

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1436
van **ANNICK DE RIDDER**
datum: 13 juni 2017

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Klachtenregistratiesysteem luchthaven Antwerpen - Knelpunten

Sedert juni 2016 werkt de luchthaven van Deurne met een nieuw klachtenregistratiesysteem. Klagers kunnen via de website www.antwerp-airport.be klachten formuleren en indienen. Ze dienen uiteraard hun correcte identiteits- en adresgegevens in te vullen, alsook de exacte toedracht van de klacht. Het nieuwe klachtensysteem is eenvormiger en klantvriendelijker geworden, en vergemakkelijkt de afhandeling en de opvolging. Een bijkomend voordeel is dat sommige misbruiken er zijn uitgehaald. In het verleden kon er op één namiddag tientallen of honderden keer op de verzendknop van een mail gedrukt worden om de cijfers te beïnvloeden (1 klacht verscheen zo maar liefst 400 keer in de cijfers), maar met deze nieuwe werkwijze wordt dat onmogelijk gemaakt. Dat bleek ook uit de terugval van het aantal klachten in de tweede helft van 2016.

Een nieuw element is dat sommige klagers nu blijkbaar een 'tool' hebben ontwikkeld, met als doel het invulproces van de velden die men tijdens het indienen van de klacht moet invullen, te automatiseren. Dit is natuurlijk niet de bedoeling, omdat net elke klacht een unieke klacht moet zijn.

De webbeheerder van de website bouwde dan ook een systeem in om het IP-adres van klagers die deze software gebruiken om klachten in te dienen, automatisch voor een half uur te blokkeren. Dit om te vermijden dat éénzelfde klacht tientallen keren opnieuw wordt doorgestuurd, en ook evenveel keer in de cijfers verschijnt. Uiteraard zijn zowel luchthaven als omwonenden, evenals de bevoegde beleidmakers, gebaat bij een correcte manier van klachtenregistratie.

1. Is het toegelaten dat een klachtenregistratiesysteem telkens opnieuw vraagt om de correcte identificatiegegevens en klachtenomschrijving te bezorgen? En is het derhalve toegelaten dat de webmaster een systeem blokkeert dat duidelijk tot doel heeft het principe van de 'unieke klacht' te ondermijnen?
2. Werden de nodige aanpassingen inmiddels doorgevoerd om te garanderen dat de klachten die worden binnengebracht 'unieke klachten' zijn? Welke aanpassingen dienen desgevallend nog te gebeuren om misbruik in de toekomst te vermijden?

BEN WEYTS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD

op vraag nr. 1436 van 13 juni 2017

van **ANNICK DE RIDDER**

1. De verplichting om de klachten van gebruikers/omwonenden/... te monitoren berust in de milieuvergunning van de LEM Antwerpen. De milieuvergunning bepaalt dat een klachtenregistratiesysteem moet worden bijgehouden, maar bepaalt niet op welke wijze dit moet gebeuren en/of aan welke voorwaarden dit klachtenregistratiesysteem moet voldoen.

Om een klacht correct te kunnen behandelen en om de klager op correcte wijze van antwoord te kunnen voorzien, is het noodzakelijk dat een correcte identificatie wordt gevraagd bij de registratie van de klacht.

Het is jammer dat omwille van misbruik (met name de ontwikkeling van een 'tool' met als doel het geautomatiseerd indienen van klachten) maatregelen moeten worden genomen die het indienen van klachten moeilijker maken; deze maatregelen zijn evenwel noodzakelijk om een juiste registratie van de reële klachten te waarborgen en op basis van deze registratie de correcte beleidsanalyses te kunnen maken.

2. De LEM Antwerpen heeft het gebruik van de 'tool' die geautomatiseerde klachten verstuurt, beperkt door het instellen van een IT-block. Daardoor kan elke individuele klager pas na de 30 minuten opnieuw een klacht indienen.