



Jaarverslag

2014

Mijn overheid
met een @oor

**Commissie voor Leefmilieu,
Natuur, Ruimtelijke Ordening,
Energie en Dierenwelzijn**

5 mei 2015

Inhoud

I.	Uittreksel uit Jaarverslag 2014 Vlaamse Ombudsdienst	
	- Inleiding: Leeswijzer + Mijn overheid met een @oor	2
	- Omgeving en Energie	7
II.	Klachtenboek 2014	
	- Leefmilieu, Natuur en Energie.....(Klachtenboek p.319)	17
	- Ruimtelijke Ordening, (Woonbeleid) en Onroerend Erfgoed	(Klachtenboek p.410) 108

Uittreksels uit het op 1 april 2015 voorgestelde
jaarverslag 2014 Vlaamse Ombudsdienst

(inleiding: Leeswijzer + Mijn overheid met een @oor)

Leeswijzer

Ook dit jaar weer, leest u dit jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst, in samenhang met het Klachtenboek 2015, dat de rapporten bundelt die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen werk.

De editie 2014 van dat Klachtenboek telt opnieuw een forse 1.000 bladzijden; en maakt melding van 51.110 klachten, waaronder 2.237 binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, en 54 binnen het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie, wat aanleunt bij de record-aantallen uit 2010-2012 (u vindt alle voorgaande Klachtenboeken, nét als het Klachtenboek 2014, op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”).

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst (en dus ook het werk en economie-hoofdstuk) respecteren ook consequent de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten en hun Klachtenboek.

Deze klachtendiensten vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid:

- de inhoudelijke hoofdstukken dat dit jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst vertrekken daarom ook vanuit een analyse van het overeenstemmende onderdeel van het Klachtenboek.
- Pas daarna kijkt dit jaarverslag telkens ook even met de blik van de Vlaamse Ombudsdienst naar het klachtenbeeld in het betrokken beleidsdomein.

(...)

Mijn overheid met een @oor

Recent was er maatschappelijk debat rond praktijktests en een resolutie van het Vlaams Parlement van 25 februari 2014 vraagt aan de regering om *“krachtdadig op te treden in het kader van discriminatie in alle sectoren (en meer in het bijzonder de dienstenchequesector) binnen de juridische mogelijkheden die we exhaustief willen onderzocht zien”*.

Dit jaarverslag over 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst mengt zich uiteraard niet in dat onderzoek, maar wat dit jaarverslag wél doet, is heel concreet het verhaal brengen van de 6.735 (burgercontacten Vlaamse Ombudsdienst) + 51.110 (klachten bij klantendiensten) = 57.845 praktijktests, die in 2014 sowieso al hebben plaatsgevonden over de dienstverlening van de Vlaamse overheid.

Zeker, dit verhaal geeft al blijk van het door het Vlaams Parlement gevraagde krachtdadig optreden, zij het met heel wat nuances.

Een eerste evidente vaststelling is dat de Vlaamse overheid, bij manier van spreken, overal in ons leven aanwezig is, met een dienstverlening die doorgaans uitstekend verloopt. Maar af en toe is dat niet het geval, wat de Vlaamse overheid ook beseft. Daarom beschikt de overheid ook over o.m. een kwaliteits-systeem, waarvan de Vlaamse Ombudsdienst één van de sluitstukken is.

Dat kwaliteitssysteem werkt en stelt vaak vast dat er simpelweg geen alternatief is voor die ene weigering van die ene stedenbouwkundige vergunning of die hoge belastingaanslag of dat ene mislukte toegangsexamen. Mede daardoor - maar gelukkig ook, omdat de overheid het vaak gewoonweg bij het rechte eind heeft - hebben die 57.845 praktijktests ons weer vaker mogen geruststellen, dan verontrusten.

Om het verhaal van die 57.845 praktijktests goed te kunnen plaatsen, gaan we hier eerst even dieper in op omgang met uitingen van ontevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse overheid *anno* 2014-2015. De essentie van het werk van de Vlaamse Ombudsdienst daarbij is “de poging om bemiddelend op te treden in de concrete zaken, die individuele burgers aan de Vlaamse Ombudsdienst voorleggen”. Dat gebeurt echter niet vanaf een geïsoleerd kunstmatig eiland, ergens buiten de Vlaamse Kust. Integendeel, de Vlaamse Ombudsdienst is zich zeer bewust van zijn opdracht om ook mee zijn steentje bij te dragen bij het “verbeteren van de dienstverlening” en dat doen we door de tweede lijn te zijn van een getrappt kwaliteitsbeleid.

De nulde lijn kan mensen helpen om zich te oriënteren

Wie tweede lijn zegt, zegt ook eerste en zelfs nulde lijn. Laten we eerst even kijken naar die nulde lijn. De voorbije jaren is bij de brede Vlaamse overheid het besef gegroeid dat steeds betere dienstverlening begint op het nulde niveau, dat is het niveau waarop de overheid uit zichzelf actief communiceert - actieve openbaarheid van bestuur - en een antwoord biedt op de vragen die de burger aan de overheid stelt - passieve openbaarheid van bestuur. De twee meest in het oog springende instrumenten van de Vlaamse overheid daarbij zijn:

- de website www.vlaanderen.be, de online toegangspoort van de overheid, die in 2014 bijna 4,5 miljoen bezoekers had, of 1 miljoen meer dan in 2013, en
- het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, 1700, dat in 2014 ruim 1 miljoen vragen ontving via telefoon, mail en chat. Dat is een stijging van 8 procent (zie www.vlaamseinfolijn.be).

(...)

*Een sterk verhaal vanaf de eerste lijn
en de hink-stap-sprong richting definitieve geschillenbeslechting*

Maar de échte praktijktest van de Vlaamse dienstverlening zien we uiteraard vooral op het moment, waarop een ontevreden burger geen boodschap heeft aan informeren en geïnformeerd worden door de nulde lijn. Of wanneer de burger het beu is om geduldig de ge-ijsde wegen en procedures te bewandelen.

De echte praktijktesten liggen daar, met name bij de antwoorden die de klachten- en klantendiensten geven aan die ontevreden burger. Zoals hiervoor in de leeswijzer (p. 6) aangegeven, staan de antwoorden gebundeld in het Klachtenboek, editie 2014. En ja, de editie 2014 van het Klachtenboek vertelt opnieuw een sterk verhaal, dat start bij een overheid, die durft te rapporteren over de eigen tekortkomingen, toch een absolute basisvoorwaarde voor elke serieuze klachtenbehandeling.

En opnieuw ja, ook de editie 2014 van het Klachtenboek zelf, is opnieuw nog verre van perfect: verder in ons eigen jaarverslag zal blijken dat de gerapporteerde klachtenbehandeling varieert van “*outstanding*” tot soms erg matig. Maar globaal toont het Klachtenboek wél hoe deze klachtendiensten - op vraag van de burger - wel degelijk heel concrete dienstverlening van de Vlaamse overheid tegenover die ene burger, aan praktijktesten onderwerpen en zo mee hun steentje bijdragen om die ene burger opnieuw met zijn overheid te verzoenen. Want “de burger terug met zijn overheid trachten te verzoenen”, dat moet uiteraard de onderliggende bedoeling zijn van elke praktijktest, of we nu mandataris of dossierbehandelaar zijn of werken vanaf de nulde, eerste, of tweede lijn.

(...)

Als we vervolgens wat nader kijken, naar onze troeven bij onze bemiddelingen, dan is de eerste troef van de Vlaamse Ombudsdienst, nog steeds zijn bijzondere positie. Die positie creëert extra gespreksruimte tussen burger en bestuur; verder in dit jaarverslag staan verschillende voorbeelden hiervan, denk aan de vrijgave van een document dat De Lijn aanvankelijk niet van plan was vrij te geven en dat de Vlaamse Ombudsdienst vervolgens (na vrijgave) toeliet de reiziger erop te wijzen dat het niet voor de hand zou liggen om de boete succesvol te betwisten (p. 14 van dit jaarverslag).

Een doorsnee ombudsonderzoek duurt 4 maanden – 112 dagen in 2014 – en wordt uitgevoerd door een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, die meteen optreedt als contactpersoon in het dossier. Voor zo’n onderzoek beschikken we over brede onderzoeksprerogatieven, zoals de mogelijkheid om ter plaatse stukken in te kijken, waarbij de medewerkers van de bestuursinstantie zich niet gehinderd hoeven te voelen door hun beroepsgeheim; in bepaalde gevallen wordt de uitvoering van de overheidsbeslissing ook opgeschort. Deze ruime onderzoeksmogelijkheden zijn meteen onze tweede troef.

Wat, tenslotte, onze techniek betreft om resultaat te bereiken, is er het beeld van de *hink-stap-sprong* in bemiddeling en geschillenbeslechting. Daarbij staan “de hink” en “de stap” voor het beoordelen en eventueel gegrond bevinden van de klacht (“de hink”) op basis van een toets aan *good practices* in de vorm van ombudsnormen waaraan behoorlijk overheidsoptreden moet beantwoorden (dit is dan “de stap”). Maar de kroon op het werk is vervolgens “de *sprong*” richting verzoening of definitieve geschillenbeslechting.

Die definitieve geschillenbeslechting is meteen onze derde troef en de absolute grondhouding voor al wie conclusies moet trekken uit praktijktests.

Om zulke sprong ook écht te kunnen maken, is het soms wijs om de energie bij die eerste twee stappen te doseren, bijvoorbeeld door niet al teveel wrevel en irritatie te veroorzaken bij de bestuursinstantie, van wie nét een geste richting verzoening wordt verwacht. En zo ligt de focus van de Vlaamse Ombudsdienst toch vooral op die *sprong* richting concreet verzoeningsresultaat, dat overigens geen zwart-wit-zaak is, zoals ook blijkt uit tal van de verhalen in dit jaarverslag.

Men vergisse zich daarbij echter niet. Om zo'n verzoeningsresultaat te bereiken, moet de Vlaamse Ombudsdienst nog altijd "zijn gedacht zeggen". Dat haalt meteen ook de stelling onderuit dat een ombudsman een onthecht bemiddelaar zou moeten zijn die alleen maar het gesprek faciliteert. "Je gedacht zeggen" kan betekenen:

- dat burgers te horen krijgen dat ze ongelijk hebben;
- dat bestuursinstanties te horen krijgen dat zij niet behoorlijk gehandeld hebben.

