier terugvinden. Zowel in onze lokale software als in het CIR vinden wij geen actief of passief dossier op naam van deze kandidaat terugvinden.

Kan u ons eventueel aanvullende gegevens bezorgen? Eventueel het rijksregisternummer van de huurder of een kopie van het schrijven dat hij zou ontvangen hebben over de schrapping?

Van zodra we deze extra informatie ontvangen gaan we graag verder aan de slag.

Alvast bedankt

De diensten van WPZ kijken deze klacht na maar kunnen geen dossier op naam van betrokkene terugvinden in het eigen systeem. Er is ook geen geschrapt dossier op naam van betrokkene. Er is wel een dossier gekend in het Centraal Inschrijvingsregister maar bij een andere Woonmaatschappij. Dit wordt ook teruggekoppeld aan de ombudsdienst op 20/3/2025.

Beste [REDACTED]

Wij hebben geen contact gehad met deze huurder. Zijn dossier is bij ons niet gekend. Woonpunt Zennevallei heeft in dit dossier dan ook geen enkele aanpassing doorgevoerd.

Kan het zijn dat er een verwarring is met Woonpunt Waas?

Wij zien wel dat mijnheer zijn dossier ondertussen actief staat. U kan best contact opnemen met de bevoegde woonmaatschappij, De Voorkempen, voor verdere details in het dossier.

Gezien wij geen aanpassingen hebben gedaan in het dossier en ook niet bevoegd zijn kunnen wij niet verder helpen.

Indien de kandidaat toch van mening is dat Woonpunt Zennevallei aanpassingen heeft doorgevoerd aan zijn dossier kan hij hiervan dan de communicatie overmaken?

Bij afkeuring van dossiers sturen wij steeds een brief. Daarnaast wordt er ook een communicatie verstuurd in het dossier in het CIR.

Laat gerust weten moesten wij toch verder van dienst kunnen zijn.

21/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/03/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar buurvrouw, die haar voorraad bij de trap opslaat die naar de kelders leidt. Mevrouw stuurt ons ook enkele foto's door van de situatie.

WPZ voert controle uit en stelt dit probleem inderdaad vast. De huurster wordt vervolgens aangeschreven met het verzoek alles te verwijderen voor 22/04/2025.

Bij een controle stellen wij vast dat er niets verwijderd is. WPZ heeft zelf de voorwerpen verwijderd. Sindsdien hebben wij geen verdere klachten ontvangen.

22/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 17/03/2025

Type klacht: Vochtproblemen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over vochtproblemen. Mevrouw had eerder al een melding gemaakt van vocht. Wij hebben de opdracht doorgegeven aan de dakwerker.

De dakwerker stelt vast dat de vochtinsijpeling wordt veroorzaakt door een lek in het dak en een verstopping van de afvoerbuis. Vervolgens heeft de dakwerker het lek hersteld en de afvoerbuis ontstopt. Hiermee is het vochtprobleem opgelost. Sindsdien hebben wij geen verdere klachten ontvangen.

23/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 21/03/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder over het gedrag van zijn buurman. De klager stelt dat zijn buurman zijn fiets heeft beschadigd. Foto's van de fiets worden als bijlage toegevoegd. Daarnaast zou de buurman eerder de vuilniszak van de klager hebben verwijderd.

De klager verwijst ook naar andere incidenten, zoals het gebruik van pepperspray en cannabis, en geeft aan dat hij wil dat er iets wordt gedaan aan het gedrag van zijn buurman.

De laatste melding of klacht over de betrokken buurman dateert van oktober 2024. Destijds werd de klager gevraagd om steeds contact op te nemen met de politie. WPZ nam toen zelf ook contact op met de politie. Uit de politiegegevens blijkt dat er zelden klachten worden ingediend tegen de betrokken buurman. Zonder concrete bewijzen en meerdere meldingen is het moeilijk voor onze organisatie om actie te ondernemen.

Tot op heden werden geen verdere klachten ontvangen. Twee bewoners houden de situatie in het oog en zullen de politie contacteren indien zij verdachte activiteiten vaststellen.

24/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/03/2025

Type klacht: Vandalisme

WPZ ontvangt via mail een klacht over beschadigingen aan de bel van een appartementsgebouw. Bewoners melden dat de vrienden van een bewoner probeerden toegang te krijgen tot het gebouw. Toen dit werd geweigerd, hebben zij de bel herhaaldelijk beschadigd.

De bewoners hebben de politie gecontacteerd, en er werd een proces-verbaal opgemaakt. Volgens de bewoners wordt de situatie als angstaanjagend ervaren, en zij maken zich zorgen over mogelijke ongelukken.

Onze technische dienst gaat langs om de bel te herstellen.

De betrokken huurder is uit zijn appartement gezet vanwege verschillende problemen en is niet langer bewoner. Hierdoor zijn de klachten gestopt.

25/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/04/2025

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt op 08/04/2025 een klacht via mail via andere kanalen.

Kandidaat-huurder verliest huurpremie wegens weigering van een woning.

De betrokken kandidaat kreeg een aanbod van een sociale woning en ging deze woning ook bezoeken. Eerst toonde de kandidaat interesse in de woning. Nadien liet mevrouw alsnog weten de woning te weigeren.

Mevrouw verloor haar huurpremie na deze weigering. Mevrouw was bij de aanbieding al op de hoogte gebracht dat het weigeren van de woning een intrekking van de huurpremie tot gevolg kan hebben. Dit staat vermeld in de aanbodbrief.

Als sociale huurder moet je ook voldoen aan enkele huurdersverplichtingen. Een overzicht hiervan vind je in bijlage.

Let op!

Dit is 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.

Het is dus zeer belangrijk dat je op tijd Woonpunt Zennevallei contacteert.

Desalniettemin liet mevrouw toch weten de woning te weigeren. Mevrouw ging niet akkoord met de intrekking van de huurpremie. Ze stuurde hiervoor een mail naar de directie en de bevoegde schepen:

Verzonden: dinsdag 8 april 2025 8:55

Onderwerp: Weigering sociale woning - alleenstaande ouder

Dit schrijven werd vandaag ook gestuurd naar de bevoegde Vlaamse ministers (), maar ik wilde u als schepen van Sociale Zaken van de gemeente hiervan eveneens op de hoogte brengen.

Gezien de mail via de bevoegde schepen binnenkwam, werd deze rechtstreeks aan de bevoegde schepen beantwoord. Volgend antwoord werd verstuurd.

Hallo X

Ik heb het dossier ook nog even nagekeken. Het klopt dat mevrouw een woning kreeg aangeboden in de . Ze liet eerst weten interesse te hebben in de woning.

Nadat we haar lieten weten dat ze de woning ook effectief kreeg toegewezen liet mevrouw alsnog weten de woning te weigeren.

We hebben zeker begrip voor de moeilijke financiële situatie waar onze kandidaten zich vaak in bevinden maar kunnen dit spijtig genoeg niet aanzien als een geldige reden om te weigeren. Elke woonmaatschappij moet inzetten op een minimale leegstand van sociale woningen, het verlaten van een datum voor verhuur is dus vaak een zeer moeilijk verhaal.

Zoals onze directeur reeds aanhaalde is het accepteren van een sociale woning op korte termijn financieel veel interessanter dan het blijven huren op de privémarkt.

De ingang van het contract werd door reeds met een maand verlaat naar 1 mei.

De waarborg die ze moet betalen kan ook op afbetaling zodat de financiële last wat lager wordt. Indien mevrouw dan nog moeilijkheden zou hebben om de waarborg te betalen kan ze steeds hulp vragen bij het OCMW. Daar kan ze een aanvraag doen voor tussenkomst in de waarborg. Ze heeft vermoedelijk nog een waarborg staan voor haar huidig pand dat hoger zal liggen dan de waarborg die ze moet betalen voor een sociale woning. Indien haar woning goed onderhouden is zal ze deze waarborg terugkrijgen en kan ze hiermee nadien het OCMW terugbetalen.

Gezien mevrouw aangeeft dat ze het gevoel heeft steeds naast sociale voordelen te vallen lijkt het me aangewezen dat ze even contact opneemt met het OCMW om na te gaan op welke voordelen ze wel recht heeft en hoe ze dit recht kan openen. Zo kan ze ook toewerken naar een volgend aanbod voor een sociale woning. De kans is namelijk zeer groot dat ook bij een nieuw aanbod de startdatum voor verhuur vrij snel zal zijn.

Laat gerust weten indien er nog verdere vragen zijn.

Mevrouw kreeg enkele maanden later opnieuw een aanbod van een sociale woning. Hoewel er eerder opnieuw interesse was in de woning en ook deze keer de datum voor verhuur met een maand werd opgeschoven, weigerde mevrouw opnieuw de aangeboden woning.

26/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/04/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over de diefstal van haar fiets. Mevrouw had haar fiets 3 weken geleden in de fietsenstalling geplaatst. Vandaag, bij het controleren van haar banden, merkte mevrouw op dat haar fiets verdwenen is en wenst deze terug te krijgen.

Wij hebben haar erop gewezen dat wij niet aansprakelijk zijn voor diefstal van persoonlijke eigendommen in de fietsenstalling en haar doorverwezen naar de politie om een klacht in te dienen en zo een proces-verbaal te verkrijgen. Sindsdien hebben wij geen verdere reactie van mevrouw ontvangen.

27/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 22/04/2025

Type klacht: Mutatie

Een dossier over een huurster die klaagt over het appartement dat volgens haar niet aangepast is aan haar noden.

In opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst wordt er een huisbezoek ingepland bij de huurster. De afspraak gaat door op 20/05/2025 ter plaatse, samen met de Vlaamse Ombudsdienst. Tot een constructief gesprek kan het helaas niet komen, waarop de wooncoach het gesprek vroegtijdig verlaat. De Vlaamse Ombudsdienst laat de volgende dag weten dat zij 2 punten meenemen: De rolstoelhelling en de lift. Zij vragen de interventies en pannes van 2024 van De Lift op. Deze werden in juni 2025 afgeleverd. De Vlaamse Ombudsdienst laat weten dat de wooncoach met deze klacht voorlopig niets verder kan ondernemen.

Mevrouw verhuist via de reguliere wachtlijst op 01/09/2025 naar een gelijkvloers aangepast appartement. Mevrouw was blij met deze toewijzing en heeft geen klachten meer geuit over de woning.

28/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/04/2025

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over hondenuitwerpselen in de lift, vergezeld van enkele foto's. De wooncoach neemt telefonisch contact op met de huurster om te achterhalen wie hiervoor verantwoordelijk is. Mevrouw kan dit niet aangeven en meldt tevens dat er ook veel hondenuitwerpselen rond het gebouw, in de garage en in de inkomhal liggen.

WPZ gaat diezelfde dag ter plaatse om de hondenuitwerpselen op te ruimen. Omdat niet duidelijk is wie hiervoor verantwoordelijk is, zijn er geen brieven naar de huurders verstuurd. Het kan ook afkomstig zijn van privé-eigenaars of voorbijgangers.

Sinds deze klacht hebben wij geen verdere meldingen ontvangen.

29/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 06/05/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over geluidsoverlast afkomstig van de burens. Mevrouw geeft aan dat het meestal de kinderen zijn die de overlast veroorzaken, door te spelen in de living, met de deuren te slaan en stoelen te verschuiven.

Daarnaast meldt mevrouw dat zij op de wachtlijst staat voor een andere woning en vraagt om zo snel mogelijk te kunnen verhuizen.

Er kon geen oplossing worden gevonden tussen beide burens. De klaagster kreeg inmiddels een aanbieding voor een andere woning, waarop zij besliste in te gaan. Zij is ondertussen verhuisd. Wij hebben nadien geen verdere klachten meer ontvangen.

30/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 08/05/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over een buurman die voor aanzienlijke overlast zorgt. Hij zet zijn muziek extreem luid, respecteert de rust in het gebouw niet, vertoont agressief gedrag en gebruikt drugs. De politie heeft al meerdere keren moeten tussenkomen.

Deze zaak loopt momenteel via de vrederechter. De betrokken buurman is ondertussen opgenomen voor een alcoholverslaving.

Ondanks de opname blijven de klachten aanhouden. De zaak is nog steeds lopende bij de vrederechter.

31/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 12/05/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar buurman die ernstige geluidsoverlast veroorzaakt. Het betreft onder meer roepen en tieren en het maken van vreemde geluiden. Op 15/05/2025 was de buurman opnieuw aan het roepen en tieren. Omdat bewoners ongerust waren, werd de politie gecontacteerd.

We ontvangen vaker gelijkaardige meldingen over deze huurder. De betrokkene staat in begeleiding bij een

20

psychiatrisch ziekenhuis. De klachten worden telkens doorgegeven aan de betrokken begeleidende instanties, wat regelmatig resulteert in opnames. Na een opname stelt men vast dat de situatie tijdelijk verbeterd.

Het voorbije jaar merken wij echter dat de klachten sneller terugkeren. Dit heeft eind 2025 geleid tot een langere opname. Hierbij werden duidelijke afspraken gemaakt met betrekking tot woonzorg en verdere begeleiding.

32/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 26/05/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van de stad over sluikstort voor een appartementsgebouw van WPZ. Een huurster had deze klacht bij de stad gemeld, waarna deze werd doorgegeven aan WPZ omdat het sluikstort op onze eigendom staat.

Op 03/06/2025 hebben wij al het sluikstort verwijderd, gesorteerd en afgevoerd naar het containerpark. Sindsdien hebben wij geen verdere klachten ontvangen.

33/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 28/05/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail onderstaande klacht van een gemeenteraadslid.

In het kader van mijn engagement als gemeenteraadslid voor een leefbare en veilige buurt, bracht ik recent een bezoek aan de [REDACTED], waar ik in gesprek ging met verschillende bewoners over de leefomstandigheden in hun wijk.

Een terugkerende bezorgdheid die daarbij naar voren kwam, betreft de barbecue-installatie nabij het speelterrein aan de [REDACTED]. Volgens de bewoners wordt deze barbecue nauwelijks of niet gebruikt voor haar oorspronkelijke doel. In de praktijk fungeert ze echter als een trekpleister voor mensen onder invloed, wat leidt tot onveiligheidsgevoelens bij omwonenden.

Wat extra zorgwekkend is: er zijn herhaaldelijke meldingen dat de nabijgelegen trap en ingang naar de garages als openbaar toilet worden gebruikt. Dit zorgt niet alleen voor geurhinder en vervuiling, maar tast ook het gevoel van veiligheid en netheid in de buurt aan – met name voor gezinnen met jonge kinderen die gebruik maken van het speelplein.

Gezien deze situatie wil ik u, namens de betrokken bewoners, vragen om de mogelijkheid te onderzoeken om de barbecue-installatie op deze locatie te verwijderen. Dit zou een directe en doeltreffende maatregel zijn om de overlast in te perken en het wooncomfort van de omwonenden te verbeteren.

Ik dank u bij voorbaat voor uw aandacht voor deze kwestie en blijf uiteraard ter beschikking voor verdere toelichting of overleg.

Met vriendelijke groeten

Deze vraag is niet voor WPZ bedoeld, maar voor de stad. Het gaat immers over openbaar domein. Deze zaak wordt mee opgenomen op de agenda van het overlastplatform en het periodiek overleg met de stad. De barbecue is een initiatief van de stad in het kader van de klimaatwijk.

Op 02/06/2025 sturen we volgend antwoord naar het gemeenteraadslid:

Beste,

Wij hebben uw melding goed ontvangen en maken deze over aan de bevoegde diensten.

Uw vraag voor het verwijderen van de barbecue-installatie zullen wij overbrengen naar de stad [REDACTED] aangezien het om openbaar domein gaat en de barbecue een initiatief van de stad was in het kader van de klimaatwijk [REDACTED]

34/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 02/06/2025

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht over de kat van de buur. De kat doet zijn behoefte in de gemeenschappelijke trappenhal. Ook klaagt mijnheer over het drugsverbruik van deze huurder.

De kat blijkt niet de kat van de buurman te zijn. Mogelijk gaat het om de kat van een andere buur, die hierover werd aangesproken. Verschillende burens geven aan dat er in de omgeving zeer veel katten zijn, waardoor het moeilijk is steeds te achterhalen welke kat zijn behoeften op de trap doet.

De buur zal eind deze maand het appartement moeten verlaten wegens een aantal andere klachten. Tot op heden mochten wij geen nieuwe klachten ontvangen.

35/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 13/06/2025

Type klacht: Huisvuil

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over een PMD-zak van haar buurvrouw die niet werd meegenomen door de ophaaldiensten en ter plaatse is blijven staan. In deze afvalzak bevinden zich etensresten. Daarnaast staat op het balkon van de eerste verdieping ook een aanzienlijke hoeveelheid afval (onder meer pampers). Hierdoor ondervindt de huurster ernstige hinder van vliegen in het appartement.

Deze melding werd gedaan tijdens de verlofperiode van de betrokken wooncoach. Bij de behandeling van de klacht, na het verlof, bleken de betreffende afvalzakken al verwijderd te zijn. Nadien werd geen verdere klacht meer ontvangen.

36/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/06/2025

Type klacht: Sluikstort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over sluikstort op het binnenplein van het gebouw, ter hoogte van de brievenbussen, de trap en de ondergrondse garage. Mevrouw verwijderde het afval telkens zelf, maar geeft aan dit beu te zijn en vraagt om een oplossing.

Op 19/06/2025 gaan wij ter plaatse en stellen vast dat er veel rommel en afval aanwezig is in de ondergrondse parking. De bewoners worden aangeschreven en verzocht correct om te gaan met hun afval. Bij nieuwe controle stellen wij vast dat het merendeel van het afval verwijderd is. Het resterende afval hebben wij zelf verwijderd, gesorteerd en afgevoerd naar het containerpark.