Mijn overheid met een @oor

Maar laten we onze werkmethoden nu toch vooral voor zich spreken in dit jaarverslag, dat vertelt over onze definitieve geschillenbeslechting. We kozen dit jaar voor "mijn overheid met een @oor" als slagzin. "Het oor" staat voor luisterbereidheid; en de "@" voor het gebruik van moderne technologie daarbij.

Wat ons het meest opvalt, is het verschil in snelheid, soms zelfs binnen één organisatie.

De belbuscentrales van De Lijn blijven een symbool van een te trage overheid, die nog steeds niet in staat is om misverstanden te voorkomen via een simpele bevestigings-sms met plaats en uur van afspraak (p. 12 van dit jaarverslag). De trams en bussen zelf, zijn dan weer volop de 21^{ste} eeuw ingesnelde, met camerabeelden en geluidsopnamen tussen chauffeur en dispatching, om op terug te vallen bij aantijgingen van geweld of discriminatie (p. 13 van dit jaarverslag).

Een écht symbool van die overheid met een @oor is de slimme report-knop, die in 2014 verscheen op de VDAB-website en die werkzoekenden toelaat om onregelmatige vacatures te melden. Een werkmethode, die moeilijke discussies vermijdt over uitlokking bij praktijktests; en waarbij de overheid de ogen en de oren van de burger gebruikt in de strijd tegen nep-vacatures en discriminerende aanwervingsvoorwaarden.

Voorbij de luisterbereidheid en het gebruik van moderne technieken, is er vervolgens uiteraard de overheidsomgang met het burgersignaal.

En opnieuw zien we verschillende snelheden. Zo volgt er kordaat een boete voor de particulier die een onvoldoende geïsoleerde woning aanmeldt in de databank van het Vlaams Energie-agentschap, ongeacht of die particulier later nog bijkomende maatregelen neemt om zich alsnog in regel te stellen (p. 27 van dit jaarverslag). Wat een contrast met de zachte initiële handhaving tegenover andere bouwovertradingen en milieuhinder, waar het lang wachten is vooraleer de overheid een versnelling hoger schakelt en hardere bestuurlijke maatregelen neemt.

Bij dit alles, pleit de Ombudsman slechts zelden voor nieuwe regelgeving; in dit jaarverslag doen we het op enkele plaatsen. Bij wegverkeerslawaaï lijkt het

aangewezen dat het parlement het voortouw neemt en heldere geluidsnormen bepaalt (p. 14 van dit jaarverslag). En de personeelswetgeving bij Onderwijs is een kluwen en zou zeer gebaat zijn met heel wat minder regels (p. 21 van dit jaarverslag).

(...)

Omgeving en Energie

Leefmilieu, Natuur en Energie, 2.325 klachten in Klachtenboek 2014 Ruimtelijke Ordening, 16 klachten in Klachtenboek 2014

Analyse Klachtenboek (p. 319 tot 428)

De entiteiten, bevoegd voor ruimtelijke ordening, registreren weinig klachten over de eigen werking, al zit de doorgedreven subsidiariteit daar natuurlijk voor iets tussen. Zij hebben ook nog niet de stap gezet naar een geïntegreerd klachtenrapport. Als hoofdreden wordt gewezen op de nakende samenvloeiing met de milieudiensten tot één omgevingsadministratie.

Binnen het beleidsdomein LNE is het beeld wisselend. Enkele entiteiten leveren jaar in jaar uit een uitstekende klachtenrapportage af (zie hierna), maar de klachtencoördinatie lijkt er niet in te slagen om dit niveau te veralgemenen of een goed werkend intern klachtennetwerk te installeren. En net zoals de vorige jaren suggereren de cijfers dat klachten over de eigen werking of administratieve beroepsprocedures binnen het departement niet als dusdanig gecapteerd worden. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt dan ook met meer dan gewone belangstelling uit naar de, ook in het regeerakkoord aangekondigde, nieuwe eigen ombudsdienst voor omgeving.

Bij de Vlaamse Landmaatschappij blijven de meeste klachten slaan op de Mestbank, al wordt er niet meer geklaagd over de internetapplicaties, die stilaan ingeburgerd geraken. Mooi is dat de klachtendienst beleidsklachten niet droog afwijst als onontvankelijk met verwijzing naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement, maar er toch dieper op ingaat, om de klager een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving en het beleid. Organisatorisch is de klachtendienst al jaren een voorbeeld voor andere Vlaamse overheidsdiensten.

De klachtenrapportage van OVAM getuigt van een doorgedreven klantvriendelijkheid.

Zo heeft OVAM bij gegronde klachten, bv. rond bodemwetgeving, expliciet oog voor het burgerperspectief, en is ze desgevallend ook bereid om van daaruit wijziging van regelgeving voor te stellen.

De Watergroep voorziet zelf 1.250.000 klanten van leidingwater, en heeft ook al jaren een sterk uitgebouwd eerstelijnsklachtensysteem. Dat uit zich onder meer in een brede klachtencaptatie, maar ook op het vlak van kwaliteitsmanagement is het ingeburgerd dat het eigen klachtenrapport intern besproken wordt in teamvergaderingen van het personeel, in bestuursvergaderingen van de provinciale organen en in de raad van bestuur. Daaruit volgen actieplannen en maatregelen voor een betere werkwijze, betere communicatie, opleidingen enz. Op het inhoudelijke klachtenbeeld wordt straks ingegaan.

Aquafin zet nog een stap verder door de resultaten van haar tevredenheidsonderzoeken op het einde van infrastructuurwerken te integreren in het klachtensysteem. Die brengen immers dezelfde processen op gang en zijn een bron van aanbevelingen om de werking te verbeteren. Een proactieve benadering van de burgers en een actieve bevraging van hun tevredenheid worden er als een essentieel onderdeel van het klachtenmanagement beschouwd.

AquaFin besteedt – in een passage die ongetwijfeld ook Wegen & Verkeer moet kunnen inspireren – veel aandacht aan de beperking van hinder bij rioleringswerken, zowel op het vlak van uitvoering als in de ontwerpfase. Zelf vraagt AquaFin aandacht voor de inkomenscompensatievergoeding van de Vlaamse overheid voor zelfstandigen die het slachtoffer zijn van hinder ten gevolge van werken op het openbaar domein. Een van de voorwaarden is het volledig staken van de activiteiten gedurende minstens 7 opeenvolgende dagen. Het toegekende bedrag van 76,31 euro per kalenderdag staat volgens sommige handelaars echter niet in verhouding tot die voorwaarde. De minister beloofde al overleg (vraag om uitleg van de heer Koen van den Heuvel van 9 oktober 2014 (<http://www.vlaamsparlament.be/Proteus5/showJournaalLijn.action?id=929728>)).

Verder wijst AquaFin op de stijging van het aantal klachten over wateroverlast, volgens hen een direct gevolg van de toenemende neerslag, veroorzaakt door de klimaatverandering. Nieuwe rioleringen worden daarop gedimensioneerd, maar het is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk om de bestaande infrastructuur integraal te vervangen. AquaFin verklaart zich voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem van wateroverlast en bodemverdroging, over de gemeentegrenzen heen, en pleit voor ruimte voor water en voor een regulerend kader rond hemelwaterbeheersing.

De Vlaamse Milieumaatschappij blijft een bescheiden klachtenrapport hebben, met alleen een tiental klachten over de afvalwaterheffing, grotendeels laattijdige betwistingen bovendien.

Zij maakt wel de belangrijke vaststelling dat klagers te weinig de weg vinden naar de VMM-ambtenaren die toezicht houden op de naleving van de regelgeving door de drinkwatermaatschappijen, en dat zowel voor drinkwater als voor sanering. Terecht besluit de VMM dat de drinkwatermaatschappijen in hun communicatie melding zouden moeten maken van de mogelijkheid om zich met een klacht tot die toezichthouders te wenden. Meer algemeen pleit AquaFin voor een gerichte overheids campagne om duidelijk te maken wie wat doet in de watersector en in de rioleringssector specifiek.

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) handelde de klachten vlot en efficiënt af, ook bij een piek aan klachten.

Toen de VREG op 18 december 2014 besliste om het prosumentarief in te voeren voor eigenaars van een kleine PV-installatie, leverde dit op enkele dagen tijd onmiddellijk 213 vragen en klachten op bij de VREG, terwijl in de rest van het jaar slechts 29 klachten ontvangen werden. Ook het script over het tarief voor prosumenten bij de Vlaamse infolijn kende een zeer opvallende stijging in december 2014.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst merkten we eveneens het effect van deze beslissing en werd dit met ruime voorsprong de meest voorkomende klacht inzake energie. De VREG speelde vlot in op deze klachtengolf. Al snel kwam er een reeks met veel gestelde vragen online, duidelijk zichtbaar op de homepage. De VREG contacteerde ook onmiddellijk spontaan de Vlaamse Ombudsdienst en verwerkte de suggesties van de ombudsdienst mee in de communicatie. Een mooie samenwerking. Ook mooi is dat de VREG onontvankelijke klachten toch beantwoordt om zo de verzoekers mee op weg te zetten naar een oplossing.

Dat bij het Vlaams Energieagentschap (VEA) het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2014 klachten betreffen aangaande de handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB) verbaast ons niets. De Vlaamse Ombudsdienst zegt al langer – doch vruchteloos – dat de EPB-regelgeving te kordaat is (Jaarverslag 2013, p. 18-19).

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

Op basis van de observaties van het klachtenbeeld, bevestigt de Vlaamse Ombudsdienst de noodzaak om de handhavingsprocedures (inzake omgeving) te stroomlijnen, zoals aangekondigd in het regeerakkoord.

We willen daarbij de aandacht vestigen op de ruimte voor remediërend bestuurlijke optreden door de gewestelijke inspectiediensten. De Vlaamse Ombudsdienst pleit daarbij met name voor een versnelde inzet van bestuurlijke maatregelen, zonder afbreuk te doen aan de beleidskeuze voor een initiële zachte handhaving.

Maar Vlaanderen heeft inzake milieu en ruimtelijke ordening wel degelijk een sterke stok achter de deur nodig, om de geloofwaardigheid van haar beleid te staven.

Milieu-Inspectie niet kordaat genoeg?

In september 2014 ontving de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van omwonenden over geurhinder van een composteringsbedrijf (2013-02776). Navraag bij de afdeling Milieu-Inspectie leert dat de eerste klachten over deze hinder dateren van midden jaren '90. In de periode 1996 - 2014 voerde Milieu-Inspectie nagenoeg 300 inspecties uit bij het bedrijf, met meerdere aanmaningen en processen-verbaal tot gevolg. Nu is geurhinder een complexe, moeilijk kwantificeerbare vorm van hinder, wat de vele inspecties in deze zaak gedeeltelijk verklaart. Maar, hoewel de regelmatige inspecties ertoe leidden dat het bedrijf geleidelijk saneerde en performanter werd, is de geurhinder wel jaren blijven aanslepen.

Het valt de Vlaamse Ombudsdienst jaar na jaar op dat een klager over milieuhinder vaak lang moet wachten op een alomvattende oplossing. En dat Milieu-Inspectie veel geduld lijkt te hebben met het bedrijf dat de problemen veroorzaakt, en vaak investeert in een intensief controle- en begeleidingstraject.

De algemene cijfers uit de jaarverslagen van Milieu-Inspectie illustreren de voorkeur voor zachte handhaving. Zo zien we dat de afdeling Milieu-Inspectie, die in hoofdzaak instaat voor het toezicht op de meest hinderlijke klasse 1-bedrijven, in 2013 slechts 14 maal een bevel tot staking uitvaardigde, waarvan 3 maal gecombineerd met een bevel tot regularisatie. Er werd geen enkele keer een voorstel tot schorsing of gedeeltelijke opheffing van de milieuvergunning geformuleerd. Wetende dat er nagenoeg 12.000 inspecties uitgevoerd werden, waarbij 901 raadgevingen en aanmaningen geformuleerd werden, en in 426 gevallen proces-verbaal werd opgesteld, zijn dat erg lage cijfers.

Deze zachte en geduldige handhaving contrasteert met het vaak heel wat kordatere overheidsoptreden in andere sectoren. Zo wordt aan een particulier waarvan de woning niet aan de EPB-eisen voldoet op het moment van indiening van de aangifte, zonder enige voorafgaande waarschuwing of aanmaning, onmiddellijk een effectieve en soms aanzienlijk geldboete opgelegd, ongeacht of nog bijkomende maatregelen worden genomen om zich alsnog in regel te stellen.

Het in het regeerakkoord aangekondigde voornemen om de procedures inzake bestaande Vlaamse handhavingsregelingen te stroomlijnen, mag hier inderdaad op ingrijpen. Bijkomende regelgevende initiatieven zijn daarvoor wellicht niet nodig: de overheid beschikt over een indrukwekkend instrumentarium om zowel strafrechtelijke als bestuurlijke handhaving van o.a. milieuwetgeving mogelijk te maken. Dat instrumentarium groeit ook nog steeds aan, getuige de relatief recente invoering van de bestuurlijke dwangsom en de herinvoering van het zogenaamde hoog toezicht.

Voor alle duidelijkheid: de Vlaamse Ombudsdienst twijfelt geenszins aan de inzet van de handhavingsactoren, noch aan de kwaliteit van hun werk. Maar het valt op dat bepaalde instrumenten, zoals bestuurlijke maatregelen, ondanks hun potentieel belangrijke impact, bijzonder weinig ingezet worden.

Bestuurlijke maatregelen, zoals stakings- en regularisatiebevelen, zijn gericht op het beëindigen van een milieu-inbreuk of -misdrijf, het ongedaan maken van de gevolgen en het voorkomen van herhaling ervan. Als dusdanig vormen ze dus een uitgelezen remediërend handhavingsinstrument, waarmee op korte termijn een adequaat antwoord geboden kan worden op vastgestelde onwettigheden. De aarzelende inzet van bestuurlijke maatregelen door de afdeling die de spil vormt van het handhavingslandschap inzake milieu, valt ons inziens daarom te betreuren.

Want, hoewel de Vlaamse Ombudsdienst goed beseft dat het opleggen van bestuurlijke maatregelen een drastisch effect kan hebben op de bedrijfsvoering van een overtreder, mag dat geen invloed hebben op de handhavingsbereidheid van de overheid, wier aandacht in eerste instantie uit moet gaan naar het algemeen belang en terechte klachten over milieuhinder. Toch valt op dat de keuze van de toezichthouders van Milieu-Inspectie binnen het bestuurlijke, remediërende spoor, met verwijzing naar het proportionaliteitsbeginsel voornamelijk op het zachte instrumentarium valt.

Het lage aantal bestuurlijke maatregelen vermindert bovendien de potentiële impact van de bestuurlijke dwangsom, die in het parlement met enthousiasme onthaald werd, omdat deze enkel gekoppeld aan bestuurlijke maatregelen ingezet kan worden.

Inspectie RWO te kordaat?

Klachten over ruimtelijke handhaving slaan, door de doorgedreven subsidiariteit, doorgaans op gemeenten. Daarop is de Vlaamse Ombudsdienst nog ingegaan tijdens de bespreking van het vorige Jaarverslag in de commissievergadering van 14 oktober 2014

(<http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/getFile.action?id=1052130>).

Maar de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt ook klachten over het agentschap Inspectie RWO, zij het beperkt in aantal. De meest opvallende klachten zijn die waarin het agentschap verweten wordt te kordaat op te treden, een verwijt dat de Vlaamse Ombudsdienst over Milieu-inspectie nooit hoort.

Een bevel tot staking van strijdig gebruik moet binnen een redelijke termijn gegeven worden. In omzendbrief RO/2014/03 wordt "een jaar sinds het ontstaan van de gebruikshandeling" beschouwd als redelijke termijn. Een advocaat betreurde dat het agentschap die termijn niet toepaste op stakingsbevelen van vóór de omzendbrief. Ook enkele permanente bewoners van weekendverblijven reageerden misnoegd over te grote kordaatheid. In de meeste gevallen kon de Vlaamse Ombudsdienst geen onderzoek doen omwille van een lopende rechtszaak. Waar wel een onderzoek mogelijk was, kwam de Ombudsdienst al gauw tot de conclusie dat de betrokken burger op grond van het decretale kader geen woonrecht had.

De specifieke woonwagenproblematiek kwam eveneens aan bod.

Verzoeker heeft in september 2012 een perceel in landschappelijk waardevol agrarisch gebied aangekocht en heeft er onder meer een aantal woonwagens en een sanitaire ruimte geplaatst (2013-63271). Er wonen 17 gezinnen met 38 inwonende kinderen. Bij de aankoop was nochtans duidelijk meegedeeld dat er geen woonwagens mochten worden geplaatst.

Verzoeker vindt het stakingsbevel van maart 2013 kennelijk onredelijk omdat er voor woonwagenbewoners de facto geen andere mogelijkheden zijn: de overheid schiet volgens hem tekort in haar beleid ten aanzien van woonwagenbewoners, onder meer door onvoldoende terreinen ter beschikking te stellen. De kortgedingrechter aanvaardt dat argument niet en wijst de vordering af in november 2013. Drie maanden later stelt het agentschap de doorbreking van het stakingsbevel vast. Meer nog, er zijn extra woonwagens geplaatst en er is ook verder verhard.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het agentschap zich beperkt tot PV's en stakingsbevelen en bereid is om rekening te houden met ernstige en concrete beloftes om binnen een redelijke termijn te vertrekken. Voor het doorbreken van een stakingsbevel worden consequent boetes van 5000 euro opgelegd aan elke betrokkene, en dat komt soms streng over. Maar het agentschap heeft blijkbaar toch een luisterend oor want in concrete dossiers zien we meermaals verminderingen tot 1000 euro (bijvoorbeeld 2014-03016).

De problematiek van woonwagenbewoners is eerder al door het Kinderrechtencommissariaat opgepikt. Warm aanbevolen, ook voor de leden van de commissie Omgeving, is het – op 5 februari 2015 in de parlementaire commissie Wonen gepresenteerde - eindrapport (<http://www.kinderrechtencommissariaat.be/advies/advies-kinderen-van-woonwagenbewoners-kinderrechten-op-de-tocht>).

Vlaanderen zou inderdaad meer dwingende stappen kunnen zetten om tot een uitbreiding van het aantal residentiële staanplaatsen te komen.

In een ander dossier, in zekere zin ook kindgerelateerd, wordt het agentschap dan weer verweten géén stakingsbevel uit te vaardigen. Plopsaland ontvangt op 2 oktober 2012 een stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van een indoor waterpark. De uitvoerbaarheid ervan is opgeschort totdat ook de nodige milieuvergunning definitief is. Toch start Plopsaland al in september 2013 met de bouw, terwijl de milieuvergunning pas een jaar later, op 31 oktober 2014, aangevraagd wordt.

Het agentschap ontvangt begin januari 2015 een melding van een wakkere burger over die voortijdige bouw. De melder verwacht een onmiddellijke stillegging, maar het agentschap opteert om allerlei redenen voor een andere aanpak: eerst een aanmaning en dan een plaatsbezoek. De deputatie verleent op 5 februari 2015 de nodige milieuvergunning. De melder is verbolgen: Plopsaland heeft anderhalf jaar gewonnen door zich niet aan de regels te houden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er wel begrip voor dat het agentschap de werken niet stilgelegd heeft. Die waren op het moment van de melding al zo goed als beëindigd, en dan heeft een stakingsbevel geen preventief karakter meer. Het project is trouwens ook niet gelegen in ruimtelijk kwetsbaar gebied zodat het eerder aan de ontvoogde gemeente was om op te treden. Die gemeente greep echter al die tijd heel bewust niet in, met als argument dat zij altijd probeert *“een constructieve houding aan te nemen op het vlak van ruimtelijke ordening en stedenbouw of het nu gaat om kleine of grote overtreders/overtredingen. Ook in dit dossier heeft de gemeentelijke overheid besloten om de weg van de dialoog te bewandelen eerder dan repressief op te treden, vooral omdat onze inschatting was dat het dossier heel sterk en bijgevolg wel degelijk vergunningsvatbaar is.”*

Dat lijkt de Vlaamse Ombudsdienst toch een al te constructieve houding. De gemeente verliest ook het negatieve effect van dit gedogen in een dergelijk mediatiek dossier op andere rechtsonderhorigen uit het oog. Men moet vermijden dat wie zich wel houdt aan de regels, zich achteraf een naïeve idioot voelt. Gelukkig zal de geschetste situatie zich niet meer voordoen met de eengemaakte omgevingsvergunning.