Op 08/07/2025 stellen wij tijdens een controle vast dat er opnieuw heel wat rommel en afval werd gedumpt in de ondergrondse parking. Dit is momenteel de enige parkeergarage waar geen parkeerplaatsen worden verhuurd. De parkeergarage is vrij te gebruiken. Dit is vermoedelijk te wijten aan een vochtprobleem uit het verleden, dat intussen is opgelost.

Om zowel de sluikstortproblematiek als het vrije gebruik van de parkeerplaatsen aan te pakken, werden intern de volgende afspraken gemaakt:

- De huurders krijgen nog tot 31/8/2025 om al het huisvuil en ander afval te verwijderen uit de ondergrondse parkeergarage.
- Alles wat na 31/8/2025 niet is verwijderd, zal door WPZ worden opgeruimd op kosten van alle huurders.
- Vanaf 1/9/2025 is de parkeergarage niet langer vrij te gebruiken. Huurders kunnen vanaf dan een parkeerplaats huren tegen betaling van een huurprijs.
- Alle huurders behouden wel toegang tot de parkeergarage, aangezien zich daar ook de bergingen en tellers bevinden.

De huurders worden hierover per schrijven geïnformeerd.

37/ Ontvankelijk-ongegrond/opgelost

Datum: 23/06/2025

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via andere kanalen een klacht van een huurster over een defecte lamp boven haar inkomdeur. Mevrouw schrijft dat er een firma van WPZ is komen kijken en dat de conclusie is dat er geen stroom op de lamp is aangesloten; er dienen nieuwe kabels te worden gelegd. Volgens mevrouw betaalt zij maandelijks een bedrag voor de verlichting via de huurlasten. Mevrouw verzoekt om een vergoeding van de huurlasten.

WPZ stuurt volgend antwoord:

Geachte,

Wij bevestigen dat wij op de hoogte zijn van het probleem. Er is reeds een firma langsgeweest om de situatie vast te stellen. Deze zelfde firma zal ook instaan voor de herstelling en het vervangen van de defecte stroomkabel. Wij dringen er bij hen op aan om deze werken zo spoedig mogelijk uit te voeren.

Hoewel wij het uiteraard betreuren dat de lamp ter hoogte van de woning van mevrouw defect is, kunnen wij de gemeenschappelijke kost voor elektriciteit in dit geval niet kwijtschelden. De elektriciteit is immers niet uitsluitend bestemd voor de lamp boven de deur van mevrouw, maar voedt ook alle verlichting in de gemeenschappelijke gangen en andere gedeelde ruimtes. Mevrouw geniet bijgevolg eveneens van deze verlichting bij het gebruik van deze ruimtes.

Daarnaast wordt de elektriciteit ook gebruikt voor de aansturing van de gemeenschappelijke regenwaterpomp, waardoor mevrouw zonder bijkomende kost gebruik kan maken van regenwater.

Aarzel niet ons te contacteren voor verdere toelichtingen.

38/ Ontvankelijk-gegrond/ niet opgelost

Datum: 25/06/2025

Type klacht: Herstellingen lift

WPZ ontvangt verschillende klachten over de werking van de lift in een appartementsgebouw. De problemen met de lift zijn ons bekend. Het gaat om een buitenlift die zeer gevoelig is voor weersomstandigheden. Bij hevige regen loopt er water in de liftput, waardoor corrosie ontstaat aan de onderdelen van de lift, zoals drukknoppen. Deze moeten dan vervangen worden. Na melding van een defect wordt de lift steeds hersteld.

Er wordt gezocht naar een definitieve oplossing voor het probleem van waterinsijpeling en vocht in de lift.

Dit dient te verlopen via onze interne procedure.

Er werden drie firma's gecontacteerd, met wie wij momenteel in contact staan en waarbij het dossier lopende is. Ondertussen werd prijsoffertes opgevraagd om de oorzaak van de waterinsijpeling en de vochtschade structureel aan te pakken. Spijtig genoeg heeft dit tot op heden nog niet geleid tot een definitieve oplossing. Het betreft een complex probleem en wij willen vermijden overhaaste ingrepen te doen zonder voldoende garantie op duurzame resultaten. Niettemin blijven wij actief zoeken naar een geschikte en duurzame oplossing.

Wij organiseren op 18/11/2025 een intern overleg over de aanpak van de problemen met de lift en nodigen hierbij onze externe partner uit. Onze externe partner bekijkt de mogelijke oplossingen. Dit dossier is nog lopende.

39/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 08/07/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over sluikstort in het tellerlokaal. De huurders worden op 5/07/2025 aangeschreven. Op 30/07/2025 gaat onze technisch medewerker ter plaatse en stelt vast dat er enkel nog een paar afgedankte stoelen, een rek en een defecte microgolfoven aanwezig zijn. Deze worden door ons verwijderd en afgevoerd naar het containerpark. Geen nieuwe meldingen ontvangen.

40/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18/07/2025

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder over ongeoorloofde toegang tot zijn appartement. Het betreft een nieuwe huurder die recent de sleutels van zijn appartement heeft ontvangen en momenteel aan het verhuizen is. Het appartement is op dat moment nog niet bewoond. In afwachting van schilderwerken en de levering van meubels verblijft de huurder tijdelijk bij zijn ouders. WPZ ontvangt een noodoproep van de burelen dat er een brandalarm afgaat in het appartement.

Op 16 juli kreeg de huurder onverwacht bericht van ons om de sleutel te overhandigen. Ter plaatse aangekomen was enkel de persoon nog aanwezig die het slot verving. De brandweer, politie en andere betrokkenen waren al vertrokken. Mijnheer klaagt dat wij voorafgaand geen toestemming hebben gevraagd om zijn appartement te betreden, wat volgens mijnheer een schending is van de privacy- en huurwet inhoudt. De huurder wijst alle verantwoordelijkheid af voor eventuele schade of kosten veroorzaakt door derden.

Geachte,

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en geregistreerd als klacht.
Graag delen wij u het volgende mee:*

Woonpunt Zennevallei kreeg op 16/07/2025 een oproep binnen van een bewoner dat er een brandalarm afging in uw appartement. De brandweer en politie waren reeds ter plaatse. De hulpdiensten werden opgebeld door een bewoner en hebben het slot geforceerd om binnen te geraken. Dit gaat hier om een noodoproep bij de brandweer en politie.

Als de hulpdiensten worden gecontacteerd dan zorgen zij er in de eerste plaats voor om de woning binnen te geraken en ervoor te zorgen dat alles veilig is.

De hulpdiensten mogen om veiligheidsredenen en zonder de toestemming van de bewoner de woning binnen gaan om alles veilig te stellen en eventuele schade te beperken.

Ter plaatse werd vastgesteld dat de rookmelder afging en werden er gelukkig geen ernstige vaststellingen

gedaan.

Het beschadigde slot werd door onze techniker vervangen.

Buiten het slot, was er geen verdere schade opgelopen. WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen van deze huurder.

41/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 22/07/2025

Type klacht:

WPZ ontvangt via mail een anonieme klacht van een bewoner van een appartementsgebouw. De melder wenst anoniem te blijven om een burencnflict te vermijden.

De klacht betreft het ophangen van een vlag met de Vlaamse leeuw aan een gemeenschappelijk deel van de voorgevel van het gebouw. De melder geeft aan geen bezwaar te hebben tegen het ophangen van de vlag op 11 juli, maar vindt het ongepast dat deze blijft hangen. Aangezien het geen publiek gebouw betreft, vraagt hij ons om de vlag te laten verwijderen.

WPZ stuurt volgend antwoord:

Geachte,

Wij hebben uw anonieme klacht goed ontvangen.

Echter kunnen wij anonieme klachten niet onderzoeken.

WPZ kan ook niet uitmaken wie deze vlag heeft opgehangen en kan dan ook niet de juiste persoon hierover aanspreken.

De klager gaat hiermee niet akkoord en stelt dat niets ons belet om de vlag te verwijderen, aangezien deze is bevestigd aan een gemeenschappelijk deel en het gebouw neutraal dient te blijven.

WPZ gaat langs en verwijdert de vlag. Nadien werden er geen verdere klachten meer ontvangen.

42/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/07/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht over sluikstort in de ondergrondse garage. Later die dag bezorgt klaagster ons foto's via mail.

Het betreft twee vuilzakken met blikjes bier.

Daarnaast ligt de fietsenstalling er wanordelijk bij. Mevrouw meldt dat dit al een paar dagen zo is.

Ook meldt mevrouw dat de huurder van de parkeerplaats naast haar, vuile olievlekken op de grond achterlaat. Mevrouw heeft de huurder hierover al aangesproken. Zijn auto lekt olie en hij ging naar de garage voor herstelling. Deze olie kwam terecht op mevrouw haar parkeerplaats.

Onze technische dienst gaat langs om de vuilniszakken op te ruimen en af te voeren naar het containerpark. De olievlekken zijn inmiddels door de huurder verwijderd.

43/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/07//2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht over sluikstorten voor een appartementsgebouw. Deze melding wordt door de stad aan ons overgemaakt via een huurster. Het betreft een zak, een stoel en een kast.

De stoel en de zak bevinden zich op onze eigendom en daarom maak 't stad deze melding aan ons over.

De kast staat op het openbaar domein en dient door de stad te worden verwijderd.

Op 28/07/2025 gaan wij ter plaatse en verwijderen de zak. De stoel en de kast werden in tussentijd al verwijderd.

Er werden geen verdere klachten ontvangen.

44/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 25/07/2025

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster uit een woonwijk over het gebrek aan groenonderhoud in de tuinen van leegstaande woningen van WPZ. Mevrouw bezorgt ons ook enkele foto's van de toestand. Volgens mevrouw zijn deze tuinen al geruime tijd niet meer onderhouden, wat leidt tot een verwaarloosd uitzicht en de aanwezigheid van ongedierte. Daarnaast ondervinden ze hinder bij het gebruik van de gemeenschappelijke padjes achter deze tuinen door overhangende takken en beplanting.

WPZ geeft de opdracht aan de externe partner om in de woonwijk een dringende controle uit te voeren en de tuinen van de leegstaande panden dringend te onderhouden. Deze leegstaande panden werden al opgenomen in de planning van de externe partner. Door de weersomstandigheden en de zomerperiode groeit het groen momenteel heel snel. Hierdoor kan er in korte tijd opnieuw achterstallig onderhoud ontstaan, ondanks de geplande en uitgevoerde onderhoudswerken, om die reden is deze klacht deels gegrond. De externe partner voert de nodige onderhoudswerken uit.

45/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 25/07/2025

Type klacht: Waarborg

WPZ ontvangt via mail een klacht van een voormalige huurster. Mevrouw klaagt dat de huurwaarborg nog niet werd teruggestort. Haar huurcontract eindigde eind mei. Zij stelt dat ze de huurwaarborg nog niet heeft ontvangen en zelf contact heeft opgenomen met de bank voor bijkomende informatie, Mevrouw ervaart deze situatie als niet sociaal en vraagt wanneer ze haar geld zal ontvangen.

Mevrouw werd hierover reeds telefonisch door ons geïnformeerd en heeft bijgevolg reeds antwoord gekregen op haar vragen. Wij hebben het nodige gedaan voor de vrijgave, wat ook blijkt uit het mailverkeer met de bank. Aan de de vrijgave van de huurwaarborg zijn procedures verbonden die invloed kunnen hebben op de behandeltermijn. Mevrouw werd opnieuw telefonsich op de hoogte gebracht van de stand van zaken.

De huurwaarborg werd vrijgegeven door de bank. Er werden geen verdere klachten ontvangen.

46/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 29/07/2025

Type klacht: Administratieve werking en beheer

Wij ontvangen per mail een klacht over het persoonlijk waterverbruik van een huurster. Mevrouw gaat niet akkoord met de watermeterstand die werd opgenomen in de afrekening. Volgens haar zijn zowel de begin- als eindmeterstand onjuist en ze wenst een rechtzetting.

Op 30/07/2025 ontvangen wij via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht. Mevrouw blijft de afrekening betwisten. Het verbruik ligt volgens mevrouw veel te hoog voor de aangerekende periode en is er een abnormaal hoog waterverbruik.

Voorafgaand aan het ontvangen van deze klacht was er al communicatie tussen de huurster en WPZ.

Hieronder een overzicht van deze eerdere communicatie:

Op 16/05/2025 ontvangt mevrouw haar waterafrekening.

Op 29/05/2025 stuurt mevrouw ons een mail waarin zij informeert naar de gegevens in de afrekening, zoals het verbruik en de datum die in de afrekening worden opgenomen.

Op 03/06/2025 kijken de collega's deze gegevens na en stellen vast dat er inderdaad een fout zit in de datums. De collega's maken een nieuwe afrekening op met de correcte datums. De meterstanden blijken correct te zijn. De collega's antwoorden dit ook via mail aan mevrouw en bezorgen haar de aangepast afrekening.

Op 11/06/2025 reageert mevrouw op deze mail en laat zij weten niet akkoord te gaan met het aangerekende verbruik. Dit lijkt volgens haar onrealistisch. In deze mail verzoekt mevrouw om een detail van de meterstanden waarop het verbruik is gerealiseerd, informatie over hoe deze meterstanden werden verkregen, en een controle van de watermeter.

Op 18/06/2025 sturen wij onderstaand antwoord naar mevrouw:

Beste,

Wij hebben uw mail goed ontvangen en kunnen u volgende meedelen:

De beginmeterstand die wordt gebruikt in de afrekening is de meterstand genoteerd tijdens de plaatsbeschrijving intreding op 25/05/2023: [REDACTED]

De eindmeterstand die wordt gebruikt in de afrekening is de meterstand genoteerd door de firma [REDACTED] bij wegname van de oude waterteller en plaatsing van de nieuwe teller: [REDACTED]

Een hoog waterverbruik kan verschillende oorzaken hebben.

Controleer daarom al uw sanitaire toestellen op eventuele lekken (een wc dat blijft doorlopen, lekkende kranen, ...) en noteer regelmatig uw waterverbruik.

U kan de lek-check uitvoeren. Via onderstaande link kan u de stappen terugvinden:

<https://vmm.vlaanderen.be/waterloket/te-hoge-verbruiksfactuur/doe-de-lek-check>

Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn bereikbaar voor verdere vragen.

Op 30/06/2025 reageert mevrouw opnieuw op deze mail, waarin zij de meterstanden nog steeds betwist. Mevrouw geeft aan dat er geen toestellen hebben gelekt of lekken. Volgens mevrouw heeft de externe partner bij de wegname van de waterteller foutieve meterstanden genoteerd.

Op 08/07/2025 wordt advies gevraagd aan onze advocate over dit dossier. Onze advocate adviseert ons verder in dit dossier. Ondertussen zijn we anderhalf jaar verder, waardoor de oorspronkelijke feiten niet meer exact kunnen worden achterhaald. De advocate stelt voor om de betaling aan te dringen.

We nemen dit intern op en besluiten dat een schrijven via onze advocate zal worden verstuurd. Op 25/07/2025 verstuurt onze advocate het schrijven naar mevrouw.

Wij wachten de vrijwillige betaling van mevrouw af voordat een procedure wordt opgestart.

Op 29/07/2025 ontvangen wij een officiële klacht van mevrouw. Op 30/07/2025 ontvangen wij dezelfde klacht via de Vlaamse Ombudsdienst.

Omwille van het gebrek aan bewijs besluiten wij een minnelijke schikking toe te staan. Er wordt een financiële tussenkomst voorzien. De procedure wordt stopgezet en mevrouw ontvangt een aangepaste afrekening waarin de minnelijke schikking is verwerkt. Mevrouw gaat hiermee akkoord en betaalt het resterende openstaande bedrag.

47/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 31/07/2025

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurder over het gebrekkige onderhoud van de tuin van de buurman. Blijkbaar is het onderhoud van de tuin al geruime tijd niet uitgevoerd.

Wij voeren een controle uit en stellen vast dat het gras dringend gemaaid dient te worden en dat de haag dringend gesnoeid dient te worden.

WPZ schrijft de huurder hierover aan op 01/08/2025.

De huurder krijgt tot 25/08/2025 (3 weken) de tijd om het gras te maaien en de haag te snoeien.

Op 28/08/2025 voeren wij een controle uit en stellen vast dat de huurder gestart is met het onderhoud van de tuin. Wij ontvingen hierover geen verdere klachten.

48/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 31/07/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder van een appartementencomplex over sluikstort. Mijnheer klaagt dat bewoners grote hoeveelheden afval achterlaten. Klager stuurt ons enkele foto's door over de toestand. Het betreft verschillende soorten afval, waaronder meerdere afvalzakken, die in de omgeving van het gebouw worden gedumpt en achtergelaten.

WPZ verwijdert het afval. Dit is een veel voorkomend probleem. De afvalzakken worden niet reglementair buitengezet waardoor de ophaaldiensten deze niet meenemen en blijven staan. De afvalzakken worden steeds verwijderd door WPZ om reden dat deze op onze eigendom staan. De huurders werden hierover al aangeschreven, maar de afvalzakken zouden ook gedumpt worden door niet bewoners van het gebouw.

49/ Ontvankelijk-gegrond/opgelost

Datum: 01/08/2025

Type klacht: Herstelling

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over de herstelling van het dak. Mevrouw schrijft dat ze al 25 jaar met veel plezier bij ons woont, maar de afgelopen maand last heeft van waterinsijpeling via het dak. Mevrouw heeft dit aan ons gemeld, waarna wij de opdracht doorgeven aan onze dakwerker. Wegens het bouwverlof van de dakwerker kon de herstelling pas drie weken later plaatsvinden. Mevrouw schrijft dat zij hiervoor geduld had. De dakwerker voert na zijn bouwverlof de werken uit op het dak. Ondanks deze herstelling meldt mevrouw opnieuw waterinsijpeling en verzoekt zij om een definitieve oplossing.