Als mandatarissen in de fout gaan

De meeste klachten over het agentschap Inspectie RWO komen van burgers die met hun melding over een vermoede bouwovertrading in woongebied al op een stilzittend lokaal bestuur gebotst zijn, en dan tot hun ongenoegen te horen krijgen dat het agentschap niet bereid is om de lokale handhavingstaak over te nemen. Eén klager (2014-01636) stelde zelfs voor dat het agentschap de kosten ervan zou verhalen op de gemeente. Maar het agentschap houdt zich aan de taakverdeling en prioriteitenregeling, vervat in het Handhavingsplan Ruimtelijke Ordening.

En ook de Vlaamse Ombudsdienst respecteert die taakverdeling.

In de afgelopen periode heeft hij uiteindelijk één keer zelf een beroep gedaan op het agentschap. In een woonwijk te Balen heeft de buur zijn bijgebouw achteraan uitgebreid en in gebruik genomen als schrijnwerkerij, waarin hij geregeld meubels maakt. De verzoeker ondervindt geluids- en stofhinder, maar de gemeente treedt niet op, ook niet als blijkt dat de schrijnwerkerij in natuurgebied

ligt, net achter het 50 meter diepe woongebied. Ook aandringen door de Vlaamse Ombudsdienst bij de gemeente Balen, helpt niet. Het schepencollege beslist bij herhaling niet op treden wegens te beperkte maatschappelijke relevantie, zonder verdere uitleg.

Mede door de ligging in natuurgebied doet de Vlaamse Ombudsdienst uitzonderlijk een beroep op het agentschap, dat binnen de maand een PV opstelt en de overtreder adviseert een andere locatie te zoeken. Maar voor een bevel tot staking van het gebruik is het ruim te laat.

Toch één suggestie bij de huidige taakverdeling. Dossier 2014-02442 draait rond een beweerd bouwovertreiding, begaan door een bedrijf waarvan de schepen van ruimtelijke ordening medezaakvoerder is. In een andere zaak zou een gemeentesecretaris een bouwovertreiding hebben begaan. Telkens vermoedt het schepencollege onderliggende persoonlijke aversies, waardoor er geweigerd wordt om op te treden.

Volgens het handhavingsplan zijn bouwovertreidingen door lokale overheden wel een Vlaamse prioriteit, maar bouwovertreidingen begaan door lokale mandatarissen niet.

Met de verzoeker vindt de Vlaamse Ombudsdienst het weinig realistisch om van een lokale handhaver te verwachten dat hij zijn schepen en zijn leidinggevende verbaliseert. Dit soort meldingen behoort het best tot het takenpakket van het agentschap. Dat komt mogelijk in de concrete gevallen tot de conclusie dat handhavend optreden niet aangewezen is (tijdsaspect, regulariseerbaarheid, ...), maar dat heeft dan meer overtuigingskracht dan datzelfde standpunt, afkomstig van een lokale ambtenaar, ondergeschikt aan de vermoede bouwovertreeders.

Lokale mandatarissen doen er trouwens goed aan om niet als advocaat de belangen van een bouwovertreder te verdedigen als hun lokale bestuur handhavingstaken heeft. Anders wordt een schijn van partijdigheid gecreëerd bij de melders of benadeelden van de overtreiding, wat in twee ombudsdossiers (2014-02397 en 2014-00962) geïllustreerd werd. Dat moet vermeden worden.

De watersector

Abnormaal hoge waterfacturen

Na de versoepeling van het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR) begin 2014 is het aantal toegestane minnelijke schikkingen merkkelijk gestegen. Voor een precieze vergelijking tussen de drinkwatermaatschappijen ontbreken momenteel nog enkele cijfers. Maar uit recente gesprekken meent de Vlaamse Ombudsdienst toch te kunnen afleiden dat De Watergroep de hoognodige inhaalbeweging ingezet heeft.

Algemeen wordt nog altijd een behoorlijk groot percentage aanvragen afgewezen. Een veel voorkomend – en aanvaardbaar – argument is dat het meerverbruik onder het minimum blijft dat in het AWVR vastgelegd is, of dat het om een zichtbaar lek ging.

Problematischer is de weigeringsgrond 'geen goed huisvaderschap', een vaag begrip dat de drinkwatermaatschappijen verschillend invullen.

De minister heeft dat bij de bespreking van het jaarverslag 2013 in de commissie op 14 oktober 2014 zelf ook bevestigd, en heeft overleg met de sector beloofd om tot een betere werkwijze te komen. De Vlaamse Ombudsdienst meent alvast dat *'de afgelopen keer vergeten de meterstand te melden'* niet mag volstaan als argument om een minnelijke schikking te weigeren.

Soms wordt er geen lek gevonden, en stelt de federale Metrologische dienst bij controle van de watermeter niets abnormaals vast. Om die mysteries uit te klaren, heeft de Vlaamse Ombudsdienst samen met de Vlaamse Milieumaatschappij een bezoek gebracht aan een labo van de Metrologische dienst. Maar watermeters blijken toch hoogst betrouwbaar te zijn.

De drinkwatermaatschappijen worden alvast herinnerd aan de verplichting om de watermeter om de 16 jaar te vervangen. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet een abonnee met een te oude watermeter het voordeel van de twijfel krijgen. Farys illustreert dat mooi in dossier 2015-00480 en herleidt de hoge factuur tot een factuur voor een geraamd normaal verbruik. Verdient navolging.

Verhuisperikelen: actieve dienstverlening

De websites van de drinkwatermaatschappijen maken over het algemeen voldoende duidelijk wat een klant kan doen als de overnemer niet wil meewerken: eenzijdig opzeggen of het probleem signaleren aan de maatschappij. Die kan de nieuwe verbruiker aanporren en zo nodig een afsluitingsprocedure in gang zetten wegens niet-medewerking aan de overname.

Toch blijven we klachten ontvangen van burgers die die reddingsboeien niet vinden en met een gevoel van machteloosheid de facturen voor andermans verbruik blijven ontvangen. Met wat actieve dienstverlening kan een drinkwatermaatschappij dergelijke zaken vlotter oplossen.

De energiesector

Energiepremies: actieve dienstverlening

In het Vlaams Regeerakkoord staat te lezen dat de Vlaamse Regering streeft naar de automatische toekenning van rechten (bladzijde 124). Een quick-win in dat rijtje zou in ieder geval de automatische toekenning, of minstens een actieve informatieplicht, kunnen zijn aan die bouwers die voorlopen op het geldende E-peil en kunnen rekenen op een E-peilpremie van de distributienetbeheerders. Bouwers moeten die premie momenteel zelf tijdig aanvragen bij hun distributienetbeheerder.

De verzoeker in 2014-03134 had deze premie via de belastingsaangifte gevraagd en toen bij ontvangst van het aanslagbiljet duidelijk werd dat dit de verkeerde weg was, waren natuurlijk de twaalf maanden al verstreken waarbinnen deze premie bij de distributienetbeheerder kon aangevraagd worden.

Nochtans is het Vlaams Energieagentschap (VEA) perfect op de hoogte van wie aan de voorwaarden van de E-peilpremie voldoet. Als het VEA boetes kan sturen

naar burgers met een te hoog E-peil, dan kan het VEA uit de EPB-databank ook lijsten genereren van mensen met een laag E-peil die in aanmerking komen voor de E-peilpremie. Op basis van die lijsten zouden de distributienetbeheerders dan heel gericht een aanvraagformulier kunnen opsturen.

En indien de gegevensuitwisseling tussen het VEA, de distributienetbeheerders en de burgers op vertrouwelijkheids- of privacyredenen zou botsen, dan herinnert de Vlaamse Ombudsdienst er bijvoorbeeld aan dat in juli 2013 hier ook eenvoudig een mouw werd aangepast zodat de distributienetbeheerders toch rechtstreeks de doelgroep voor de sociale dakisolatiepremie konden contacteren.

Naast klachten over de E-peilpremie, belanden ook andere klachten over de energieprijzen die aangevraagd kunnen worden bij de distributienetbeheerders, regelmatig op het bord van de Vlaamse Ombudsdienst. De netbeheerders moeten over het aantal uitbetaalde premies rapporteren aan het VEA, maar niet over het aantal afgekeurde dossiers, terwijl dit net de dossiers zijn waarover de burgers ontevreden zijn en o.a. bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht komen. In die zin zou het dus heel erg nuttig zijn dat de netbeheerders ook rapporteren over het totaal aantal aangevraagde premies en over de reden van afkeuring, omdat daardoor heel duidelijk wordt waar zich eventuele knelpunten bevinden zodat bijgestuurd kan worden.

EPC: actuele informatie

De afgelopen jaren werd er al een heel verbetertraject doorlopen om de kwaliteit van de EPB-verslaggeving en de energieprestatiecertificaten op te drijven. Het afgelopen jaar ontving de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten (meest recente: 2015-00010) over de kwaliteit van de lijst van de erkende energiedeskundigen die door het VEA ter beschikking wordt gesteld.

Verzoekers halen aan dat ze, na contactname van tal van deskundigen die op de lijst staan, te horen hebben gekregen dat ze de activiteit van deskundige niet meer uitoefenen. Burgers zijn hierover verbaasd en in verwarring, want van een overheidssite verwachten ze correcte informatie die up-to-date is.

Het Vlaams Energieagentschap is wettelijk verplicht om de lijst van erkende energiedeskundigen te publiceren en beschikt niet over de mogelijkheid om uit eigen beweging, ook niet naar aanleiding van een klacht, inactieve energiedeskundigen te schrappen. Een energiedeskundige kan wel altijd zelf vragen om niet meer gepubliceerd te worden, maar in de praktijk gebeurt dit niet.

Het probleem is dat de huidige erkenning van een energiedeskundige van onbepaalde duur is. Het invoeren van een voorwaarde voor permanente vorming om de erkenning te behouden, zoals bij de EPB-verslaggevers recent gebeurde, zou er waarschijnlijk in grote mate toe bijdragen dat de te publiceren lijst van energiedeskundigen meer zal overeenstemmen met een lijst van deskundigen die daadwerkelijk op een actieve en professionele manier hun taak als deskundige uitoefenen.

Hopelijk kan dit deel uitmaken van het "*bijsturen erkenningsregeling energiedeskundigen*" die in de beleidsnota Energie 2014-2019 wordt aangekondigd.

VREG: op weg naar een nog betere service

Het al dan niet toestaan van betaalplannen door leveranciers aan hun klanten en de hoogte van de afbetaling is momenteel niet geregeld in de regelgeving en maakt onderdeel uit van het commerciële beleid van elke energieleverancier.

Toch maakte de VREG in een mededeling (MEDE-2014-05) werk van een goede praktijk over betaalplannen bij energieleveranciers met als doel om het enerzijds makkelijker te maken voor gezinnen om een haalbaar betaalplan af te spreken en anderzijds om de naleving ervan te verbeteren, wat ook de leveranciers ten goede komt. En alhoewel de voorgestelde goede praktijk juridisch niet afdwingbaar is, geeft de VREG hiermee toch een belangrijk signaal. Bovendien mogen leveranciers steeds soepeler zijn dan de voorgestelde praktijk en is het niet de bedoeling dat de leveranciers die al soepel werken, hun aanpak verstrengen.

De VREG houdt regelmatig uit eigen beweging publieke consultaties over tal van onderwerpen met als doel actief op zoek te gaan naar informatie en meningen van belanghebbenden om de eigen beslissingen en werkwijze te onderbouwen en te verbeteren. De Vlaamse Ombudsdienst kan deze werkwijze alleen maar toejuichen. In 2014 legde de VREG zichzelf duidelijke richtlijnen op waaraan ze zich zal houden bij publieke consultaties (MEDE-2014-04). En uiteraard werd daarover eerst een consultatie gehouden, waar de ombudsdienst zijn bijdrage leverde.

Bij de VREG kan je niet alleen de prijzen vergelijken van energieleveranciers (V-test), maar ook de dienstverlening van leveranciers vergelijken. Nu echter zo goed als alle leveranciers het maximum van 5 op 5 logo's op de klachtenindicator halen, verdwijnt natuurlijk het onderscheidend vermogen en gaat er geen incentive meer van uit om de kwaliteit verder te verbeteren. De huidige servicecheck is louter gebaseerd op kwantitatieve gegevens over het aantal ontvangen klachten. Het moment lijkt aangebroken om ook kwalitatieve gegevens in rekening te brengen en om de kwantitatieve schaal aan te passen zodat opnieuw de beste van de betere leveranciers onderscheiden worden en de servicecheck opnieuw een rol kan spelen in de kwaliteitsverbetering.

Dierenwelzijn

Ook Dierenwelzijn is intussen een Vlaamse bevoegdheid geworden, maar de klachten volgen slechts mondjesmaat. De weinige klachten die we in het kader van Dierenwelzijn ontvingen (2014-02082, 2015-00384), werden snel en adequaat beantwoord door de bevoegde eerstelijnsdienst.

Leefmilieu, Natuur en Energie

2. 325 klachten



Vragenlijst voor het verslag 2014
over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie**

1. Cijfergegevens

	Aantal
<u>Totaal aantal klachten:</u>	
OVAM	24
VMM	10
ANB	30
Aquafin	456
VREG	29 + 213*
VLM	33
VEA	20
Departement LNE	17
De Watergroep	1493

*wij ontvingen eind december nog 213 vragen en klachten over het prosumentarief. Het ging zowel om vragen als om klachten waarbij PV-eigenaars hun ongenoegen uitten.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<u>0-45 dagen:</u>	
	VMM	10
	ANB	29
	Aquafin	424
	VREG	242
	VLM	23
	VEA	20
	Departement LNE	15
	De Watergroep	691

	<u>meer dan 45 dagen:</u>	
	ANB	1
	Aquafin	32
	VREG	0
	VLM	10
	VEA	0
	Departement LNE	2
	De Watergroep	192
	<u>gemiddelde:</u>	
	OVAM	11.5
	ANB	26
	Aquafin	11.32
	VREG	3
	VLM	45
	VEA	9
	De Watergroep	30

<u>Aantal onontvankelijke klachten:</u>	
OVAM	6
VMM	6
ANB	7
Aquafin	60
VREG	11
VLM	9
VEA	5
Departement LNE	6
De Watergroep	10

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	<u>Al eerder klacht ingediend:</u>	
	<u>Meer dan een jaar voor indiening:</u>	
	VLM	2
	<u>Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:</u>	
	VMM	6

	VLM	1
	<u>Jurisdictioneel beroep aanhangig:</u>	
	Departement LNE	1
	<u>Kennelijk ongegrond:</u>	
	OVAM	3
	ANB	3
	VREG	1
	<u>Geen belang:</u>	
	ANB	1
	<u>Anoniem:</u>	
	OVAM	1
	ANB	2
	<u>Beleid en regelgeving:</u>	
	ANB	1
	VLM	5
	OVAM	2
	VEA	3
	VREG	3
	De Watergroep	3
	<u>Geen Vlaamse overheid:</u>	
	VEA	3
	VREG	7
	Aquafin	60
	VLM	2
	Departement LNE	5
	De Watergroep	5
	<u>Interne personeelsaangelegenheden:</u>	
	<u>Schadedossier:</u>	
	De Watergroep	2

<u>Aantal ontvankelijke klachten:</u>	
OVAM	18
VMM	4
ANB	23
Aquafin	396

VREG	231
VLM	24
VEA	15
Departement LNE	11
De Watergroep	1483

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	<u>gegrond:</u>	
	OVAM	6
	ANB	6
	VREG	7
	Aquafin	282
	VLM	4
	VEA	1
	Departement LNE	6
	De Watergroep	624
	<u>deels gegrond:</u>	
	VMM	2
	ANB	8
	OVAM	10
	VREG	1
	Aquafin	28
	VEA	1
	Departement LNE	2
	<u>ongegrond:</u>	
	OVAM	2
	VMM	2
	ANB	9
	Aquafin	86
	VREG	223
	VLM	20
	VEA	13
	Departement LNE	3
	De Watergroep	859

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	<u>opgelost:</u>	
	ANB	14
	VMM	4
	OVAM	16
	VLM	3
	VEA	2
	VREG	230
	Aquafin	291
	Departement LNE	3
	De Watergroep	605
	<u>deels opgelost:</u>	
	OVAM	0
	Aquafin	4
	Departement LNE	5
	<u>onopgelost:</u>	
	OVAM	0
	VLM	1
	VREG	1
	Aquafin	15
	De Watergroep	19

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
<u>Niet-correcte beslissing:</u>	
ANB	1
VMM	1
VREG	1
De Watergroep	70
<u>Te lange behandeltermijn:</u>	
ANB	9
OVAM	1

Volledige lijst	
	Aantal
<u>Overeenstemming met het recht:</u>	
<u>Afdoende motivering:</u>	
OVAM	1

VREG	2		
Aquafin	3		
De Watergroep	34		
<u>Ontoereikende informatieverstrekking:</u>		<u>Gelijkheid en onpartijdigheid:</u>	
ANB	2		
VMM	3		
OVAM	6		
VREG	1		
Aquafin	6		
De Watergroep	168		
<u>Onvoldoende bereikbaarheid:</u>		<u>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:</u>	
ANB	2	Departement LNE	4
VREG	4	VLM	1
De Watergroep	16		
<u>Onheuse bejegening:</u>		<u>Redelijkheid en evenredigheid:</u>	
De Watergroep	165		
<u>Andere:</u>		<u>Correcte bejegening:</u>	
Aquafin	3	OVAM	
VREG		VLM	1
VLM	1	Departement LNE	1
OVAM	9	Aquafin	3
Aqafin	298		
De Watergroep	171		
		<u>Actieve dienstverlening:</u>	
		VEA	1
		Aquafin	1
		Departement LNE	1
		<u>Deugdelijke correspondentie:</u>	
		Aquafin	2
		VLM	1
		VEA	
		<u>Vlotte bereikbaarheid:</u>	

	<u>Doeltreffende algemene informatieverstrekking:</u>	
	OVAM	5
	VEA	1
	Aquafin	4
	<u>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:</u>	
	VLM	2
	OVAM	9
	VEA	1
	Aquafin	1
	Departement LNE	7
	<u>Redelijke behandeltermijn:</u>	
	Departement LNE	1
	OVAM	1
	VEA	1
	<u>Efficiënte coördinatie:</u>	
	VEA	1
	<u>Respect voor de persoonlijke levenssfeer:</u>	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	<u>brief:</u>	
	Aquafin	6
	VLM	4
	VEA	6
	De Watergroep	19
	<u>mail:</u>	
	Departement LNE	17
	OVAM	15
	VMM	10
	Aquafin	238
	VREG	213
	VLM	18
	VEA	12
	De Watergroep	378
	<u>telefoon:</u>	
	OVAM	3
	Aquafin	87
	VREG	18
	VLM	11

VMM	2
VLM	4
OVAM	1
Aquafin	2
De Watergroep	57
<u>via consumentenorganisatie:</u>	
De Watergroep	1

!=enkel ontvankelijke klachten; we kregen ook een aantal klachten via de Vlaamse ombudsdienst die niet ontvankelijk waren, vooral over de uitbetaling van certificaten.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

-

het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

-

het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

-

het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					Totaal 2011
	2011					
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Andere						
Jacht					2	2
Subsidies					2	2
Terreinbeheer bos	1		2	1	2	6
Terreinbeheer natuurgebied						
Terreinbeheer park					2	2
Toegankelijkheid domeinen				1	1	2
Toezicht en handhaving						
Eindtotaal	1		2	2	9	14

VMM

Als klachtenmanager van de Vlaamse Milieumaatschappij ben ik inhoudelijk bevoegd via beslissing van de directieraad om klachten te behandelen die betrekking hebben op betwistingen van heffingen waarvoor de Vlaamse Milieumaatschappij bevoegd is om die te innen.

Na instelling van een nieuw contactadres – klachtenmanager@vmm.be – bereikten mij echter een meer divers aanbod van inhoudelijke klachten.