Wij nemen dit onmiddellijk op met de dakwerker. De dakwerker maakt met mevrouw een nieuwe afspraak op 14/08/2025. Wegens gezondheidsproblemen kan deze afspraak niet doorgaan en wordt verplaatst naar 21/08/2025 met onze technische dienst. Onze techniekster constateert dat de afvoerbuiskast verstopt was en heeft deze ontstopt, waardoor het probleem met waterinsijpeling is opgelost.

Mevrouw bedankt ons hiervoor en wij mochten geen verdere klachten ontvangen.

50/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 11/08/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster over stockeren van rommel in het tellerlokaal. Deze rommel is afkomstig van een buurvrouw. Deze rommel werd geplaatst tegen de elektriciteitskast van een buurman. Hierdoor is de zekering afgesprongen en had de buurman geen elektriciteit meer.

Op 13/08/2025 ontvangt WPZ opnieuw klachten over deze buurvrouw. Mevrouw heeft allerlei zaken buiten geplaatst, zoals een matras, een bed, vuilniszakken, ...

Alle spullen werden binnen de week verwijderd. Mevrouw krijgt geregeld bezoek van de wooncoach in het kader van woonzorg. Er werd bijkomende hulp voor mevrouw aangevraagd. Tot op heden mochten wij geen nieuwe klachten ontvangen.

51/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/08/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder betreffende overlast katten. Buren voederen de zwerkatten in de gemeenschappelijke hal. De buurman heeft dit al besproken met de burens, maar zij negeren zijn klachten.

Er werd telefonisch contact opgenomen met de betrokken burens. Ze gaven aan dat het probleem werd opgelost en dat de voederbakken werden verwijderd door de buurman. Sindsdien werden geen nieuwe klachten meer ontvangen.

52/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 18/08/2025

Type klacht: leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder over hun burens, die volgens hen voortdurend zouden roepen en schreeuwen. Daarnaast zou de zwembadpomp veel geluid maken.

Op 28/08/2025 ontvangt WPZ opnieuw een klacht via mail van deze huurder. De kinderen en kleinkinderen zouden zich provocerend gedragen en met stenen gooien.

Op dezelfde dag (28/8/2025) ontvangen wij een klacht van de beklaagde over de klager. Volgens deze melding zou de klager de kinderen achterna zijn gegaan en hen hebben bedreigd, en zou hij aanstalten hebben gemaakt om een van de beklaagden aan te rijden.

Aangezien er in het verleden al meerdere klachten waren tussen de burens, werd de verzoening bij de vrederechter gevraagd. Deze vond plaats op 4/12/2025, maar niet alle partijen waren aanwezig. Er werd wel een engagementsverklaring voorgesteld. Dit zal verder worden opgevolgd in 2026.

53/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 18/08/2025

Type klacht: Huisdieren

WPZ ontvangt via mail een klacht over dierenmishandeling en ernstige vervuiling.

Er zitten 4 honden sinds donderdag alleen in het appartement. Opstapeling van vuil en afval aan de inkomdeur, 2 terrassen en in het tellerlokaal. Zie klacht nr. 50.

Deze situatie is volgens klaagster al enige tijd aan de gang, maar verergert met de dag. Er is voortdurend geuroverlast en het is volgens klaagster duidelijk dat de dieren in erbarmelijke omstandigheden worden gehouden. De vuilophoping rond de woning trekt ongedierte aan en zorgt voor een onhygiënische en onveilige leefomgeving voor de omwonenden.

De politie werd op de hoogte gebracht door zowel de klager als WPZ. De wijkagent volgt de huurder op in het kader van dierenmishandeling. Ondertussen kon WPZ de huurder overtuigen om enkele dieren weg te doen. Mevrouw heeft momenteel nog 1 hond en 2 katten, in plaats van 3 honden en 2 katten. Er werd bijkomende hulp voor mevrouw aangevraagd.

54/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 19/08/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt telefonisch een klacht van een huurster over sluikstort in de ondergrondse parking. Het betreft een tv-kast en een cd-rek. Mevrouw meldt ook dat de deurklink van de deur naar het tellerlokaal ontbreekt.

Onze technische dienst is op 27/08/2025 ter plaatse geweest. De tv-kast en het cd-rek worden verwijderd en de deurklink is vervangen.

55/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 23/08/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt per mail een klacht van de eigenaar over de huurder van zijn pand. De buur meldt dat de huurder aanzienlijke overlast veroorzaakt, zoals lawaai, het dumpen van afval in de tuin en drugsgebruik. Volgens de klager zijn er bovendien al ratten gezien in de tuin. Er zou ook al een politie-interventie hebben plaatsgevonden. Hij voegt foto's bij van de tuin. Er ligt rommel en verschillende vuilniszakken in de tuin. Het gras werd al een tijdje niet gemaaid.

Op 04/09/2025 werd een huisbezoek uitgevoerd. De huurster gaf aan de voorbije twee maanden niet in haar appartement te zijn geweest. Tijdens dit bezoek werd gewezen op gebrekkige woonzorg en het onvoldoende onderhoud van de tuin. Daarnaast werd melding gemaakt van overlast veroorzaakt door haar bezoekers. De huurster gaf aan actie te zullen ondernemen.

Op 09/09/2025 volgde een nieuwe controle. Er waren nog enkele vuilniszakken aanwezig, maar er was duidelijk sprake van verbetering. Het gras was nog steeds niet gemaaid. De huurster gaf aan mogelijk een grasmachine te kunnen lenen. De begeleidende instantie liet weten dat er budget werd vrijgemaakt voor de aankoop van een grasmachine.

Bij een volgende controle op 14/10/2025, was de huurster afwezig. Sindsdien werden geen nieuwe meldingen ontvangen met betrekking tot overlast of het niet-onderhoud van de tuin. Er wordt binnenkort een nieuw huisbezoek ingepland.

56/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 24/08/2025

Type klacht: leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht over de onhygiënische toestand van het appartement van een huurster. Klager stuurt ook enkele foto's door.

Op 18/08/2025 voerde de wooncoach al een huisbezoek uit omwille van woonzorgproblematiek. Er werd vastgesteld dat de woning opgeruimd en proper was. Bij nazicht van de doorgestuurde foto's werd opgemerkt dat deze dateerden van 2023.

We mochten geen verdere klachten ontvangen. De woonzorg wordt verder opgevolgd door de wooncoach.

57/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 10/09/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een bewoonster van een appartementsgebouw over sigarettenpeuken in de inkomhal. Mevrouw bezorgt ons hiervan enkele foto's in bijlage. Daarnaast meldt mevrouw dat de vloer in de inkomhal, tot aan de ingang van de lift, zeer vuil is. De bewoners uiten hun bezorgdheid over het roken in de inkomhal en wijzen op het risico op brandgevaar. Woonpunt Zennevallei verwijdt de sigarettenpeuken en hangt een affiche op met melding dat het verboden te roken is in het gebouw. Tot op heden hebben wij hiervan geen nieuwe klachten ontvangen.

58/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/09/2025

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster in een woonwijk. Mevrouw uit haar bezorgdheid over de toenemende wildgroei van bomen en struiken in de achtertuinen van enkele omliggende woningen. Volgens mevrouw veroorzaakt deze begroeiing verschillende vormen van overlast, zoals beperking van zonlicht in zowel de tuin als de woning, toename van overlast door muizen, ratten en insecten, belemmering van het uitzicht en een gevoel van afgeslotenheid, mogelijke gevolgschade door overhangende takken, een verhoogd gevoel van onveiligheid doordat de dichte begroeiing schuilmogelijkheden biedt voor observatie woningen, verstopping van dakgoten als gevolg van vallend blad.

Op 16/09/2025 sturen wij volgend antwoord aan mevrouw:

Beste,

Wij hebben uw onderstaande mail goed mogen ontvangen en komen hier via deze weg dan ook graag op terug.

Wat betreft de leegstaande tuinen, hiervoor komt onze groenaannemer [REDACTED] normaal periodiek langs om deze te onderhouden. Indien u specifieke adressen heeft, mag u deze uiteraard altijd overmaken. Voor wat betreft de hoge bomen, wil ik u doorverwijzen naar de stad [REDACTED]. Deze bomen staan namelijk op openbaar domein en vallen dus onder de bevoegdheid van de stad [REDACTED]. Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

WPZ mocht hierop geen reactie en geen verdere klachten ontvangen.

59/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 16/09/2025

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een kandidaat-huurster over een ongegronde weigering waardoor mevrouw haar huurpremie is kwijtgeraakt.

WPZ ontvangt volgende klacht:

Kandidaat-huurder ontving op 5 maart een woningaanbod van WPZ. Het ging om een woning met 1 slaapkamer. Mevrouw [REDACTED] liet de woonmaatschappij op 17 maart weten (via mail) dat ze een woning met twee slaapkamers nodig heeft. Ze daagde niet op voor de bezichtiging, wat door WPZ werd gekwalificeerd als een ongegronde weigering. Gevolg daarvan is dat mevrouw [REDACTED] de huurpremie is kwijtgeraakt. Kunt u me laten weten voor welk type woning (aantal slaapkamers) mevrouw [REDACTED] was ingeschreven op het moment van het woningaanbod op 5 maart 2025? En verschilt die inschrijvingssituatie met die van 3 juni 2025, toen mevrouw [REDACTED] een tweede woningaanbod kreeg, dit keer voor een woongelegenheden met twee slaapkamers?

Op 22/09/2025 stuurt WPZ onderstaand antwoord:

Beste,

Het klopt inderdaad dat mevrouw een aanbod kreeg van een appartement met 1 slaapkamer. Dit aanbod werd gedaan omdat mevrouw in haar dossier wel degelijk koos voor appartementen met 1 en 2 kamers. Door de opstart van het CIR is het voor een alleenstaande niet meer mogelijk om enkel te kiezen voor 2 kamers. De keuzes voor 1 kamer moet altijd toegevoegd worden. Enkel wanneer in de oorspronkelijke inschrijving, voor de opstart van het CIR, enkel gekozen werd voor 2 kamers, dan werd dit ook behouden in het nieuwe dossier in het CIR.

Mevrouw haar dossier migreerde in 2024 naar het Centraal Inschrijvingsregister (CIR), samen met alle andere inschrijvingen voor een sociale woning. In dat dossier in het CIR stond mevrouw aanvankelijk enkel ingeschreven voor een appartement met 1 kamer. Mevrouw kreeg de kans om haar dossier te actualiseren en bevestigde haar inschrijving op 1/5/2024 zonder enige aanpassing door te voeren.

Mevrouw was voor de opstart van het CIR niet ingeschreven bij Woonpunt waardoor wij haar keuzes in een oud dossier niet kunnen nagaan. Wel heeft het CIR normaal de oude dossiers identiek overgenomen. Indien mevrouw dus in haar oude dossier enkel voor 2 kamers had gekozen, dan had dit moeten overgenomen zijn in haar nieuwe dossier in het CIR. Wat niet het geval was.

Op het moment van aanbod op 5/3/2025 was mevrouw dus ingeschreven voor appartementen met 1 en 2 kamers.

Mevrouw kreeg in juni 2025 opnieuw een aanbod, ditmaal voor een 2-kamer appartement. Gezien er geen lift was in het gebouw en mevrouw een medisch attest had waarin duidelijk stond dat zij geen trappen kon doen, werd haar weigering gezien als geoorloofd.

Hopend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en steeds bereikbaar voor verdere toelichting.

60/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 29/09/2025

Type klacht: Domiciliefraude

Een huurder stelt zich vragen over de bewoning van een gelijkvloers appartement. De rolluiken zouden nooit omhoog gedaan worden en er zou nooit licht branden. Wel werd vastgesteld dat er een kat aanwezig is in het appartement.

De wooncoach is recent meerdere keren in dit appartement geweest. Het appartement is wel degelijk bewoond. Er wordt een bezoekje gebracht aan de betrokken huurster. De huurster gaf aan het rolluik van de living gesloten te houden wegens het ontbreken van gordijnen. Daarnaast gaf zij aan lang te slapen.

In het belang van het welzijn van de kat werd gevraagd om dagelijks daglicht binnen te laten. Sindsdien laat de huurster het rolluik rond de middag gedeeltelijk omhoog. Er werden geen verdere klachten meer ontvangen.

61/ Ontvankelijk-ongegrond/ deels opgelost

Datum: 30/09/2025

Type klacht: leefbaarheid

Partner In Assistentie biedt woonondersteuning aan enkele huurders in het appartementsgebouw en heeft ook kantoren in het gebouw. Zij melden dat bewoners overlast ervaren van hangjongeren op een nabijgelegen speelplein. Het gaat onder andere om alcohol- en drugsgebruik, pesterijen, lastigvallen van bewoners met een beperking, verbale intimidatie en slukstort in het gebouw, onder andere in de garage. De partner heeft de stad benaderd met het verzoek verlichting te plaatsen op het speelplein (openbaar domein). WPZ heeft de situatie ook voorgelegd op het Overlastplatform van de stad, dat de mogelijkheden onderzoekt.

De bewoners zijn door ons aangeschreven over het sluikestort in de garage. Bij een eerste controle is al veel afval verwijderd. De meeste rommel blijkt afkomstig van één gezin. De garage wordt regelmatig gecontroleerd.

Wat betreft de problematiek van de hangjongeren, blijven wij in overleg met PIA en de stad. Er zijn geen nieuwe klachten bij ons binnengekomen, maar bij navraag blijkt dat het probleem nog niet volledig is opgelost. Het betreft vooral de perioden tijdens schoolvakanties.

62/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/09/2025

Type klacht: Sluikestort

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw dat er aan de zijgevel van het gebouw een defecte bromfiets zonder nummerplaat is gedumpt. Hiervoor maken wij een werkbon aan. Bij controle stellen wij vast dat de bromfiets intussen is verwijderd.

63/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 09/10/2025

Type klacht: Leefbaarheid

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster uit een woonwijk met betrekking tot een rattenplaag. Volgens de huurster zijn de ratten afkomstig van de achterburen die kippen houden. Mevrouw klaagt dat de ratten tot in haar garage aanwezig zijn en aanzienlijke schade hebben veroorzaakt aan onder meer kledij, sportmateriaal, isolatie en elektrische kabels.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de wooncoach een plaatsbezoek uitgevoerd. Tijdens dit bezoek werd vastgesteld dat de garage dringend dient te worden opgeruimd en schoongemaakt. Er was sprake van een grote hoeveelheid rommel, afval en etenswaren wat een mogelijk aantrekkingsfactor vormt voor ongedierte.

Ook de tuinen van de achterburen werden gecontroleerd. Hierbij werd vastgesteld dat de kippenren goed wordt onderhouden. De eigenaars van de kippen bevestigen bovendien dat er geen voeder blijft liggen.

Aan de huurster wordt gevraagd om de garage op te ruimen en op te kuisen.

Op 28/10/2025 voert de wooncoach een bijkomend huisbezoek uit. Hierbij werd vastgesteld dat de garage gedeeltelijk was opgeruimd, maar dat er nog steeds veel aanwezig was. De ratten bevinden zich voornamelijk in de glaswol en in het valse plafond op zolder.

De gemeente is al langsgekomen en heeft rattenvallen ter beschikking gesteld. Daarnaast heeft de huurster zelf vallen aangekocht, waarmee zij al vier ratten heeft gevangen. Zij liet ook een offerte opmaken bij een gespecialiseerde firma voor rattenbestrijding, maar geeft aan dat zij deze kost momenteel niet kan dragen.

Op 25/10/2025 ontvangen wij opnieuw een mail van de huurster met betrekking tot de aanhoudende rattenoverlast. Zij geeft aan dat zij inmiddels alles naar het containerpark heeft gebracht en opnieuw drie ratten heeft gevangen met behulp van vallen. Daarnaast meldt mevrouw dat er geen verlichting meer is in de garage als gevolg van door ratten doorgebeten elektrische kabels.

De huurster vraagt ook of er bijkomende controles kunnen worden uitgevoerd in de tuinen van de achterburen, aangezien zij ervan overtuigd is dat de ratten afkomstig zijn van de kippen bij deze burens.

De huurster wordt geïnformeerd dat er momenteel controles plaatsvinden in de volledige wijk. Zij geeft aan op de hoogte te zijn, maar vraagt intussen welke stappen zullen worden ondernomen met betrekking

tot de schade aan de elektriciteit in de garage.

Naar aanleiding hiervan gaat onze techniker ter plaatse voor een controle van de elektrische installatie in de garage. Tijdens deze controle wordt vastgesteld dat de verlichting niet functioneert en dat verschillende kabels zijn doorgelaten door ratten, wat heeft geleid tot kortsluiting.

De techniker stelt vast dat de ratten zich schuilhouden in de isolatie en concludeert dat de rattenoverlast in de garage het gevolg is van het onvoldoende onderhoud van de garage.

Op basis van de uitgevoerde controles en vaststellingen wordt beslist dat de rattenoverlast in de garage niet kan worden toegeschreven aan de burens of hun kippen. De verantwoordelijkheid voor het opruimen van de garage, het bestrijden van de ratten en het herstellen van de door ratten veroorzaakte schade, inclusief de elektrische installatie, ligt volledig bij de huurster.

64/ Ontvankelijk-ongegrond/ niet opgelost

Datum: 14/10/2025

Type klacht: Groenonderhoud

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw over een gevaarlijke boom op het naburig perceel.

Mevrouw meldt dat de takken van een boom van de burens over de oprit aan de achterzijde van het gebouw hangen, in de richting van de parkeerplaatsen. De boom verkeert in slechte staat en vormt een mogelijk gevaar voor bewoners, voertuigen en eigendom.