- Aantal klachten ivm heffingen: 3
- 1 onontvankelijk wegens laattijdig indien van het bezwaar → opgelost
- 1 ongegrond bezwaar tegen meest recente heffing en heffingen te ver in het verleden → opgelost

- 1 gegrond bezwaar tegen heffing voor reeds stopgezette heffingen, maar te laat betwist → omwille van behoorlijk bestuurlijk verkeerde heffing teruggestort, opgelost.

Aantal klachten ivm werking watermaatschappijen (zowel levering drinkwater als sanering): 5

- In dergelijke gevallen dient de klant zich te wenden tot de toezichthouder drinkwater of toezichthouder sanering. Deze klachten werden dan ook als onontvankelijk gekwalificeerd. → Dergelijke klachten worden rechtstreeks aan de toezichthouders bezorgd, opgelost.

1 klacht inzake openbaar bestuur: burger werd aangeraden zich te wenden tot bevoegde dienst en werd gewezen op de beroepsprocedure inzake openbaar bestuur en de mogelijke uitzonderingen inzake openbaar bestuur. → opgelost

1 klacht inzake ligging onroerend goed in overstromingsgevoelig gebied → doorverwezen naar bevoegde dienst binnen Vlaamse Milieumaatschappij, opgelost.

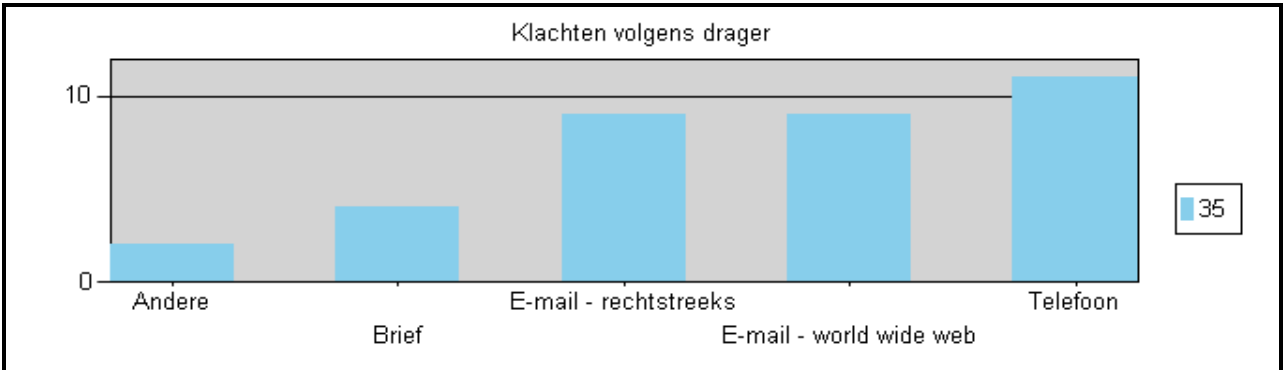
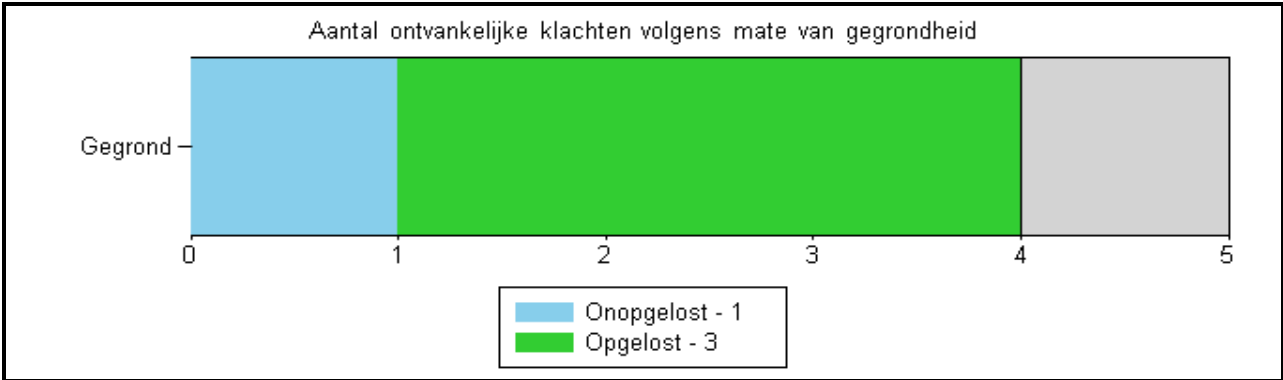
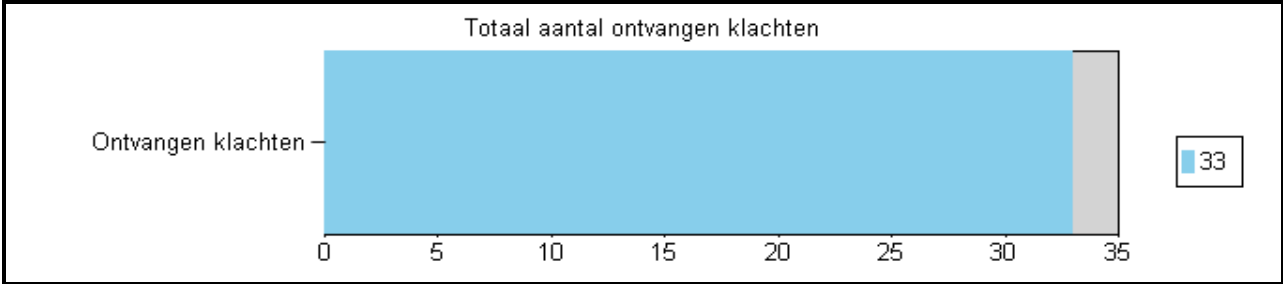
VLM

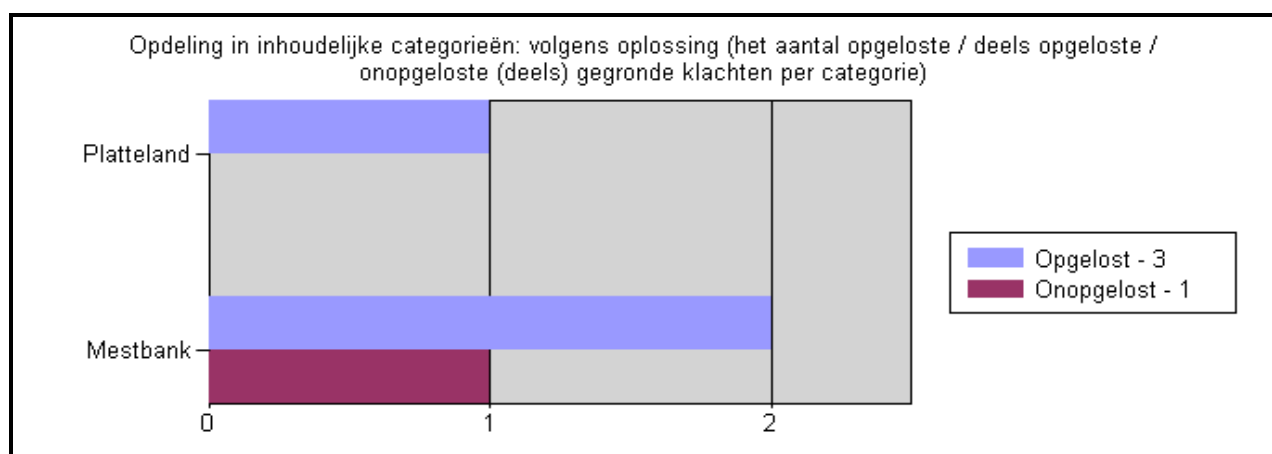
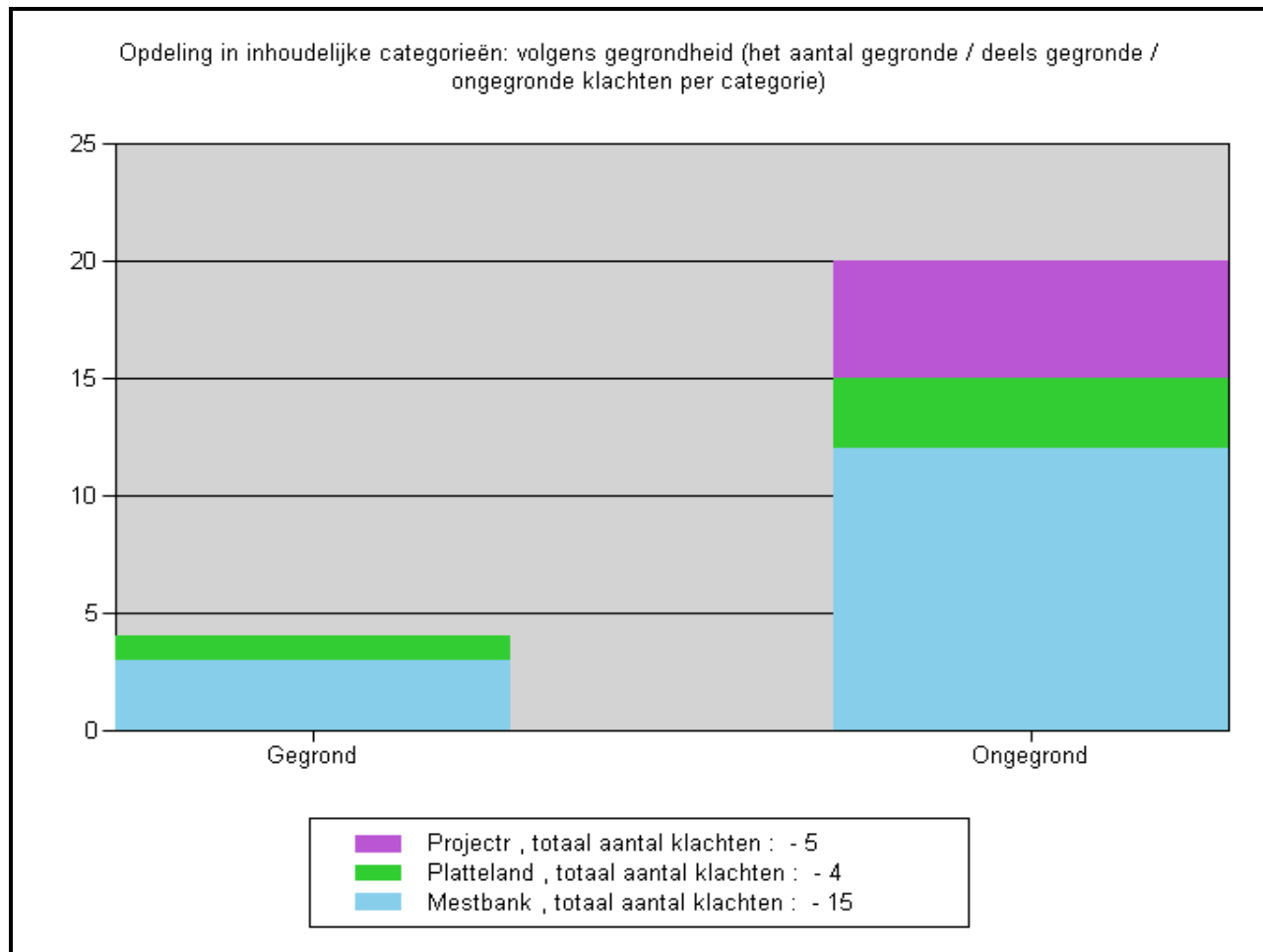
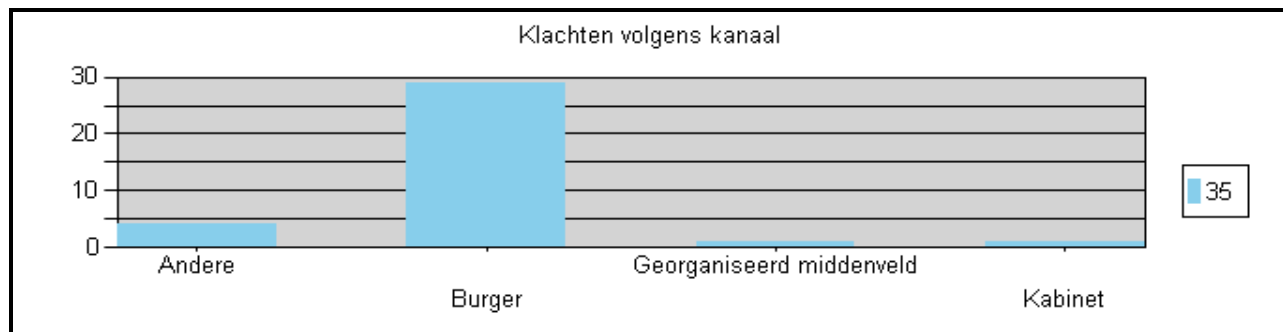
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		24
Mestbank		15
Gegrond	3	
Ongegrond	12	
Platteland - beheerovereenkomsten		3
Gegrond	1	
Ongegrond	2	
Platteland - andere		1
Ongegrond	1	
Projectrealisatie - grondenbank		3
Ongegrond	3	
Projectrealisatie - ruilverkaveling		2
Ongegrond	2	