Volgens mevrouw heeft zij zelf al twee takken moeten verplaatsen om met de wagen naar de parkeerplaatsen te kunnen rijden. De bewoners hebben intussen achterhaald wie de eigenaar is van dat perceel en hebben deze hierover aangesproken. De eigenaar zou intussen een offerte hebben aangevraagd voor het vellen van de boom, maar verdere informatie hebben de bewoners niet ontvangen.

De bewoners wenden zich tot ons, zodat wij de nodige stappen kunnen ondernemen en de eigenaar kunnen verzoeken de boom te verwijderen.

WPZ heeft inmiddels contact opgenomen met de eigenaar. Dit dossier is nog lopende.

65/ Ontvankelijk-gegrond/ niet opgelost

Datum: 15/10/2025

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementsgebouw.

De klacht betreft de toiletten die zijn aangesloten op regenwater. Wanneer de regenwaterput leeg is, dient deze handmatig te worden bijgevuld met stadswater. De regenwaterput raakt snel leeg en er is geen automatische aansluiting op het stadswater, wat leidt tot aanzienlijke ongemakken voor de bewoners.

Om het probleem tijdelijk op te lossen, is er een tuinslang geïnstalleerd. Deze tuinslang komt regelmatig los waardoor water op de vloer loopt. De tuinslang bevindt zich in een ruimte met elektriciteitsmeters en andere elektrische installaties, wat volgens de huurster een aanzienlijk veiligheidsrisico vormt, met mogelijk gevaar voor kortsluiting, elektrocutie of brand.

Mevrouw verzoekt met aandring dat deze gevaarlijke situatie onmiddellijk wordt aangepakt en dat er een structurele oplossing wordt voorzien, zoals een volledige aansluiting op stadswater.

WPZ neemt dit onmiddellijk op met de externe partner om samen te zoeken naar een definitieve oplossing.

Hiervoor wordt een offerte opgevraagd voor het leveren en plaatsen van een dubbele jachtbak, inclusief een systeem voor zowel regenwater als stadswater, of voor het volledig overschakelen van de toiletten op stadswater.

Ondertussen heeft de externe partner de tuinslang correct in de afvoer geplaatst, waardoor het water niet langer over de vloer stroomt.

De externe partner onderzoekt momenteel welke oplossing het meest aangewezen is en de verdere opvolging is lopende.

66/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 28/10/2025

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van de dochter van een huurster. Mevrouw meldt dat de verwarming in het appartement van haar moeder al drie weken niet naar behoren werkt.

Het probleem werd al gemeld en er is reeds een techniek langsgesproken, maar de storing werd niet opgelost. De verwarming schakelt wel in, maar blaast koude lucht in plaats van warme lucht.

Mevrouw verzoekt om een dringende en definitieve oplossing voor dit probleem.

Op 28/10/2025 maken wij onderstaand antwoord over:

Beste,

Wij hebben uw onderstaande mail/melding mogen ontvangen. Deze voormiddag hebben wij de firma [REDACTED] ter plaatse gestuurd. Volgens deze techniek zou de verwarming nu op de juiste stand staan, zodat deze vannacht op nachttarief zal opladen en mevrouw morgen dus de verwarming kan opzetten en dus niet langer in de kou zal zitten. De instellingen achterliggend werden vandaag ook wat aangepast, zodat deze zeker zal werken. Via deze weg onze excuses voor het reeds geleden ongemak. Morgen zal er opnieuw iemand langskomen om te zien of alles nu effectief heeft gewerkt zoals het moet.

Op 29/10/2025 gaat onze technische dienst ter plaatse en stelt vast dat één van de twee accumulatoren niet werkt. De externe partner wordt hiervan op de hoogte gebracht en is opnieuw langsgesproken bij de huurster. Tijdens deze interventie stelt de externe partner vast dat de verwarming optimaal werkt. Het was warm in het appartement en mevrouw bevestigt dat er geen problemen meer zijn met de verwarming.

Tot op heden hebben wij geen nieuwe klachten meer ontvangen.

67/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 17/11/2025

Type klacht: administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder met betrekking tot de eindafrekening van het waterverbruik. Het beheer en de facturatie van het waterverbruik zijn volledig uitbesteed aan een externe partner, die instaat voor de uitlezing van de meters en het opmaken en versturen van de eindafrekeningen naar de huurders.

De huurder gaat niet akkoord met de ontvangen eindafrekening, noch met de overstap naar een externe partner voor de uitlezing en facturatie van het persoonlijke waterverbruik.

Daarnaast geeft huurder aan dat het te betalen bedrag voor het waterverbruik hoger ligt dan voorheen en heeft ook klachten over de dienstverlening van de externe partner. Zij klagen ook over het feit dat zij zelf contact moeten opnemen met de watermaatschappij om een korting op het waterverbruik te bekomen.

Op stuurt WPZ volgend antwoord:
Beste,

Bedankt voor uw bericht.

Wij begrijpen dat u vragen heeft over de recent ontvangen factuur van [REDACTED] voor het waterverbruik. Zoals u weet, werken wij sinds kort samen met deze externe partner voor het beheer van de registratie en facturatie waterverbruik. [REDACTED] staat volledig in voor de opvolging van de meterstanden en de berekening van het verbruik.

De beslissing om over te stappen naar [REDACTED], was met het oog op de voordelen voor onze huurders. Wij werken reeds een aantal jaren samen met [REDACTED] en deze samenwerking verloopt bijzonder positief. Vanuit deze positieve ervaringen hebben wij ervoor gekozen dit systeem ook hier toe te passen.

Onze externe partner heeft u intussen de nodige toelichting gegeven over hoe het verbruik is berekend. Daarnaast willen wij u erop wijzen dat u uw waterverbruik ook zelf kunt opvolgen via het online portaal. Zo kunt u doorlopend uw waterverbruik controleren en opvolgen.

Daarnaast gaf u de opmerking dat u zelf contact moet opnemen met de watermaatschappij voor het bekomen van het sociaal tarief of een compensatie. Hiervoor dienen de huurders inderdaad zelf contact op te nemen met de watermaatschappij.

Tot slot willen wij benadrukken dat alle vragen of betwistingen over de meterstanden en facturatie, rechtstreeks bij onze externe partner moeten worden gemeld. Mocht u bijkomende vragen hebben over de facturatie, dan neemt u best opnieuw contact op met [REDACTED].

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

WPZ mocht geen verdere klachten ontvangen.

68/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 18//11/2025

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurder met betrekking tot de eindafrekening van het waterverbruik. Deze klacht is vergelijkbaar met klacht nr. 65, aangezien het huurders betreft van hetzelfde gebouw. Alle bewoners van dit gebouw hebben inmiddels hun eindafrekening persoonlijk waterverbruik ontvangen.

De huurder nam op 18/11/2025 al telefonisch contact met ons op om zijn ongenoegen te uiten. Dit gesprek verliep moeizaam. Onze collega's hebben de huurder gevraagd zijn klacht schriftelijk over te maken aan de bevoegde dienst.

Verder geeft meneer aan dat het contact met de externe partner niet positief is verlopen en hij een duidelijke en correcte communicatie wenst.

Als gevolg van deze klacht en de klacht nr. 65 informeren wij bij onze externe partner met volgende mail:
Beste,

Wij hebben recent een aantal klachten ontvangen over het hoge waterverbruik. Daarnaast werden opmerkingen gemaakt omtrent de onduidelijke of moeizame communicatie met uw diensten. In het kader van onze klachtenbehandeling en ter bevordering van de klantgerichtheid vernemen wij graag uw stand van zaken.

Het gaat om volgende huurders:

*Aan de huurders wordt per e-mail meegedeeld dat ze zelf contact moeten opnemen met de watermaatschappij. Kunnen jullie ons hierover informeren?
Alvast bedankt.*

Op 21/11/2025 stuurt externe partner ons onderstaand antwoord:

*[REDACTED]:
Zij hebben inderdaad van ons het advies gekregen om contact op te nemen met de watermaatschappij omdat ze menen recht te hebben op een sociale tegemoetkoming voor het water. In gebouwen met een collectieve levering dient de klant dit zelf aan te vragen bij de watermaatschappij. Wij kunnen dit niet doen.*

*[REDACTED]
Deze persoon heb ik zelf opgebeld op vraag van Woonpunt omdat hij twijfels had bij de prijs die aangerekend werd. Beschuldigde ons van diefstal enzoverder. Naar de uitleg wou hij niet luisteren. Die had hij trouwens ook al per mail ontvangen. Wij rekenen de prijs van water 1 op 1 door.*

Bij voorbaat dank.

Op 28/11/2025 stuurt WPZ onderstaand antwoord naar de huurder:

Beste,

Bedankt voor uw bericht.

Naar aanleiding van uw twijfels over de afrekening van het waterverbruik hebben wij onze externe partner gevraagd om rechtstreeks contact met u op te nemen. Zij hebben u telefonisch gecontacteerd en er werd tijdens dit gesprek geprobeerd om u de nodige toelichting te geven. Daarnaast bevestigt onze externe partner dat u alle relevante informatie ook via mail heeft ontvangen.

Daarnaast willen wij u erop wijzen dat u uw waterverbruik ook zelf kunt opvolgen via het online portaal. Zo kunt u doorlopend uw verbruik controleren en opvolgen. [REDACTED] bevestigt ons dat u nog geen account hebt aangemaakt tot dit portaal. Dit heeft alleen maar voordelen en wij raden u aan om alsnog een account aan te maken. U neemt hiervoor best contact op met [REDACTED].

Wij willen benadrukken dat onze externe partner volledig instaat voor de opvolging, controle en facturatie van het waterverbruik. Zij beschikken over alle gegevens en zijn dus het best geschikt om uw vragen te beantwoorden. Indien u nog bijkomende verduidelijking wenst over uw afrekening, raden wij aan opnieuw contact met hen op te nemen.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

Wij mochten geen verdere klachten ontvangen.

69/ Ontvankelijk-deels gegrond/ opgelost

Datum: 18/12/2025

Type klacht: Administratieve werking en beheer

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster van een appartementencomplex. De huurster klaagt over de eindafrekeningen van een externe partner voor het persoonlijk waterverbruik die zij per mail heeft ontvangen.

Mevrouw meldt dat zij een factuur heeft ontvangen van een bedrijf dat haar onbekend is. Daarnaast geeft zij aan dat zij per vergissing ook twee facturen heeft ontvangen die bestemd zijn voor andere personen en spreekt over schending van de privacy. Mevrouw bezorgt ons in bijlage de documenten. Verder klaagt zij dat de facturen zowel in het Nederlands als in het Frans worden verstuurd.

De huurster weigert de factuur te betalen en spreekt over phishing, gericht op kwetsbare personen. Volgens mevrouw geeft de factuur onvoldoende duidelijkheid over de naam en activiteit van het bedrijf.

Mevrouw verwacht van WPZ meer duidelijkheid over de facturatie van het persoonlijk waterverbruik.

Op 22/12/2025 versturen wij een mail naar de externe partner:

Beste

Wij nemen contact met u op naar aanleiding van een ernstige melding die wij ontvingen van een huurder betreffende de facturatie van het individueel waterverbruik.

De betrokken huurder, mevrouw [REDACTED], geeft aan per e-mail facturen te ontvangen die betrekking hebben op andere, haar onbekende personen.

Mevrouw schrijft het volgende:

Op 25.11.2025 ontvang ik via mijn email adres:

- een factuur op mijn persoonlijke naam, van een voor mij onbekend bedrijf [REDACTED]

- een 2de factuur op naam van [REDACTED]

- "facture d'acompte "op mijn naam, acompte periode [REDACTED]

Een andere bewoner in de [REDACTED] ontvangt via haar persoonlijk e-mailadres een document "officiële ingebrekestelling" gericht aan [REDACTED] Het betreft achterstallige facturen + onkosten.

Regelrechte schending van de wet op de privacy.

Kunnen jullie dit zo vlug controleren en ons hierover informeren.

Alvast bedankt.

Op 22/12/2025 sturen we onderstaand antwoord aan mevrouw:

Geachte,

Wij bevestigen goede ontvangst van uw melding met betrekking tot de facturatie van het individueel waterverbruik en nemen uw bezorgdheid zeer ernstig en hebben deze overgemaakt aan onze externe partner [REDACTED], die instaat voor het beheer en facturatie van het waterverbruik. Dit wordt momenteel met de nodige urgentie onderzocht.

Wij houden u zo spoedig mogelijk op de hoogte van de verdere opvolging.

Alvast bedankt.

WPZ krijgt onderstaande reactie van externe partner:

Wij danken u om ons hiervan op de hoogte te brengen.

Zoals u kan zien in onderstaande e-mails, hebben wij mevrouw zowel in het Nederlands als in het Frans geïnformeerd over wie wij zijn.

Toen mevrouw haar eerste waterfactuur van [REDACTED] ontving, heeft zij deze geweigerd met als reden mogelijke phishingmail. Wij hebben haar toen geadviseerd om contact met u op te nemen, zodat u kon bevestigen dat wij inderdaad het nieuwe bedrijf zijn die instaat voor het collectieve waterverbruik.

Wat betreft de facturen die zij naar eigen zeggen per vergissing zou hebben ontvangen van andere klanten, hebben wij de drie betrokken dossiers ([REDACTED]) grondig nagekeken. Wij hebben geen enkele e-mail teruggevonden die foutief naar haar werd verstuurd.

Wij kunnen niet aangeven hoe zij aan deze namen is gekomen, maar wij kunnen wel bevestigen dat deze gegevens niet voorkomen in haar e-mails noch in haar klantendossier bij ons.

Indien er toch sprake zou zijn van een fout van onze kant, verzoeken wij u vriendelijk om mevrouw te vragen ons het bewijs van deze e-mails te bezorgen, zodat wij dit verder kunnen onderzoeken.

Op 23/12/2025 versturen wij onderstaand antwoord naar mevrouw:

Geachte,

Zoals reeds meegedeeld, werken wij voor het beheer en de facturatie van het individueel waterverbruik samen met de externe partner [REDACTED]. U werd hierover vooraf geïnformeerd.

Ondertussen heeft deze externe partner, [REDACTED] de eerste facturen met betrekking tot uw persoonlijk waterverbruik opgemaakt.

Wij hebben vernomen dat hierover bij enkele bewoners nog vragen zijn. Wij zullen de bewoners opnieuw informeren via een schrijven om dit te verduidelijken.

De aanstelling van [REDACTED] kadert volledig binnen het beheer van het gebouw. Deze partner handelt in onze opdracht en is gemachtigd om het persoonlijk waterverbruik te berekenen en te factureren.

De facturen opgemaakt door [REDACTED] zijn dan ook correct en verschuldigd. Wij vragen u vriendelijk om deze facturen binnen de vermelde betalingstermijn te voldoen.

Indien u vragen heeft over de berekening van uw waterverbruik of de inhoud van de factuur, kan u hiervoor rechtstreeks contact opnemen met [REDACTED] via:

Op 24/12/2025 versturen wij onderstaand antwoord naar mevrouw:

Geachte mevrouw [REDACTED],

Graag komen wij terug op onderstaande e-mail waarin u uw bezorgdheid uit over een mogelijke schending van uw privacy en over de e-mails die u ontvangt met betrekking tot de facturatie van uw individueel waterverbruik. Wij nemen dergelijke signalen ernstig, in het bijzonder uw signaal dat u facturen hebt ontvangen van onbekende personen. Het feit dat u facturen zou ontvangen van personen die u niet kent, kan wijzen op een mogelijke administratieve fout van [REDACTED]. Wij hebben hiervoor dan ook onmiddellijk contact opgenomen met onze DPO om dit te melden en hun advies gevraagd. Op basis hiervan hebben wij onmiddellijk contact opgenomen met [REDACTED] en gevraagd om dit dringend te onderzoeken en op te lossen. Zij zullen in dat kader wellicht ook met u contact opnemen.

Wij willen u toch uitdrukkelijk bedanken voor uw alerte reactie.

De e-mails van onze externe partner hebben als doel correct en transparant te informeren over uw waterverbruik en de bijhorende afrekening. Het betreft zeker geen phishing. De externe partner handelt in onze opdracht, zie ons schrijven van 16/04/2025 in bijlage. In deze brief vindt u ook meer informatie over de werkwijze die [REDACTED] hanteert. Wij bevestigen dat de gegevensverwerking gebeurt conform de geldende privacy-wetgeving.

Wij wensen u hiervan goede ontvangst.

Verdere navraag leert dat de situatie ook deel anders in mekaar zit. Mevrouw heeft zich destijds opgegeven als 'vertrouwenspersoon' voor sommige huurders van het appartementencomplex. Alle schriftelijke communicatie van hen gebeurt via haar e-mailadres en staat – bij nazicht – ook zo in het dossier. Hierdoor krijgt zij via de externe partner ook de communicatie voor bijv. de factuur van de andere bewoonster. Dit gedeelte is dus geen schending van de privacy omdat de externe partner verdergaat op basis van de gegevens van de huurders die destijds zijn doorgegeven.

Echter, voor de persoon die geen huurster is bij WPZ vinden we geen aanknopingspunt en gaat het dus wel om een fout bij de externe partner. Dit werd hen ook meegedeeld en wordt door hen opgevolgd.

WPZ stuurt ook een mail naar de externe partner:

Beste

Op basis van ons telefonisch contact willen wij u vragen om in de toekomst de communicatie enkel in het Nederlands te sturen. Franstalige communicatie is enkel wettelijk wanneer in één van de faciliteitengemeenten een huurders zich expliciet beroept op zijn taalfaciliteiten. Indien huurders de informatie niet begrijpen, vragen wij u om net als wij hen door te verwijzen naar het lokale OCMW die de brief verder met hen opvolgt.