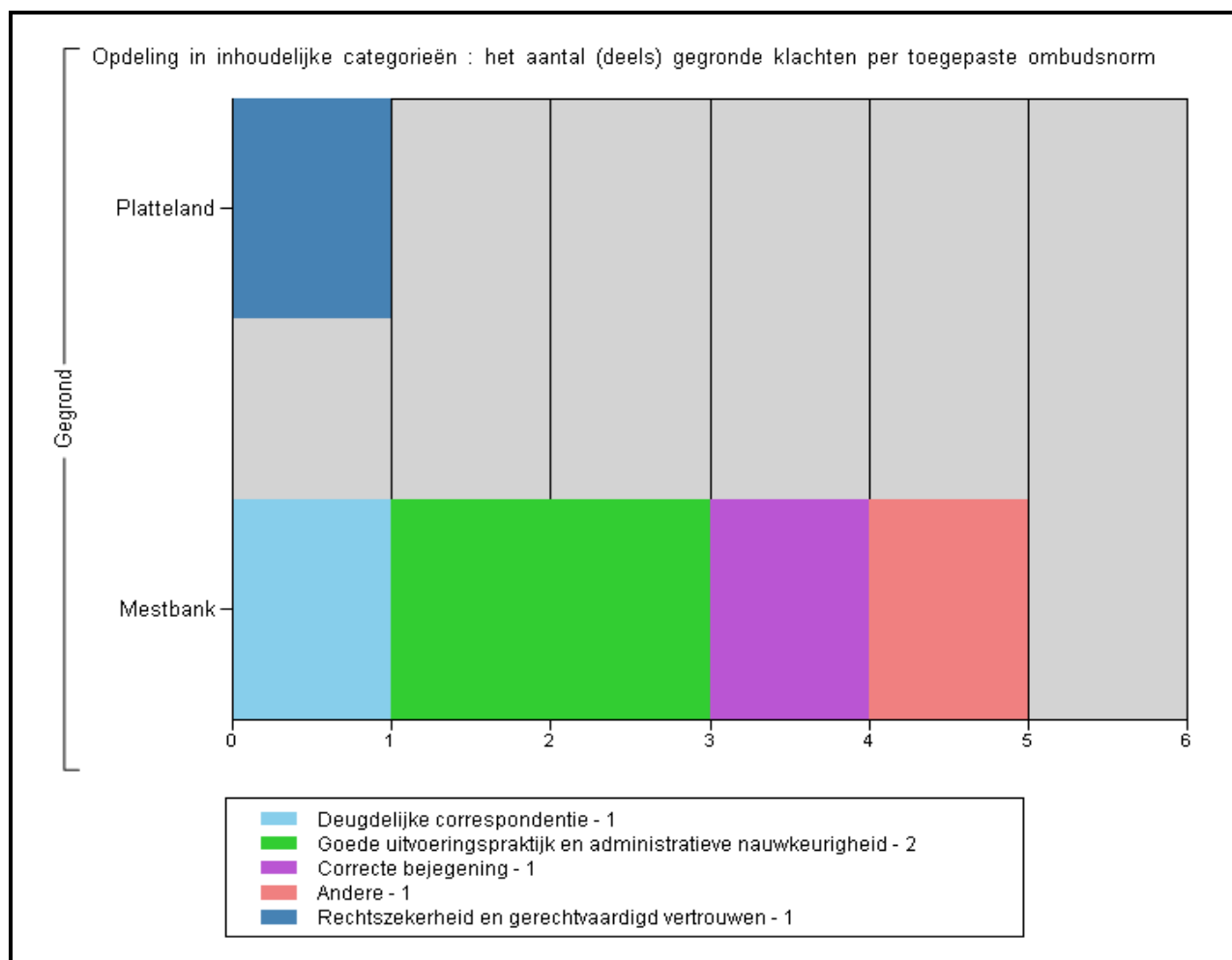
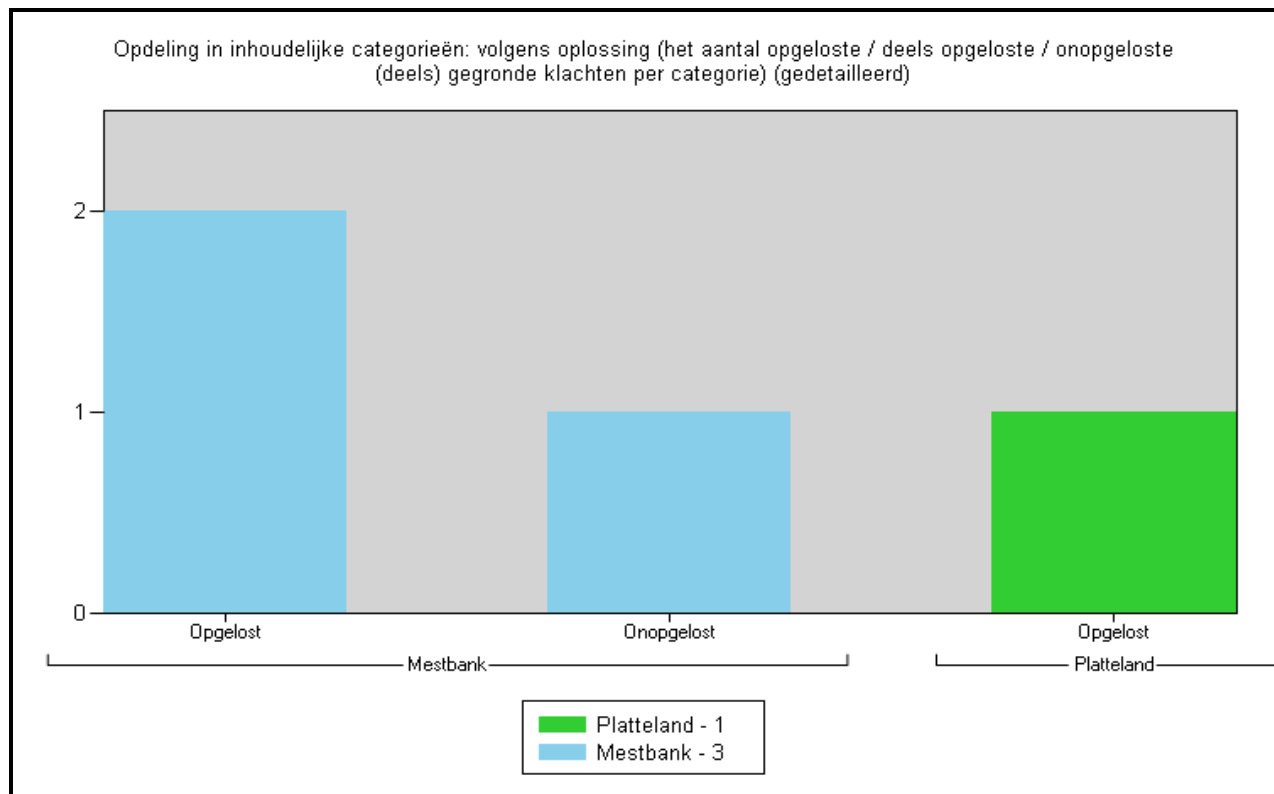
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		4
Mestbank		3
Onopgelost	1	
Opgelost	2	
Platteland - beheerovereenkomsten		1
Opgelost	1	