Verder vragen we met aandrang om de werkwijze rond het doorsturen van de facturatie intern binnen [REDACTED] nog verder scherp te stellen zodat er geen enkel datalek mogelijk is. Onze huurder had immers detailinformatie van mevrouw [REDACTED], die niet in ons werkgebied woont maar in [REDACTED]. Wij hebben onze DPO hiervan op de hoogte gebracht en verwachten van u dat u dit ook verder opneemt met uw DPO en met de betrokkenen.

Vriendelijke groeten

Op 24/12/2025 sturen wij onderstaande mail naar DPO:

In navolging van het telefonisch contact dat ik vandaag met [REDACTED] had bezorg ik u hierbij de communicatie m.b.t. het dossier van onze huurder mevrouw [REDACTED] en haar vragen rond de afrekening van [REDACTED]. Onze externe partner [REDACTED] heeft een factuur gestuurd naar een van onze huurders van een persoon die niet ingeschreven staat in onze lijst, m.n. mevrouw [REDACTED].

Dit gaat wellicht om een fout bij [REDACTED]. Dit werd hen ook meegedeeld en wordt door hen opgevolgd.

Wij ondernemen volgende stappen in afspraak met jullie:

- 1. We verwittigen [REDACTED] om verder gevolg te geven aan de melding van mevrouw [REDACTED] en ervoor te zorgen dat het mogelijk datalek bij hen onderzocht wordt.*
- 2. We hebben mevrouw [REDACTED] een e-mail gestuurd met de melding dat wij dit ernstig nemen en hiervoor contact met jullie hebben opgenomen om het verdere stappenplan af te stemmen.*
- 3. We zetten dit als achtergrondinformatie ook in ons incidentenregister.*

Hartelijk dank voor jullie gewaardeerde opvolging én fijne feesten.

70/ Ontvankelijk-ongegrond/ opgelost

Datum: 30/12/2025

Type klacht: Sluikstorten

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over haar nieuwe buurman die een zetel zou hebben gedumpt op de straat achteraan de appartementen. Mevrouw sprak de man vanuit haar raam aan met de vraag of hij aan het sluikstorten was, waarna de buur rustig is weggewandeld.

Mevrouw vraagt een oplossing voor het probleem van sluikstort in en rond het gebouw. Zij meldt ook dat de ondergrondse parking wordt gebruikt als containerpark en stelt de vraag om eventueel camera's te plaatsen.

Mevrouw bezorgde ons ook een foto, de persoon op de foto is niet herkenbaar wegens de duisternis. De nieuwe buurman werd aangesproken over de feiten, maar ontkent deze. De zetel werd ondertussen verwijderd.

71/ Ontvankelijk-gegrond/ opgelost

Datum: 31/12/2025

Type klacht: Herstellingen

WPZ ontvangt via mail een klacht van een huurster over de toestand van haar ramen en deuren. Mevrouw geeft aan dat er gaten aanwezig zijn in de ramen en deuren, waardoor veel koude wind binnendringt.

Op 08/01/2026 (na de Kerstvakantie) gaat onze technieker ter plaatse en stelt vast dat het raam aan de voorzijde (straatkant) en de tochtstrippen van de ramen op de bovenverdieping dienen te worden nagekeken. Op 11/01/2026 wordt opdracht gegeven aan onze externe partner om deze werken uit te voeren. Er wordt gevraagd om, indien nodig, een prijsofferte op te maken voor het plaatsen van een nieuw raam of een ander voorstel aan te bieden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

WPZ heeft 71 klachten gerapporteerd in 2025.

Totaal aantal klachten 2025		
Leefbaarheid	22	30,99%
Sluikstorten	13	18,31%
Herstellingen	11	15,49%
Huisdieren	3	4,23%
Administratieve werking en beheer	8	11,27%
Huisvuil	1	1,41%
Vochtproblemen	1	1,41%
Groenonderhoud	4	5,63%
Woningaanvraag	1	1,41%
Domiciliefraude	1	1,41%
Schrapping als kandidaat huurder	1	1,41%
Huurlasten	2	2,82%
Vandalisme	1	1,41%
Waarborg	1	1,41%
Mutatie	1	1,41%
Aantal klachten	71	

Er is een daling in het aantal klachten vast te stellen. Sinds de coronaperiode blijft het aantal klachten afnemen. Dit is onder meer ook te danken aan het herbekijken en aanpassen van bestaande procedures in het kader van klachtenbehandeling.

Ook de werking rond de opvolging van werkbonnen via tablets werd in 2024 geoptimaliseerd, waardoor de opvolging van herstellingen beter verloopt. Klachten over herstellingen worden steeds intern opgenomen met onze techniekers of met onze externe partners.

Klachtenrapportage	Gerapporteerde klachten
2019	169
2020	162
2021	115
2022	124
2023	112
2024	82
2025	71

Van het totaal aantal klachten dat WPZ in 2025 mocht ontvangen gaat 30,99% van de klachten over leefbaarheid. Dit zijn klachten van huurders ten aanzien van andere huurders en zijn ongegrond ten aanzien van WPZ. Niettemin rapporteert WPZ ook over deze klachten. Klachten over burenhinder en leefbaarheid worden intern opgevolgd door de wooncoach die het dossier opvolgt. Elke klacht krijgt de nodige aandacht en wordt zorgvuldig behandeld. Er wordt steeds gezocht naar een passende oplossing.

Klachtenreportage	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Gerapporteerde klachten	169	162	115	124	112	83	71
klachten leefbaarheid	74	98	69	70	61	41	22
	43.79%	60.49%	60.00%	56.45%	54.46%	49.40%	30.99%

Tijdens het structureel overleg tussen onze dienst klantenrelaties en de dienst patrimonium, dat sinds 2024 plaatsvindt, worden de klachten besproken om een goede dossieropvolging te garanderen. Daarbij wordt gezocht naar methodes om klachten structureel aan te pakken en herhaling te voorkomen.

Daarnaast worden de klachten besproken binnen het teamoverleg en het overkoepelend dienstenoverleg. Dit overleg bestaat uit de diensthoofden van de dienst klantenrelaties en dienst patrimonium, de algemeen directeur en de adjunct-directeur.

WPZ zet sterk in op bemiddeling. Dit kan plaatsvinden op kantoor, met alle betrokken partijen en eventueel in aanwezigheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Deze aanpak werd ook opgenomen in de procedure rond klachtenbehandeling. In 2025 vonden er twee bemiddelingsgesprekken plaats op het kantoor van WPZ.

Sluikstorten blijft een belangrijk aandachtspunt. Ook dit jaar is er opnieuw een stijging vastgesteld in het aantal klachten hierover. Dankzij de aangepaste interne procedure kan dit probleem doorgaans snel worden aangepakt. WPZ zal blijven inzetten op communicatie met de huurders over het correct omgaan met huisvuil en/of sluikstorten.

Totaal aantal klachten 2024	83		Totaal aantal klachten 2025	71	
Sluikstorten	6	7,23%	Sluikstorten	13	18.31%
Huisvuil	7	8,43%	Huisvuil	1	1.41%
	13	15,66%		14	19.72%

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Binnen WPZ blijven we onze werking verder verfijnen voor wat betreft de opvolging van de klachten. Elke klacht die we ontvangen, hetzij via e-mail, telefonisch of via het invulformulier op de website wordt intern onderzocht en indien nodig wordt hier een verdere actie aan gekoppeld.

Als de klacht gaat over een herstelling die moet gebeuren door de verhuurder wordt door de dienst Patrimonium of de collega's van het onthaal een werkbond opgemaakt. Die wordt dan – afhankelijk van de soort herstelling – intern uitgevoerd door een van de werkmannen van WPZ of extern doorgegeven aan een van de aannemers waar wij binnen raamcontracten mee samenwerken.

Als de klacht eerder handelt over een geval van overlast bijv. huisdieren, lawaai- of geurhinder, ... dan schakelen we de wooncoach in die verantwoordelijk is voor die wijk of externe begeleiding zoals het OCMW indien het over een geval van woonzorg of extra noodzakelijke begeleiding gaat. In dat geval wordt een dergelijke klacht verder van nabij opgevolgd door de wooncoach die verantwoordelijk is voor die specifieke wijk.

Klachten van huurders of omwonenden worden waar nodig ook geëscaleerd naar een dienstoverschrijdend teamoverleg tussen de dienst Patrimonium en de dienst klantenrelaties of naar het managementteam. Dit team is samengesteld uit de diensthoofden van de verschillende diensten, de algemeen directeur en de adjunct-directeur. In dat geval wordt ook informatie opgevraagd bij het lokaal bestuur of bij de wijkagent die verantwoordelijk is voor de specifieke wijk. Als blijkt dat er noodzaak is om de interne werking nadien bij te schaven of te verfijnen, wordt hiervoor een interne procedure uitgewerkt.

Net zoals voorgaande jaren sturen we in bepaalde wijken briefwisseling uit die bepaalde pijnpunten onder de aandacht brengen. Dit kan gaan over de problematiek van sluikstorten en het correct omgaan met afval tot het proper houden van gemeenschappelijke ruimtes of het beperken van overlast. Wij komen hier ook regelmatig op terug via onze bewonerskrant De Gazet en via de website www.wpz.be.

Ook dit jaar voerde WPZ bewonersbevragingen uit. Door deze bevragingen kan WPZ de tevredenheid van de klanten van nabij opvolgen.

In 2025 werden opnieuw meerdere Buurtbabbels georganiseerd verspreid over de wijken van ons werkingsgebied. Dergelijke namiddagen bestaan uit een huisbezoek bij de bewoners uit een specifieke wijk tot een gemeenschappelijk informeel infomoment waarbij we beschikbaar zijn voor vragen en ook enkele aandachtspunten opsommen voor de wijk waar we te gast zijn. In Drogenbos, Linkebeek en Sint-Genesius-Rode gebeurt dit onder de vorm van infodagen waarbij we afspraken met huurders in samenspraak met het plaatselijk OCMW inplannen.

Woonpunt Zennevallei heeft in 2025 een taalpromotiekader en woordenboekje gelanceerd dat als doel heeft oefenkansen te creëren bij huurders die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn. Aan de hand van een woordenboek met foto's kan een bepaalde problematiek op een laagdrempelige manier worden besproken.

Problematieken rond veiligheid, overlast of sluikstort worden ook besproken tijdens de periodieke overlegmomenten die we in samenspraak met de gemeenten binnen ons werkingsgebied inplannen. Waar nodig wordt hier ook de politie, het OCMW of de buurtwerking bij betrokken.

Sinds 2025 werken we via ons softwaresysteem binnen de organisatie ook met een SMS-module die het mogelijk maakt onze huurder tijdig te verwittigen dat er een plaatsbezoek zal worden ingepland. Zo zijn we zeker dat de betrokkene thuis is op het tijdstip van de herstelling en zorgen we voor efficiëntiewinst in de eigen planning van onze werkmannen.

Ook in 2026 gaat WPZ op hetzelfde elan verder en blijven we veel belang hechten aan een goede interne en externe communicatie, overleg en bemiddeling. Ons doel is immers altijd tot een oplossingsgericht resultaat te komen dat de wijk en WPZ ten goede komt.

Om de opvolging van de werkbonden en de werkzaamheden van de externe partners nog verder te optimaliseren werd binnen de dienst Patrimonium recent een beheercel opgericht die begin 2026 in voege is gegaan en zijn er regelmatig overlegmomenten met de werkmannen, de poetsvrouwen alsook de collega's van klantenrelaties.

Binnen WPZ blijven we veel belang hechten aan een transparante communicatie met onze huurders en andere betrokkenen in het dossier. We geven bijgevolg uitgebreide context over de verdere opvolging van de klacht, tot het bepalen van een tijdstip voor een herstelling of een e-mail waarin we aangeven dat we de informatie goed ontvangen hebben en intern de opvolging zullen verzekeren. Als we merken dat een antwoord te lang op zich heeft laten wachten, schaven we onze procedure bij.

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

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	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal (deels) gegronde klachten:	3

Aantal (deels) opgeloste klachten:	8

2. Klachtenbeeld 2025

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

- Een huurder meldt dat er in het appartementsgebouw niet meer wordt gepoetst terwijl ze hiervoor huurlasten betalen. De panden van deze gemeente hadden we slechts enkele maanden in ons beheer na overdracht van een andere woonmaatschappij. We organiseerden een bewonersoverleg om afspraken te maken met de bewoners over o.a. het poetsen. En ze kregen met terugwerkende kracht het bedrag van het poetsen terugbetaald.
- Een huurder is niet akkoord met onze vraag om voor de 10^{de} van elke maand te betalen. Men ontvangt hun pensioen pas de 14^{de} van elke maand.
We hebben de huurder geïnformeerd waarom het belangrijk is voor de opvolging van de achterstallen om tijdig te betalen.
- Een complex van ingehuurde panden stelde vragen over de afrekening van de huurlasten. We organiseerden in het gebouw een bewonersoverleg waarin alle informatie werd gedeeld, facturen van de huurlasten werden getoond. We gaven hun de mogelijkheid om een afbetalingsplan te vragen bij betalingsmoeilijkheden.
- De panden van deze gemeente namen we in beheer van een andere woonmaatschappij. De huurders kwamen langs met hun verhaal over langdurige structurele problemen aan de panden, voornamelijk vochtproblemen. Ze vertelden hun verhaal dat de andere woonmaatschappij het probleem nooit oploste, ze kregen geen gehoor.
Onze technische dienst bracht de problemen in kaart, stuurde externe firma's langs voor de nodige vaststellingen te doen.
Er bleek geen andere mogelijkheden om al deze huurders te herhuisvesten.
We gingen met de bewoners verder in gesprek. Ze waren allemaal akkoord en blij om te verhuizen na de jarenlange hinder die ze ondervinden.
Iedereen was tevreden over hun verhuismogelijkheid.
Onze technische dienst kan deze panden structureel aanpakken om opnieuw verhuurbaar te maken.
- Een huurder meldde technische problemen, maar gaf ons geen toegang tot het pand voor herstellingen uit te voeren. Men wilde zo een verhuis bekomen naar een ander pand, liefst uit de wijk. Ze probeerde dit langs allerlei kanalen te bekomen. Uiteindelijk werden we opgeroepen in verzoening bij het Vredegerecht.
Al geruime tijd hadden we als tegemoetkoming een pand voor hen beschikbaar, in dezelfde wijk. Er werden voor een verhuis afspraken vastgelegd in een Proces-Verbaal van verzoening.
- Een huurder is niet tevreden dat een herstelling door een externe firma niet wordt afgerond, ze moesten nog langskomen met een vervangstuk. We namen contact op met de externe firma en het probleem werd kort nadien opgelost.
- Een kandidaat is vertrokken met een openstaande schuld. Een negatieve afwijking werd aangevraagd en de huurder werd hierover geïnformeerd. De kandidaat diende klacht in bij de ombudsdienst. Haar klacht werd als ongegrond beschouwd.
- Een secundaire kandidaat diende een klacht in omdat men ontevreden is dat men lang moet wachten op een sociale woning.
We informeerden hem meermaals over het kandidatendossier, over de woonkeuzes en dat men geen prioriteit lokale binding heeft.
- Een huurder diende klacht in dat de herziening van de huurprijs niet correct is gebeurd. We hebben hem geïnformeerd over de herziening waaruit blijkt dat alles correct is berekend.

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?

Elke klacht wordt besproken op het managementoverleg.

Zo is elk team op de hoogte, kunnen we alle informatie bundelen en afspraken maken om elke klacht op zo'n kortst mogelijke termijn te behandelen.

Met het management kunnen we dan ook bekijken hoe we dergelijke klachten in de toekomst kunnen voorkomen.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

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	51
Aantal ontvankelijke klachten:	34

Aantal (deels) gegronde klachten:	25

Aantal (deels) opgeloste klachten:	47

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Wat we kunnen afleiden is dat het grootste deel van de klachten in 2025 gaat over de dienstverlening (35). Dit is vaak een mix van communicatie, opvolging, wachttijden.

‘Te lange behandeltermijn’ komt frequent voor en wijst op een structurele uitdaging rond doorlooptijd en opvolging.

Medewerkers handelen waarschijnlijk correct, maar niet altijd tijdig of transparant genoeg.

Er zijn een beperkt aantal klachten (9) over herstelling of kwaliteit van uitvoering. Ook het klein aantal klachten over administratie tonen aan dat er nood is aan duidelijkere communicatie.

Het aantal onontvankelijke klachten (17) in 2025 kunnen we voornamelijk toekennen aan anonieme klachten of klachten rond wetgeving en beleid.

De klachtenregistratie en -behandeling in 2025 tonen aan dat de woonmaatschappij klachten ernstig neemt en correct opvolgt. Tegelijk onderstrepen de geregistreerde klachten het belang van blijvende inzet op communicatie, transparantie en dienstverlening.

Klachten worden beschouwd als een belangrijk instrument om de kwaliteit van de werking verder te verbeteren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

In 2024 waren een groot aantal klachten te wijten aan de integratie van de software en wetswijzigingen. In 2025 zijn er weinig tot geen klachten hierover. Dus we kunnen concluderen dat op vlak van software-integratie belangrijke stappen vooruit werden gezet en veel problemen voor kandidaten en huurders zijn opgelost.

We proberen de communicatie te bevorderen door ons huurderskrant actueel te houden en in te spelen om die noden er dan zijn.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Onze verbeterpunten kunnen gaan over duidelijke communicatie en reactietermijnen. Ook werken we met een vaste sociale medewerker en vaste gebouwenbeheerder, dit zijn de vaste aanspreekpunten voor onze huurders. We zijn een methode aan het uitwerken om de uitvoeringstermijnen beter te kunnen monitoren.

We kunnen onze huurders beter informeren over wat wel/niet kan, de doorlooptijden en procedures. Hierdoor halen we het verschil tussen verwachtingen en mogelijkheden duidelijker maken. Preventie via communicatie kan een grote winst opleveren. De rol van wooncoaches wordt ook verder uitgeklaard in het informeren en begeleiden van huurders.

Ook komen er verschillende 1-op-1 momenten tussen de teamverantwoordelijke van de verschillende poten en de klachtenbehandelaar.

Klachtenregister 2025

Klachtnummer	Datum ontvangst	Naam klager	Adres klager	Omschrijving klacht	Ontvankelijk (ja/nee)	Status	Datum antwoord	Beslissing (gegrond/on-/deels)	Opvolging/actie	Verwezen naar Ombudsdienst (ja/nee)	Opmerkingen
1	7/07/2025	XXXXXXXXXX		burenhinder	ja	opgevolgd	ontvangst: 08/07 – beantwoord 10/07	deels gegrond	huisbezoek + ongedierte onderzoek	neen	Er werd een ongediertebestrijding opgestart
2	8/09/2025	XXXXXXXXXX		burenhinder	ja	opgevolgd	ontvangst 08/09 – antwoord 11/09	ongegrond	huisbezoek	neen	geen ongedierde meer aangetroffen

Sint Michielstraat 1 A, 8700 Tielt

TEL: 051.40.95.64 - MAIL: klachten@woonstart.be - <https://www.woonstart.be/>

ON 0405.220.963

Vragenlijst klachtenmanagement 2025

Naam van uw maatschappij: WoonST

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman – ellen.scheldeman@woonst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	88
Aantal ontvankelijke klachten:	82

Aantal (deels) gegronde klachten:	50

Aantal (deels) opgeloste klachten:	82

2. Klachtenbeeld 2025

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025.

WoonST ontving in totaal 88 klachten waarvan 82 ontvankelijk. Opgedeeld tellen we 26 gegronde klachten, 24 deels gegronde klachten en 32 ongegronde klachten. 65 klachten zijn afkomstig van huurders waarvan 38 uit Sint-Niklaas en 27 uit Temse, 7 van kandidaat-huurders, 2 van eigenaars, 1 van een kandidaat ontlener en 7 van derden.

Alle klachten die in de loop van het jaar werden ingediend konden worden afgesloten. Dit houdt in dat de klacht (gedeeltelijk) werd opgelost en/of dat er inhoudelijke duiding of toelichting werd gegeven zonder een daaropvolgende reactie of gezocht werd naar een passend compromis, of dat er werd doorverwezen.

Het aantal klachten dat WoonST via tweedelijskanalen bereikt, zonder eerst de gebruikelijke klachtenprocedure te doorlopen is opnieuw gestegen. Dit betreft 17 klachten, afkomstig van de Vlaamse of stedelijke ombudsdienst, Wonen in Vlaanderen, de schepenen of burgemeester van beide besturen en het kabinet van de minister.

Het merendeel van de (deels)gegronde klachten gaan over samenlevingsproblemen of technische problemen. Daarnaast zijn er klachten over de wachtlijst of het aanbieden van een woning, het aanrekenen van een debetnota of het gebrek aan communicatie.

Een klacht komt vaak bij de klachtenbehandelaar terecht wanneer de betrokkene niet akkoord gaat met of twijfelt aan de reactie vanuit de administratie. In dergelijke gevallen volstaat bijkomende duiding doorgaans om de klacht af te handelen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- De klachtenprocedure werd herzien om bepaalde stappen duidelijker en transparanter te maken voor zowel de burger als de medewerkers.
- Het klachtenbeleid heeft meer zijn plaats gekregen binnen WoonST door het afstemmen van de communicatie.
- Het netwerk met de ombudsdiensten wordt door de vlotte samenwerking versterkt.
- Inzichten komende uit klachten worden intern gedeeld, zodat deze in de toekomst vermeden kunnen worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Medewerkers worden begeleid in klantvriendelijkheid, conflictbeheersing en duidelijke communicatie
- Monitorring van systematisch terugkomende klachten om structurele knelpunten te identificeren en te verbeteren

Conclusie

Het beheren van klachten geeft waardevolle informatie over knelpunten en is onmisbaar voor een woonmaatschappij. Door te blijven focussen op klantvriendelijkheid, efficiëntere processen en proactieve communicatie kunnen we blijvend verbeteringen realiseren. Doorlopend verbeteren zorgt ervoor dat onze dienstverlening beter aansluit bij de verwachtingen van alle betrokken partijen

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: WOONSTROOM BV
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marc Vanden Eynde
 marc.vanden.eynde@woonstroom.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	8

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

	Klacht	gegrond/niet gegrond	opgelost/niet opgelost	actie
1	Eigenaar van ingehuurde woning klaagt over bezichtiging en herstelling van woning die niet kon doorgaan wegens herhaaldelijk afhaken van huurder en laattijdige reactie	Gegronnd	Opgelost	Excuses aangeboden en gegevens van rechtstreekse contactpersoon doorgegeven aan eigenaar
2	Discussie over opzegtermijn van garage en zogenaamd onduidelijke communicatie	Ongegrond	Opgelost	Alle communicatie vanuit WS bevestigt de juistheid van de gehanteerde opzegtermijnen.
3	Behandeling van huurdoossier: mogelijkheid om te verhuizen omwille van geplande renovaties	Ongegrond	Opgelost	Alle voorstellen inzake herhuisvesting waren conform de regelgeving en werden steeds helder gecommuniceerd
4	Klacht over buur die veel overlast bezorgde. WS werd aansprakelijk gesteld voor werkverlet	Ongegrond	Opgelost	WS kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld, maar buur is inmiddels verhuisd
5	Aanrekening kosten voor herstelling van CV veroorzaakt door defect ventilatiesysteem. Huurder zette zekerheid af waardoor CV niet functioneerde.	Gegronnd	Opgelost	Factuur wordt gecrediteerd en herstelling ventilatie wordt ingepland. Tussentijds wordt ventilatie ontkoppeld van zekerheid CV.
6	Klacht over diefstal van postpakketten en andere regelmatigheden in inkomhal en garage en mogelijkheid om plaats op de wachtlijst te kunnen raadplegen	Gegronnd	Opgelost	WS kan hier niet aansprakelijk voor worden gesteld. We hebben alternatieve oplossingen voorgesteld zoals levering aan afhaalpunt of postpunt Sociale dienst zal wanneer gevraagd gangvergadering beleggen. Plaats op de wachtlijst is inmiddels raadpleegbaar
7	Klacht van eigenaar over overlast door huurder van ingehuurde woning	Gegronnd	Nog niet opgelost	Huurder werd wegens herhaalde inbreuken op de leefbaarheid en schade aan de gemeenschappelijke delen opgezegd. Uitvoering van het vonnis werd beslist.
8	Klacht van een zittende huurder die eerst een aanbod kreeg, maar nadien de melding ontving dat dit niet kon doorgaan wegens vergeten schrapping na eerdere toewijzing	Ongegrond	Niet opgelost	Na eerdere toewijzing werd de kandidatuur ten onrechte niet geschrapt. Bij een latere toewijzing dook zijn dossier terug op als goed gerangschikte kandidaat. Zijn oudste actie in het CIR om zijn kandidatuur terug te activeren dateerde van een latere datum dan de andere kandidaten voor het betreffende aanbod. Een beter gerangschikte kandidaat kreeg de woning toegewezen. Hij blijft intussen wonen in zijn huidige, kwalitatieve sociale huurwoning.

9	Klacht over schrapping wegens uitblijven van reactie	Ongegrond	Niet opgelost	Schrapping was terecht.
10	Klachten over huurwoning: dampkap, verwarming, afrekening collectieve verwarming	Gegron	Deels opgelost	Klachten over dampkap en afrekening waren onterecht. Probleem over verwarming is complex: centrale verwarming werkt wel degelijk maar centrale sturing hapert. Sturing kan alleen per radiator – vervangtoestel laat op zich wachten
11	Klacht over vochtproblemen in de woning wegens lekkend dak	Gegron	Opgelost	Na de oplevering van het gebouw hebben zich snel vochtproblemen vertoond in het gebouw. De aannemer heeft vele pogingen ondernomen om het op te lossen. Telkens was het afwachten of het opgelost was. Finaal is het na veel te lange tijd ook gelukt. De communicatie van WS met de huurder kon beter. Dit nemen we op als aandachtspunt.
12	Klacht over tweede ongegronde weigering	Ongegrond	Niet opgelost	Tweede weigering werd, net zoals de eerste als ongegrond beschouwd. Dit werd uitvoerig geargumenteerd. Afdeling Toezicht van WiV heeft dit bevestigd
13	Klacht over toewijzing van appartement met 2 slpk in plaats van een woning met 3 slpk	Ongegrond	Niet opgelost	Kandidaat gaf n CIR zelf aan dat hij opteerde voor een appartement of woning met twee slaapkamers. Klacht werd voor Afdeling Toezicht van WiV als niet ontvankelijk beschouwd
14	Klacht over problemen met de elektriciteit in ingehuurde woning	Gegron	Opgelost	Aannemer van WS was ter plaatse maar kon probleem niet herstellen aangezien de oorzaak elders in het gebouw waar wij geen toegang toe hadden. Aannemer van eigenaar heeft pas na herhaaldelijk aandringen de nodige stappen gezet. Voor huurders van ingehuurde woning is niet altijd duidelijk dat wij dergelijke zaken niet steeds in handen hebben.
15	Klacht over woonkwaliteit van pas toegewezen woning (versnelde toewijzing)	Gegron	Opgelost	Omwille van de versnelde toewijzing was er onvoldoende tijd om de afgesproken werken uit te voeren. Dit is inmiddels gebeurd.

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 (2025)

Naam van uw maatschappij: Woontrots BV

Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres:

Joke Ral – joke@woontrots.be

Annick Cludts – annick@woontrots.be (tijdelijk tijdens zwangerschapsverlof van J. Ral)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	79
Aantal ontvankelijke klachten:	59

Aantal (deels) gegronde klachten:	65

Verschil tussen totaal aantal klachten en ongegronde klachten

Aantal (deels) opgeloste klachten:	62

Verschil tussen totaal aantal klachten en opgeloste klachten

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Vaak bestaat een klacht uit verschillende types zoals geen sanitair warm water en lange wachttijd voor herstelling. Dit verklaart waarom de optelsom van de verschillende types klachten niet gelijk is aan het aantal klachten.

Type	Aantal
Verwarming	19
Leefbaarheid	8
Sanitair warm water	12
Technische gebreken	15
Lift	1
Deurbel	2
Biologische agentia	1
Waterlek	7
Te hoge factuur (water, elektriciteit ...)	5
Dienstverlening/wachttijd	19
Huurwaarborg	1
Huurherziening	4
Toewijzing	2
Inschrijving	1
Wachtlijst	1
Schadeloosstelling	5

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?

Woon trots heeft de reeds bestaande werking van het gemeentelijk LAC Wonen (lokaal adviescomité) dat voor de vorming van Woon trots reeds door SHM Elk zijn Huis werd georganiseerd uitgebouwd. Concreet wordt samen met het lokaal bestuur (OCMW en gemeentelijke diensten) periodiek samen gezeten om individuele dossiers van huurders op te volgen. Dit bestaat uit twee luiken, enerzijds het sociale luik (met vooral veel aandacht voor grote achterstaldossiers) en anderzijds het technische luik (waar het lokaal bestuur technische dossiers van individuele huurders voorlegt). We hebben het afgelopen jaar de werking van deze LAC's Wonen verder uitgebouwd en verfijnd. In diverse gemeentes – waar dit vroeger niet bestond – zijn we begonnen met deze aanpak.

Specifiek in het kader van de overdrachten (Woon trots heeft in 2025 600 woningen overgenomen van collega's) werd een periodiek overleg met het lokaal bestuur georganiseerd (soms naast het LAC Wonen) om de transitie – en ook de grote technische, en soms sociale, dossiers die hier uit voortkwamen – op te volgen.

Het valt op dat deze overdrachten een grote impact hebben, en dat het nog wat tijd nodig heeft om dit allemaal te stroomlijnen. Zo waren in 2025 bijvoorbeeld meer dan de 50% van de woningen die leegstonden omwille van kleinere werken gelegen in de overgenomen patrimonien in Wezembeek-Oppeem en Hoeilaart

(nochtans maar goed voor 15% van de woningen van woontrots. Dat zien we ook in de klachten, ongeveer 25% van de ontvankelijke klachten waren over patrimonium in Wezembeek-Oppeem en Hoeilaart. We hebben prioritair ingezet om hieraan te werken. Bijvoorbeeld op vlak van leegstand is de leegstand in die twee gemeentes sinds de overname al verminderd met meer dan 70%! Dit hangt evident ook samen met de globale verbetering van de staat van de woningen – waardoor hopelijk dan weer ook het aantal klachten zal dalen.

In elke gemeente is natuurlijk ook een lokaal woonoverleg waar regelmatig concrete dossiers besproken worden van individuele huurders (hoewel we dit dus proberen te stroomlijnen via een LAC Wonen) en in het kader van het nieuwe toewijzingsbeleid werden vier toewijzingsraden opgericht binnen Woontrots. Deze worden ondersteund door een adviescomité, bestaande uit de OCMW's en Woontrots.

Daarnaast is er evident ook zeer regelmatig bilateraal overleg op basis van individuele dossiers.

Net als de vorige jaren zien we dat het gros van de technische meldingen over verwarming en sanitair warm water gaan. Als we ook weten dat veel van de klachten over wachttijd en dienstverlening hier vaak mee te maken hebben, gaat het merendeel van de klachten dus over dit onderwerp. In de tussentijd werd – februari 2026 – een nieuw raamcontract afgesloten ter waarde van ongeveer 10 miljoen euro voor onderhoud en herstellingen van CV en warm water. De externe partijen die hiervoor werden aangesteld zullen dit dus vanaf nu opvangen. Als hierover nog klachten binnenkomen, zal dit dus in principe over de dienstverlening van een externe partner gaan en niet over de werking van Woontrots. Het aantal klachten zou hierdoor toch sterk moeten afnemen. Als de klachten in de toekomst aantonen dat de externe partners de zeer minutieus bepaalde SLA's niet respecteren, kan opgetreden worden. Als een klacht betrekking heeft op een interventie die wel de SLA's respecteren, kan duidelijk aangetoond worden – objectief en via een externe partner – dat deze waarschijnlijk niet gebaseerd is op een redelijke verwachting.

Het heeft door diverse redenen enige tijd geduurd om deze raamovereenkomst rond te krijgen. De overdrachten en vorming van de woonmaatschappij hebben dit zeker bemoeilijkt. Ten eerste moest in 2023 plots een patrimonium van 1000 woningen toegevoegd worden aan de aanbesteding. Daarnaast stonden nog overdrachten van in totaal 1000 woningen gepland die ook voorzien moesten worden in het bestek. Daarnaast zorgde de extra woningen natuurlijk voor veel extra werk op de dienst patrimonium, waardoor het ook minder evident was om de nodige capaciteit te besteden aan de opmaak van het bestek.

Woontrots heeft er voor gekozen – in het belang van de woonmaatschappij en huurder – om dit bestek zo gedetailleerd mogelijk te maken. Hierdoor heeft al dat bijkomend patrimonium het proces vertraagd.

Maar de aanbesteding is nu dus effectief klaar. Evident zal Woontrots zelf ook nog voor zeer urgente zaken zelf interventies doen.

We gaan er ook vanuit dat door de finalisatie van de raamovereenkomst ook tijd vrijkomt zowel binnen de telefonische dispatching van technische meldingen door huurders, als binnen de technische dienst zelf. Ongeveer een derde van alle

meldingen die gebeurden in 2025 hadden betrekking op CV en warm water (en dat vertaalt zich dus ook in de klachten). Door meer ruimte, zal ook meer ingezet kunnen worden op communicatie over lopende herstellingen, waardoor de klachten over wachttijd en dienstverlening (en bereikbaarheid) normaal gezien ook sterk zouden moeten afnemen.

Sinds de vorming van Woontrots – uiteindelijk nog maar 2,5 jaar geleden – is heel sterk ingezet op het optimaliseren van de dienstverlening. De communicatielijnen voor huurders en kandidaat-huurders werden verfijnd, en de capaciteit van de front office (zowel voor de woondienst als de dienst patrimonium) werd uitgebreid. Door het samenvoegen van medewerkers van drie actoren én diverse nieuwe aanwerving heeft het tijd nodig voor aler dat allemaal op punt staat. Door de jaren heen zijn immers veel bilaterale contacten ontstaan, en dat vergt tijd om dit af te bouwen en met een uniforme communicatie te werken. Onder meer de invoering van een nieuwe telefoniesysteem heeft hier een belangrijke verbetering mogelijk gemaakt. Dat biedt veel mogelijkheden, maar dat is voor een deel ook trial and error en vergt vaak bijsturing.

De implementatie van het CIR in 2024 heeft – door de vele bugs, slechtste afstemming met de eigen software en menselijke fouten, zowel van eigen collega's als kandidaat-huurders – enerzijds ook veel bijkomend werk opgeleverd, anderzijds een aantal communicatielijnen bemoeilijkt (op vlak van inschrijving, huurprijsberekening, toewijzing...). We zien echter dat het aantal klachten hierover beperkt blijft, wat toch aangeeft dat we binnen dit uitdagend kader wel degelijk de noodzakelijke dienstverlening kunnen bieden.

Operationeel werd het afgelopen jaar ook de werking nog verder gecentraliseerd in het kantoor in Tervuren, waardoor het verder stroomlijnen van de processen en dienstverlening er ook op vooruit is gegaan. Bovendien werden een aantal sleutelfuncties ingevuld (onder meer een nieuw diensthoofd van de woondienst) die net als taak hebben om processen in kaart te brengen, te verfijnen en de implementatie op te volgen. Dit allemaal om correcte informatie aan onze doelgroep te bezorgen binnen redelijke termijn.

Na de uitwerking van het organogram bij de vorming van Woontrots, de verfijning van de invulling hiervan (en aanwerving van een aantal collega's in nieuwe, cruciale rollen) in 2024 en 2025 ligt de focus van Woontrots dit jaar op de verdere verfijning van de processen en procedures. Om door kennisontwikkeling, -beheersing en kennisborging te garanderen dat op uniforme en correcte wijze gecommuniceerd kan worden met huurders en kandidaat-huurders. We zijn er van overtuigd dat hierdoor – en door de belangrijke stap die gezet is door de gunning van het raamcontract CV en sanitair warm water – onze dienstverlening de komende tijd nog sterk zal verbeteren. En hopelijk ook het aantal klachten zal dalen.

Vragenlijst klachtenmanagement - 2025

Naam van uw maatschappij:
Woonveer Klein-Brabant bv

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Bart Smets, directeur
Bart.smets@woonveer.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

Van de 2 ontvankelijke klachten waren er geen (deels) gegrond:

- Klacht over schimmelvorming in een pand te Ruisbroek

De klacht is ontvankelijk, doch ongegrond.

De schade is immers het resultaat van de door de huurder uitgevoerde gebrekkige plaatsing van een douche.

De huurder heeft zonder toestemming van Woonveer Klein-Brabant de bestaande douche verwijderd en een andere douche geplaatst, wat geenszins toegestaan is.

De huurder werd dan ook in gebreke gesteld met de vraag om de woning te herstellen in de oorspronkelijke staat, wat hij weigert.

Hij verzet zich ook tegen de uitvoering van deze werken (voor zijn rekening) door Woonveer Klein-Brabant.

We verwezen in onze diverse aangetekende brieven onder meer ook naar het reglement van inwendige orde (onderdeel van de huurovereenkomst).

Bovendien is in de plaatsbeschrijving bij intrede nergens enige aanwijzing van vocht in de woning.

De schimmelvorming in de woning is te wijten aan onvoldoende verwarming en ventilatie.

Elke gevolgschade door toedoen van zijn werken valt ten laste van de huurder.

Indien deze werken niet vóór 15/03/2026 worden uitgevoerd, zullen ze door Woonveer Klein-Brabant worden uitgevoerd.

Alle gemaakte kosten zullen worden doorgerekend aan de huurder.

Ondanks alle duidelijke aanwijzingen dat de gebrekkige uitvoering van de douche door de huurder aan de oorzaak ligt van de vochtproblemen, bestelde Woonveer Klein-Brabant een lekdetectie.

We moeten echter vaststellen dat de huurder hiervoor geen toegang verleent aan de firma en hen zelfs nutteloze verplaatsingen laat maken.

Verder geven de foto's genomen op het plaatsbezoek dd. 6/11/2025 in aanwezigheid van zijn raadsman weer dat de woning niet meer in de originele staat van de plaatsbeschrijving was.

De binnendeuren en de voordeur waren zwaar beschadigd, de keukenfronten ontbraken, op de vensters zijn slotjes geplaatst waarbij de profielen zijn doorboord,...

Momenteel lopen nog gesprekken met zijn raadsman.

Een regeling in der minne is weinig waarschijnlijk.

- Klacht van een eigenaar van een pand (verkochte sociale koopwoning) te Puurs m.b.t. de behandeling van zijn dossier m.b.t. de mogelijke wederinkoop

Nadat de raad van bestuur een beslissing nam m.b.t. de wederinkoop van de eerder verkochte sociale koopwoning

(appartement) te Puurs en aansluitend nog uitvoerig schriftelijk werd ingegaan op zijn vragen m.b.t. de bepaling van de wederinkoopprijs, formuleerde de eigenaar een klacht omdat hij niet de mogelijkheid kreeg om het gesprek aan te gaan met de directeur, maar wel met onze dossierbehandelaar.

We noteerden echter dat hij niet wenste in te gaan op dit aanbod en (enkel) met de directeur een gesprek wenste.

De klacht is ontvankelijk doch ongegrond.

Het kan immers niet de bedoeling zijn dat onze klanten zelf bepalen bij wie ze al dan niet langskomen en eisen dat ze niet met de dossierbehandelaar, maar enkel met de directeur een gesprek/overleg hebben.

Het spreekt voor zich dat klanten in een gesprek/overleg met de dossierbehandelaar alle relevante elementen kunnen toelichten en specifieke info indien nodig intern zal doorstromen.

Aansluitend is de eigenaar dan toch het gesprek aangegaan met onze dossierbehandelaar.

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?

Gelet op het bovenstaande en het beperkt aantal klachten worden geen concrete verbeteringen gepland.

Vragenlijst klachtenmanagement (2025)

Naam van uw maatschappij: Zetus BV
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Magalie Vansteenkiste
 magalie.vansteenkiste@zetus.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal (deels) gegronde klachten:	5

Aantal (deels) opgeloste klachten:	9

2. Klachtenbeeld

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2025

1. Gebrekkige communicatie en onvoldoende transparantie van Zetus t.o.v. de huurder. Huurder heeft meermaals transparantie gevraagd over de wijze waarop Zetus een jaarlijks inkomen € 17.069,52 heeft berekend dat terwijl huurder zegt minder jaarinkomen te hebben. De ombudsdienst vroeg dan ook een detailberekening van de rekentool van Wonen in Vlaanderen.

De directeur heeft een antwoord geformuleerd aan de huurdersbond waaruit bleek dat een tussentijdse herziening van de huurprijs niet mogelijk was aangezien het belastbaar inkomen niet minstens 20% lager was dan het geïndexeerd inkomen van het referentiejaar (werd aangetoond met de rekentool van WiV). Daarnaast kon Zetus aantonen dat de huurder steeds correct werd geïnformeerd door de medewerkers.

De huurdersbond heeft gereageerd op de e-mail en de klacht werd afgehandeld.

2. De lift in een appartementsgebouw is een langere tijd buiten dienst geweest waardoor sommige huurders die slecht te been zijn zich niet buiten het gebouw konden verplaatsen.

De huurders hebben ons onmiddellijk op de hoogte gebracht over het defect van de lift.

Zetus heeft bijgevolg de lifttechnieker gecontacteerd en er diende een vervanging te gebeuren.

Deze herstellingswerken hebben heel wat tijd in beslag genomen.

Wij hebben de huurders steeds geïnformeerd over de stand van zaken en ook navraag gedaan naar hun noden.

Wij hebben enkele externe diensten gecontacteerd zoals de vrijwilligerswerking te Blankenberge om de huurders te helpen.

De huurdersbond hebben wij ook ingelicht van de situatie.

Een andere firma heeft de lift uiteindelijk kunnen herstellen.

3. Een huurder gaat niet akkoord dat de huurbegeleider per aankondiging op huisbezoek gaat.

Huurder vindt dat de SWM haar privéleven binnendringt omdat zij een sociale huurwoning heeft. Ze beroept zich dan ook op het recht van de privacy. Zij meldde ook dat zij zich juridisch informeerde en dat zij uitsluitend akkoord kan gaan met de controle van technische zaken.

De huurbegeleider heeft de huurder schriftelijk op de hoogte gebracht dat het de taak is van de huurbegeleider er uit bestaat om regelmatig de huurders op te volgen, onder meer via periodieke huisbezoeken. Bijgevolg kan de SWM preventief tewerk gaan om eventuele moeilijkheden of problemen op te merken.

De huurbegeleider kon uiteindelijk op huisbezoek bij de huurder, huurder begreep deze werking en staat open voor een periodiek huisbezoek. Op deze manier leerde de huurbegeleider en huurder elkaar ook beter kennen.

4. De eigenaar van een pand dat door Zetus wordt beheerd diende een klacht in over de overlast die de huidige huurder veroorzaakt. Dit gaat over nachtlawaai, verbaal en fysiek geweld, alcoholgebruik, druggebruik en meerdere politie-interventies.

Zetus heeft volgende stappen gezet om de overlast veroorzaakt door de huurder aan te pakken:

Aangetekende ingebrekestelling

Huisbezoek ingepland en mondeling aangesproken

Aanmelding CAW Preventie van uithuiszetting

Contactname wijkagent: bevestiging van de feiten

Contactname OCMW maatschappelijk werker

Zetus heeft de eigenaar hiervan op de hoogte gebracht en gevraagd om steeds contact op te nemen met de politie bij overlast en ons te verwittigen. Huur benadrukte dat de overlast ook door zijn broer werd veroorzaakt, hij geen contact meer wenst met zijn broer en deze incidenten niet kunnen. Zetus volgt deze situatie nauwgezet op.

5. Een huurder diende klacht in omdat hij akkoord ging met de factuur van € 874,21 die hij kreeg voor het vervangen van een lavabo.

Zetus heeft de huurder opgebeld met de mededeling dat deze factuur toch betaald zal moeten worden en om een afbetalingsplan af te spreken. Huurder heeft de lijn toen verbroken. Niet veel later ontvingen we een aangetekend schrijven van de huurdersbond. Wij antwoordden op de brief en bezorgden alle nodige documenten waaruit bleek dat deze factuur terecht was. Huurder weigerde nog steeds te betalen.

Wij dienden bijgevolg het dossier in bij onze raadsvrouw.

6. Huurder diende een klacht in over structurele geluidsoverlast, geurhinder en gebrek aan akoestische scheiding tussen woonentiteiten en een barst in het raam. De geluidsoverlast (gesprekken, tv...) en geurhinder (drugs) zouden afkomstig zijn van de ondergelegen sociale woning. De indiener van de klacht vindt de isolatie tussen de 2 woongelegenheden niet voldoende. Bijgevolg geeft de huurder aan dat het zijn dagelijks leven en nachtrust beïnvloedt. Huurder bracht ons op de hoogte dat hij in begeleiding bij een psychiater en psycholoog.

De huurbegeleider heeft de huurder gecontacteerd, het was voor ons niet duidelijk dat huurder met deze problemen worstelde, tijdens eerdere huisbezoeken werd dit niet gemeld. Wij hebben voorgesteld langs te gaan bij de huurder om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie en de vloerconstructie na te zien.

Huurder was tevreden en Zetus en de huurder hebben dan nog een paar keer gemailld en gebeld om een afspraak vast te leggen. Alsook ging de huurbegeleider op huisbezoek bij zijn buurman.

Tot op heden heeft hij wel telkens de afspraken afgebeld en uitgesteld. Huurder zou de huurbegeleider terug contacteren vanaf hij zich terug beter voelt en hij een ophijsting heeft kunnen maken van de gebreken. Zetus volgt deze situatie verder op met de huurder.

7. Huurder reageerde 2 maand na de intredende plaatsbeschrijving met opmerkingen + de melding dat hij de plaatsbeschrijving nooit ontvangen had. Wij konden aantonen dat deze wel degelijk opgestuurd was en werd toen nogmaals opgestuurd en voor alle zekerheid ook per mail bezorgd. De aangegeven opmerkingen werden behandeld en besproken met de eigenaar. De eigenaar liet op zich wachten en Zetus behandelde de dringendste zaken zelf. Elke maand kregen we andere klachten/opmerkingen van de huurder en zijn begeleider van het CAW. Nadat WiV de aanvraag huursubsidie weigerde begon alle heisa. Huurder dacht dat huurbegeleider daar voor iets tussen zat en begon met dreigementen, hij stopte met huur te betalen en stuurde onbeleefde/dreigende mails. Doordat dit een versnelde toewijzing was werd dit alles besproken met zijn begeleiding en OCMW.

De herstellingen werden uitgevoerd. Tijdens laatste huisbezoek (ondanks de dreigementen) kwamen alweer klachten naar boven. Huurder ziet overal problemen. Nadat wij met een vochtmeter vaststelden dat er geen vocht is, werd de huurder kwaad, werd hij agressief en begon ons te beledigen. Wij zijn vertrokken. De begeleider verzond nadien een mail naar Zetus waarin ze toegeeft en begrijpt waarom we zijn vertrokken maar toch ook huurder begrijpt. Ze maakte een verslag op van het huisbezoek en vermeldde niks van deze feiten. Dit verslag werd niet ondertekend door Zetus.

Deze klacht is niet opgelost en Zetus stuurde het dossier door naar de raadsvrouw voor huurachterstallen.

8. Wij hebben een aangetekende brief ontvangen met gebreken aan de woning na verhuis naar een nieuwe woning, deze werd in de naam van de huurder gemaakt maar was duidelijk niet door haar opgesteld. Huurder is moeten verhuizen doordat het hoofdhuurcontract werd opgezegd. Volgens de 'huurder' waren er zoveel gebreken aan deze woning. Zo zou ze geen trappen meer kunnen doen terwijl dit bij de bezichtiging van de woning en de eerste maanden na haar intrek geen probleem was. Er ontbrak volgens de huurder een legplank in een ingebouwde kast maar deze is er nooit geweest aldus de eigenaar.

Er werd een huisbezoek geregeld om de aangegeven gebreken te bezichtigen en te bespreken. De man die de aangetekende brief had opgesteld, was er aanwezig en was allesbehalve vriendelijk. Erger nog, na enige tijd wees hij de huurbegeleider de deur. De huurbegeleider had geen vertrouwen in de situatie en

vermoedde dat de man misbruik maakte van de gelden van deze huurder. Niet veel later deed deze man alle financiën van deze huurder en had zij geen enkel overzicht meer. De huurder kocht een boot voor deze man (al vermoedde de huurbegeleider dat zij hierin gedwongen werd). Er werd een zorgoverleg geregeld en de huurbegeleider vroeg via de dienst preventie van Stad Blankenberge bewindvoering aan. Dit werd goedgekeurd en de man vertrok na enige tijd.

De man is vertrokken, mocht er ook niet wonen en maakte misbruik van de gelden van de huurster. Huurster zag eerst het probleem niet maar is nu opgelucht en is blij. De bewindvoerder van de huurder is bezig om de boot terug te verkopen. Aangezien de "huurder" een klacht indiende over de woning, kwam een ander probleem (misbruik) aan het licht waar Zetus samen met andere diensten naar oplossingen gezocht heeft.

9. Huurder gaat niet akkoord met de herstellingskosten die werden gemaakt na plaatsbeschrijving vertrek, hij weigert dan ook deze kosten te betalen. De technische dienst van Zetus blijft bij zijn standpunt, de facturen zijn wat ze zijn. Zetus heeft dit dossier overgedragen naar de raadsman om de rechtbank een standpunt hierin te laten nemen.

Huurder heeft een klachtenmail verstuurd. De klachtenbehandelaar heeft de goede ontvangst van de klacht bevestigd en de situatie werd onderzocht en bijgevolg werd de huurder ingelicht hieromtrent. Aangezien de huurder weigert te betalen, zal de rechtbank een standpunt moeten innemen in deze zaak.

10. Kandidaat-huurder was voor de fusie van Zetus ingeschreven bij het SHM en SVK, echter werd het SHM dossier reeds geschrapt wegens 2 ongegronde weigeringen. Het SHM dossier had een gunstigere plaats op de wachtlijst, echter werd er tijdens de fusie enkel rekening gehouden met de inschrijving bij het SVK. Kandidaat-huurder gaat niet akkoord dat met de fusie rekening gehouden werd met de minder gunstige plaats op de wachtlijst van het SHM.

Wij hebben de kandidaat-huurder zowel mondeling als schriftelijk op de hoogte gebracht van de historie van de inschrijving.

Zetus heeft de regelgeving gevolgd, als kandidaat-huurder zich hier niet kan vinden kan zij zich wenden tot de ombudsdienst.

11. Betrokkene wilde zich inschrijven op de wachtlijst als kandidaat-huurder en bracht ons hiervan per e-mail op de hoogte. De medewerker heeft deze persoon per e-mail ingelicht over de inschrijvingsmodaliteiten. Betrokkene kon zich hier niet vinden omdat hij in het verleden door medewerkers van Zetus niet serieus werd genomen. Deze persoon voelt zich niet geholpen in het bestaande hulpverleningsnetwerk.

De klachtenbehandelaar heeft huurder nogmaals ingelicht over de mogelijkheden om zich in te schrijven op de wachtlijst (bij ons op kantoor, online via het CIR, via een externe hulpverleningsdienst enz.). Vervolgens hebben wij huurder de uitleg gegeven waarom hij in het verleden niet ingeschreven kon worden (stond in het register der geradieerden) en hij zich daardoor niet gehoord voelde. Wij deelden hem ook mee dat wij alsnog hopen dat de inschrijving samen in orde gebracht kan worden. Na onze e-mail heeft betrokkene geen contact meer opgenomen met onze diensten, echter zijn wij bereid om samen met deze persoon het inschrijvingsdossier in orde te stellen.

12. Huurders waarvan niet gekend is of zij aan de taalvereiste voldoen werden hierover aangeschreven om het bewijs af te leveren. Echter ging huurder hier niet mee akkoord en schreef het volgende: "De in uw correspondentie vervatte vaststellingen zijn onjuist en missen elke feitelijke grondslag. De inhoud en toon van uw schrijven doen vermoeden dat wordt gepoogd om op onrechtmatige wijze financiële of administratieve druk uit te oefenen binnen het kader van de woninghuur, dan wel om Zetus aan te wenden als instrument voor ongerechtvaardigde, discriminerende of anderszins onwettige doeleinden, in strijd met de geldende Belgische en Europese regelgeving."

Wij hebben huurder meer duiding gegeven per e-mail: "*Hierbij wil ik u melden dat wij in het dossier dat wij van Sovekans (Brugge) hebben ontvangen geen gegevens kunnen vinden omtrent uw behaalde niveau Nederlands. Ook in de kruispuntbank zijn geen gegevens gekend omtrent uw behaalde niveau Nederlands.*"

Gezien wij via deze bronnen niet kunnen uitmaken of u al dan niet aan het vereiste niveau A1 voldoet vragen wij deze gegevens bij u persoonlijk op. Het is voor ons echter niet mogelijk om op basis van uw Belgische identiteitskaart vast te stellen dat u aan het vereiste niveau voldoet. Indien u zelf niet in het bezit bent van documenten die uw taalkennis niveau A1 kunnen staven maar wij zelf kunnen vaststellen dat u manifest voldoet kan uw dossier worden afgewerkt. Om vast te stellen dat u manifest voldoet nodigen wij u uit op het kantoor van onze maatschappij op maandag 26 januari 2026 om 10u30. Indien het voor u niet mogelijk is om dan aanwezig te zijn vragen wij u ons te contacteren om een nieuwe afspraak vast te leggen.”
Deze klacht is in verdere opvolging.

13. Huurder kwam zich inschrijven als kandidaat-huurder tijdens de loketuren. Hij voelde zich niet gehoord en voelde zich onvriendelijk behandeld door de medewerker van Zetus. Echter heeft hij zich tegenover de medewerker agressief gedragen door zijn stem te verheffen. Toen de kandidaat-huurder hier geen gehoor gaf om de inschrijving op een rustige manier verder te doen, heeft zij hem de deur gewezen. De klachtenbehandelaar heeft gereageerd op de klacht van de kandidaat-huurder.
“Wij bedanken u voor uw bericht en voor het delen van uw ervaring tijdens uw inschrijving als kandidaat-huurder. Wij vinden het jammer te vernemen dat u zich niet goed geholpen voelde aan ons loket.
Binnen onze organisatie hechten wij veel belang aan een respectvolle en professionele benadering van iedereen die bij ons langskomt. Wij willen echter ook benadrukken dat wij geen intimiderend gedrag dulden tegenover onze medewerkers. Tijdens het gesprek hebt u zich verbaal laten gelden, wat wij betreuren. Onze medewerkers verdienen het om in een veilige en respectvolle omgeving te werken, net zoals wij iedereen met respect behandelen. Wij begrijpen dat uw situatie mogelijk precair is en willen benadrukken dat wij hier zeker oor naar hebben.
Tegelijkertijd zijn er grenzen aan wat wij als sociale huisvestingsmaatschappij onmiddellijk kunnen betekenen. Daarom verwijzen wij in dergelijke gevallen door naar gespecialiseerde instanties zoals het Sociaal Huis en het CAW, die u verder kunnen ondersteunen op maat van uw noden.
Wat betreft uw inschrijving: wij kunnen bevestigen dat deze correct werd verwerkt en dat u als kandidaat-huurder geregistreerd bent binnen onze maatschappij.”

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 voor bepaalde huurders.

Intern overleg tussen de verschillende huurbegeleiders en directie. De huurbegeleiders hebben op regelmatige basis intervisie om casussen te bespreken.

Inzetten op bijscholing en de medewerkers meer opleidingen laten volgen. In het jaar 2025 hebben de huurbegeleiders een 4-daagse opleiding gevolgd rond bemiddeling. Hierdoor worden klachten en conflicten vaak duurzaam opgelost omdat huurders zelf de oplossing aanreiken.

Daarnaast werd ook de klachtenprocedure in 2025 geoptimaliseerd.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Door de opleiding die de huurbegeleiders hebben gevolgd in 2025 zal Zetus extra inzetten op burenbemiddeling in samenwerking met de preventiedienst en externe begeleidende diensten.

Wij zouden graag terug preventief te werk gaan door opnieuw bewonersparticipatieraden te organiseren per wijk.

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. 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. 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 jaar willen we terug inzetten op een nieuwsbrief voor alle huurders van Zetus.

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.

In het jaar 2026 staat er voor de huurbegeleiders een opleiding gepland rond agressie, deze opleiding zal dan ook een meerwaarde bieden tijdens de huisbezoeken en bemiddeling met huurders.

RAPPORTERINGSTABEL – JAARVERSLAG 2025 – HUURDESBONDEN

	NAAM HUURDESBOND	Aantal klachten
1.	Huurdersbond Antwerpen	1
2.	Huurdersbond Oost-Vlaanderen	3
3.	Huurdersbond Vlaams-Brabant	3
4.	Huurdersbond West-Vlaanderen	1
5.	Huurderssyndicaat Limburg	Geen rapport
	Totaal	8



**JAARVERSLAG
KLACHTENPROCEDURE 2025
HUURDESBOND ANTWERPEN VZW**

INFO KLACHTENPROCEDURE

De Huurdersbond Antwerpen vzw hanteert al meerdere jaren een vaste klachtenprocedure. Deze procedure heeft zowel een preventief als een bemiddelend karakter en vormt een onderdeel van onze bredere strategie om kwaliteit, transparantie en cliëntgerichtheid te garanderen.

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:

Zoals vorig jaar, vormden ook in 2025 deze twee thema's opnieuw een aanzienlijk deel van onze adviesverlening. In totaal werden 4.153 adviezen geregistreerd rond onderhoud en herstellingen door de verhuurder (3.061 adviezen) en vocht- en schimmelproblemen (1.092 adviezen). Samen vertegenwoordigen deze problemen ongeveer 20,9% van het totale aantal adviezen, waardoor ze, net als in 2024, tot de meest voorkomende thema's binnen onze dienstverlening behoren.

Procedure ongeschikt/onbewoonbaar:

Zoals in voorgaande jaren blijft ook in 2025 het aantal dossiers rond procedure ongeschikt/onbewoonbaar opvallend hoog. In 2025 werden 924 adviescontacten geregistreerd. Dit probleem blijft structureel aanwezig. Omwille van de gecompliceerdheid van deze dossiers wordt gepoogd om deze klanten op afspraak te helpen, waardoor de behandeling van deze dossiers tijdrovender wordt.

De aanhoudend hoge cijfers tonen aan dat huurders nog steeds regelmatig geconfronteerd worden met ernstige kwaliteitsproblemen.

Daarnaast is er een structurele samenwerking met Stad Antwerpen. In dit kader komen medewerkers vier keer per jaar samen in het Overleg Dienst Woonbegeleiding Stad Antwerpen. Tijdens deze overlegmomenten worden dossiers besproken, wordt informatie uitgewisseld over doorverwijzingen en wordt de onderlinge werking verder op elkaar afgestemd. Dit overleg draagt bij aan een betere samenwerking, duidelijkere taakverdeling en een efficiëntere ondersteuning van huurders in complexe woonsituaties.

Telefonische bereikbaarheid:

In 2025 bleef de telefonische organisatie onveranderd. Er is nog steeds één centrale telefoonlijn voor de kantoren Turnhout en Antwerpen, waarmee leden in de voormiddag telefonisch contact kunnen opnemen. Deze centrale zorgt voor een efficiënte verdeling van oproepen.

Voor organisaties met een collectief lidmaatschap blijven de rechtstreekse telefoonnummers beschikbaar. Deze oproepen komen rechtstreeks binnen bij de adviesverleners, waardoor organisaties sneller geholpen worden zonder tussenkomst van de algemene centrale. Daarnaast beschikken zij over een rechtstreeks e-mailadres (organisaties.huurdersbond@gmail.com) voor het stellen van huurvragen.

In de namiddag zijn wij niet telefonisch bereikbaar, maar wel fysiek toegankelijk voor leden die documenten willen afgeven of praktische zaken willen regelen, dankzij de aanwezigheid van een onthaalmedewerker.

Aanpassingen in spreekuren:

In 2025 zijn geen bijkomende wijzigingen doorgevoerd met betrekking tot de organisatie en bereikbaarheid van de buitenspreekuren. De bestaande regelingen in Turnhout, Mol en Geel bleven ongewijzigd ten opzichte van 2024. Ook in de adviespunten Mechelen en Lier deden zich geen structurele veranderingen voor in de manier waarop de spreekuurlocaties bereikbaar waren voor leden.

Op basis van de geregistreerde cijfers kan worden vastgesteld dat het gebruik van de buitenspreekuren in dezelfde lijn is gebleven vergeleken met het totale aantal individuele leden in deze regio's.

Uitbreiding adviesverlening per mail:

In 2025 werd binnen de digitale adviesverlening een belangrijke aanpassing doorgevoerd voor organisaties met een collectief lidmaatschap. Zij kregen een rechtstreeks e-mailadres ter beschikking (organisaties.huurdersbond@gmail.com) waarmee zij hun huurvragen sneller kunnen doorsturen. Hoewel dit adres binnenkomt in dezelfde algemene mailbox, wordt het door onze medewerkers apart gelabeld en opgevolgd. Op die manier kan de instroom van mails van organisaties vlotter behandeld worden en ontstaat er een duidelijk onderscheid met de algemene e-mailcommunicatie, waar de wachttijd kan oplopen tot ongeveer twee weken.

In 2025 ontvingen wij via dit rechtstreekse organisaties-kanaal +/-1.850 mails van diverse collectieve leden. Dankzij deze werkwijze kunnen we prioriteit geven aan vragen die via partnerorganisaties binnenkomen.

In 2025 ontving de Huurdersbond Antwerpen vzw één officiële klacht.

Klacht:

De huurder meldt dat haar lopend probleem met de woonmaatschappij nog steeds niet is opgelost. Zij geeft aan dat zij zich onvoldoende gehoord voelt en dat de behandeling van haar dossier volgens haar niet op een correcte en onbevooroordeelde manier verloopt.

Hoewel de dossierbeheerder reeds negen adviezen aan de huurder heeft verstrekt, blijft zij van mening dat haar dossier niet naar behoren werd opgevolgd. Om die reden vraagt zij dat haar dossier opnieuw wordt onderzocht door een andere medewerker, zodat de beoordeling zonder vooringenomenheid kan plaatsvinden.

Daarnaast verzoekt zij om een afspraak met een verantwoordelijke medewerker, met de vraag om haar dossier zo spoedig mogelijk persoonlijk te bespreken.

Na ontvangst van de klacht werd, conform de vraag van de huurder, het dossier overgedragen aan een andere dossierbeheerder. Deze dossierbeheerder stelde een nieuwe brief op om de gemelde herstellingen opnieuw en formeel aan de woonmaatschappij te melden.

De opgestelde brief werd nadien doorgestuurd door de coördinator naar de huurder.

Aangezien er na de verzonden brief geen reactie of bijkomende informatie meer werd ontvangen van de huurder, was verdere opvolging niet mogelijk. Het dossier wordt daarom voorlopig afgesloten.

De huurder kan steeds opnieuw contact opnemen indien er nieuwe ontwikkelingen zijn of indien zij verdere ondersteuning wenst.

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:

[illegible]

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
Langstraat 102, 2140 Borgerhout
Tel.: 03/272.27.42
antwerpen.huurdersbond@gmail.com

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	12/02/2025	De huurder vraagt dat haar dossier wordt behandeld door een andere medewerker.	Ontvankelijk	Ongegrond	Het dossier werd overgedragen aan een andere dossierbeheerder voor een objectieve herbeoordeling. Er werd een nieuwe brief opgesteld om de herstellingen opnieuw te melden aan de woonmaatschappij.	ja, binnen de drie weken	28/02/2025
					De brief werd vervolgens door de coördinator doorgestuurd ter bevestiging.		

Toelichting bij klachtenregister 2025

In 2025 kwamen er drie klachten binnen over het centraal secretariaat.

De eerste klacht betrof ontevredenheid over de dienstverlening en het advies. De cliënt in kwestie verweet ons tegenstrijdige informatie te hebben gegeven en niet genoeg gedaan te hebben. Uit onderzoek bleek dat wij geen tegenstrijdige informatie gegeven hadden en dat de huurder aangeraden werd om terug op afspraak te komen nadat de verhuurder niet gereageerd had op een brief die wij voor de huurder opgemaakt hadden. De huurder liet na dit te doen waarop de huurder een verzoekschrift kreeg. Er werd de huurder toen sterk aangeraden om een advocaat te raadplegen wat de huurder opnieuw naliet. Het resultaat was dat de huurder een vonnis kreeg waarmee hij niet tevreden was.

Daarop diende de huurder een klacht in.

Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond omdat de huurder dus zelf niet de nodige stappen ondernomen had. Wij deelden hem dit mee en raadden hem opnieuw aan een advocaat te raadplegen om te bekijken of beroep aantekenen wenselijk was.

De tweede klacht betrof een huurder wiens dossier niet tijdig opgevolgd werd door ons.

De klacht was ontvankelijk en volledig gegrond en binnen de kortste tijd na de klacht werd het dossier opgevolgd.

De derde klacht betrof een huurder die vond dat de opvolging van zijn dossier te lang duurde.

Na onderzoek bleek dit onterecht. De adviesverlener had voor de opvolging van het dossier informatie nodig van een andere dienst en dit bleek even te duren. De adviesverlener liet dit ook weten aan de huurder. Toch bleek de huurder ontevreden en stuurde een klacht naar ons, die trouwens zeer onbeleefd was.

Wij beoordeelden de klacht als ontvankelijk, maar ongegrond. De huurder liet dan weten onze tussenkomst niet langer niet langer nodig te hebben.

De klachtenbehandeling verliep in 2025 op een correcte manier en de termijnen werden gerespecteerd. Er werden geen bemiddelings- of verzoeningsinitiatieven georganiseerd.

Bij het regionaal secretariaat kwamen er geen klachten binnen.

De klachtenbehandeling verliep in 2025 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



Klachtenregister 2025 - Huurdersbond Oost-Vlaanderen v.z.w.

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegrontheid klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	2/01/2025	ontevredenheid over dienstverlening/advies	ontvankelijk	ongegronnd	onderzoek van dossier en historiek, besluiten via e-mail	ja	8/01/2025
2	9/05/2025	ontevredenheid over de behandeling van het dossier	ontvankelijk	gegrond	onderzoek van dossier en historiek, mails en opvolging van dossier	ja	28/05/2025
3	29/10/2025	ontevredenheid over dienstverlening/advies	ontvankelijk	ongegronnd	onderzoek van dossier en historiek, besluiten via e-mail	ja	30/10/2025

Ria Van Assche

Huurdersbond Oost-Vlaanderen v.z.w.
Adviesverlener
Grondwetlaan 56b – 9040 Sint-Amandsberg (Gent)
☎ 09/223 28 77 en 09/223 63 20 (van 9.30 tot 12.30 uur), behalve op woensdag
ria.van.assche@huurdersbond.be
huurdersbond.o-vl@telenet.be
www.huurdersbond.be
Ondernemingsnummer: 0415128623
RPR Gent, afdeling Gent



Huurdersbond Vlaams-Brabant vzw
Tiensevest 106 bus 48 | 3000 Leuven
016 25 05 14
info@hbvlb.be | www.huurdersbond.be

KLACHTENRAPPORTAGE 2025

Klacht nummer	Datum ontvangen klacht	Korte omschrijving klacht	Ontvankelijkheid klacht	Gegronde klacht	Hoe werd er gevolg gegeven aan de klacht? Werd er een bemiddeling opgezet?	Werden de termijnen gerespecteerd?	Datum afhandeling
1	3/04/2025	klacht over opgelopen schade door behandeling dossier	ja	nee	Klacht ontvangen via Vlaamse ombudsdienst. Huurdersbond heeft omstandige toelichting gegeven over de gang van zaken waaruit bleek dat de klacht ongegrond was	ja	okt/25
2	15/7/2025	Huurder stelt geen gehoor te krijgen bij de Huurdersbond bij dreigende uithuiszetting	nee	ja	Huurder heeft zich per direct naar de Vlaamse ombudsdienst gericht zonder de Huurdersbond in kennis te brengen van het probleem. Na deze melding werd actie ondernomen en uithuiszetting voorkomen.	ja	augustus 2025
3	8/04/2025	klacht over trage behandeling dossier	ja	ja	Gegronde klacht- dossier werd opnieuw actief aangezet	ja	augustus 2025

Regionaal adviespunt Oostende: Hospitaalstraat 35/bus 3 - 8400 Oostende

T: 059/59.20.34 - [huurdersbond.be](https://www.huurdersbond.be) - [facebook.com/huurdersbondwestvlaanderen](https://www.facebook.com/huurdersbondwestvlaanderen)

KLACHTENRAPPORTERING 2025

Hierbij kunt u het overzicht van de ontvangen klachten voor 2025 terugvinden.

Wij werken steeds met bijgevoegd register. Alles wat voor ons als een klacht wordt aanzien, wordt erin genoteerd. Binnen de 10 werkdagen ontvangt men een ontvangstbevestiging. Er wordt daarin melding gemaakt van de datum waarop de klacht + verdere aanpak in de teamvergadering besproken wordt.

We streven ernaar om een reactie te formuleren en de klacht af te handelen binnen de 45 dagen na ontvangst van de klacht.

In 2025 ontvingen we slechts 1 klacht.

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
2025/0001	7-11-2025	ontevredenheid met dienstverlening	ontvankelijk	gegrond	Dossier besproken in team 13/11. Communicatie vooral via mail: beter niet Huurder had de reactie van de huurdersbond rechtstreeks naar verhuurder doorgestuurd. Collega had daardoor samenwerking stopgezet. Te snel geoordeeld. Huurder mocht dit niet doen, weet dit nu. Maar dit is geen reden om samenwerking stop te zetten. Huurder komt vanaf nu langs op gesprek	ja	18-11-2025

Vlaamse Ombudsdienst
brug tussen burger en overheid
www.vlaamseombudsdienst.be



Vlaams
Parlement