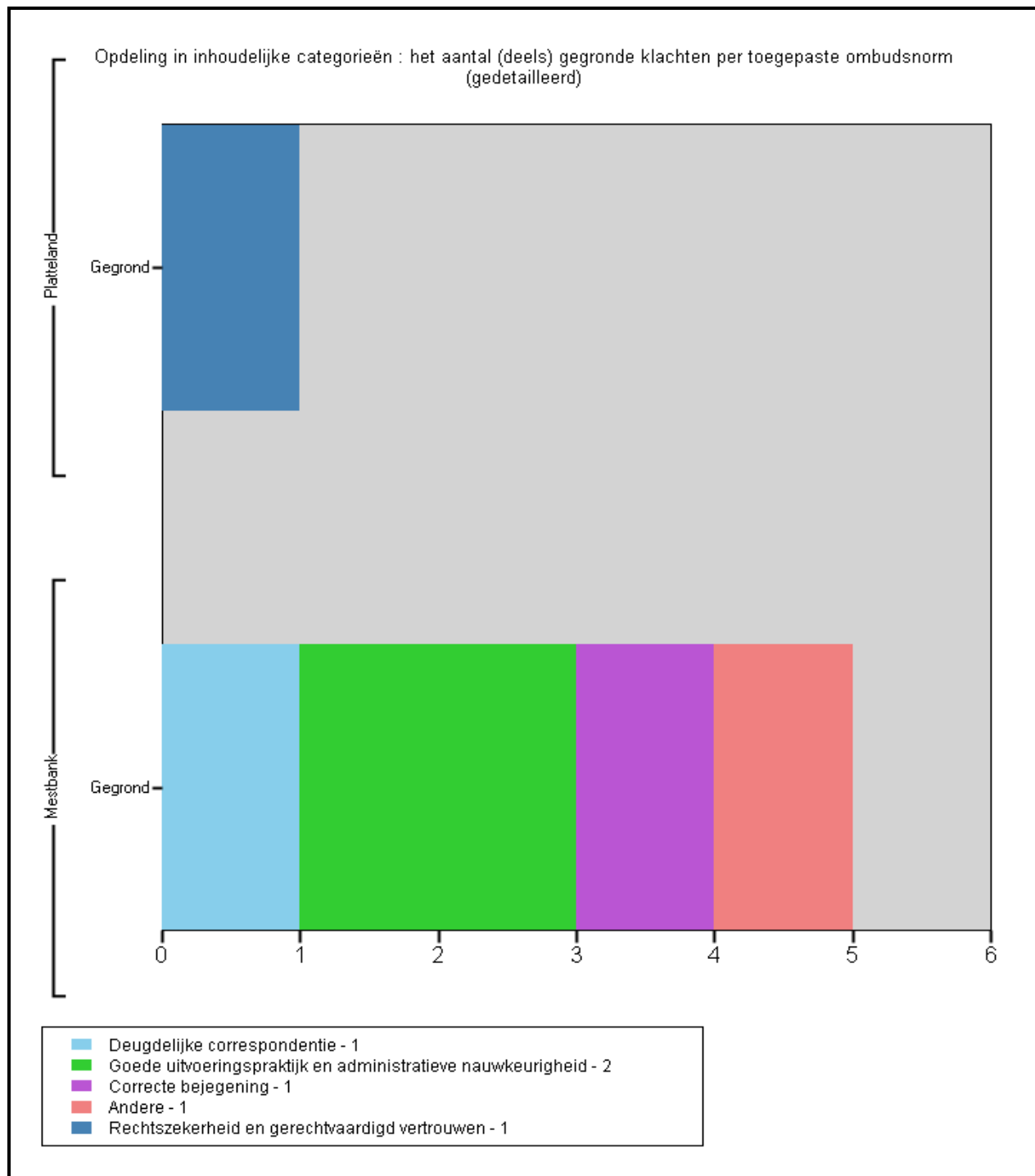
Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		6
Mestbank		5

Geground		5
Deugdelijke correspondentie		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid		2
Correcte bejegening		1
Andere		1
Platteland - beheerovereenkomsten		1
Geground		1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen		1









OVAM

Klachten over het thema Afval- en materialen

In 2014 werden 5 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 3 zijn onontvankelijk
- 2 zijn ontvankelijk, waarvan 1 deels gegrond en 1 gegrond

De 3 onontvankelijke klachten hebben betrekking op het gevoerde beleid voor het selectief inzamelen van afvalstoffen dat door de OVAM wordt nagestreefd; en de tarifiering die door de containerparken hiervoor wordt gehanteerd.

De 2 (deels) gegronde klachten zijn geïsoleerde klachten over een onredelijk lange behandelingstermijn van een vraag en een onduidelijke enquêtering die werd uitgevoerd door een studie bureau in opdracht van de OVAM.

Opvallend is dat klachtencoördinator in 2014 veel mails ontving over het niet naleven van de regels voor verspreiding van reclaimedrukwerk; en dan vooral het toch bussen van reclaimedrukwerk hoewel is aangegeven dat de ontvanger geen drukwerk wenst te ontvangen. Deze meldingen werden bezorgd aan het speciaal daarvoor opgericht meldpunt binnen de OVAM (sticker@ovam.be) en zijn niet in de klachtencijfers van de OVAM opgenomen. Het gaat immers niet over klachten over de werking van de OVAM maar over meldingen dat distributeurs de regels omtrent verspreiding van reclaimedrukwerk niet naleven.

Klachten over het thema Bodem

In 2014 werden 14 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 3 zijn onontvankelijk
- 11 zijn ontvankelijk, met volgende mate van gegrondheid
 - o 2 ongegrond
 - o 9 deels gegrond

De 3 onontvankelijke klachten bestaan uit een anonieme klacht; een foutieve document-aanvraag door de klager zelf waardoor het gewenste resultaat uitbleef; en een kennelijk ongegronde klacht.

De 11 ontvankelijke maar deels gegronde klachten, bestaan grotendeels uit 2 types van klachten:

- Wijziging van het statuut van de grond (5 klachten). Naarmate het grondeninformatieregister (GIR) van de OVAM verder aangevuld wordt met informatie uit de gemeentelijke inventaris is een betere inschatting mogelijk van de bodemkwaliteit en potentiële verontreiniging. Dit impliceert soms dat een grond nu als risicoground beoordeeld wordt op basis van deze nieuwe informatie terwijl dit vroeger niet zo was. Dat stuit in sommige gevallen op onbegrip bij eigenaars die destijds de grond hebben aangekocht met blanco bodemattest.
- Onterecht aanschrijven als of droogkuis (3 klachten). Eind 2014 verkoos de OVAM omwille van het voorzorgsprincipe en de nakende einddatum voor het sluiten van overeenkomsten met VLABOTEX, om alle eigenaars van de gronden waarvoor in het webloket de rubriek 59.8 en 41.4 vermeld wordt (= chemisch reinigen van textiel), te informeren over deze einddatum. Een aantal bedrijven voor textielveredeling worden onder dezelfde rubrieken gecatalogeerd en zijn daardoor ten onrechte aangeschreven.

Deze klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Ze zijn als deels gegrond omschreven omdat altijd alle wettelijke procedures zijn gerespecteerd en de OVAM handelde vanuit het voorzorgsprincipe. Vanuit het standpunt van de klager, kan echter begrip worden opgebracht dat hij dit niet altijd als klantvriendelijk percipieert.

Algemene ondersteuning

Algemeen werden 5 ontvankelijke en gegronde klachten ontvangen over de nieuwe website die door de OVAM begin 2014 werd gelanceerd. De klachten zijn divers: onvolledige info, rapporten die in pdf worden aangeboden waardoor ze niet digitaal kunnen worden ingevuld, tijdelijk onbeschikbaar zijn van bepaalde toepassingen. Deze klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm 'doeltreffende algemene informatieverstrekking'.

In de loop van 2015 werden tussendoor al aanpassingen doorgevoerd waardoor deze klachten ad hoc opgelost werden.

VEA

De ontvankelijk en gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

Klacht met betrekking tot de correctheid van een EPB-aangifte

- *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
- *Actieve dienstverlening*
- *Redelijke behandeltermijn*

Klacht met betrekking tot verkeerde informatie op website www.energiesparen.be

- *Efficiënte coördinatie*
- *Doeltreffende algemene informatieverstrekking*

VREG

In 2014 ontvingen we 231 ontvankelijke en 11 onontvankelijke klachten. Het aantal ontvankelijke klachten steeg sterk (65 in 2013) terwijl het aantal onontvankelijke klachten licht steeg (7 in 2013).

Aantal ontvankelijke klachten:

- 218 niet-correcte beslissing
- 3 te lange behandelingstermijn
- 2 ontoereikende informatieverlening
- 2 onheuse bejegening
- 6 onvoldoende bereikbaarheid

230 van de 231 vragen/klachten die in 2014 werden ingediend zijn opgelost.

Eén complexe klacht over een grote PV-installatie zal pas in de loop van 2015 kunnen opgelost worden. Er is een controle ter plaatse voorzien op 17 februari in aanwezigheid van de verzoeker, de distributienetbeheerder ORES en de controle-instantie Laborelec.

ORES heeft al de meters laten controleren en het blijkt dat ze allemaal goed functioneren.

Door die controle heeft ORES toch iets niets normaal gezien op één van de 2 installaties en zijn ze ervan overtuigd dat er daar een probleem is.

Om een oplossing te vinden en om de verzoeker verder te helpen stellen zij voor om de ganse elektrische installatie te laten bekijken door een externe en onafhankelijk organisme (Laborelec). Uitzonderlijk zal ORES de kosten van deze controle op zich nemen.

Aantal gegronde//deels gegronde/ongegronde klachten:

- 7 gegronde
- 1 deels gegronde
- 223 ongegronde

Gegronde klachten:

- kan niet meer inloggen (compatibiliteitsproblemen browser) (4 klachten)
- login en paswoord naar verkeerd e-mailadres verstuurd (1 klacht)
- krijgt geen certificaten (dossier geblokkeerd n.a.v. een probleem met de installatie of met de meters van de netbeheerder ORES)
- heeft geen GSC gekregen binnen M+2

Deels gegronde klachten:

- gaat niet akkoord met blokkering n.a.v. onduidelijkheid over eigendom (echtscheiding)

Deze klacht is deels gegronde omdat de communicatie hierover op onze website en naar de persoon in kwestie beter had gekund.

Ongegronde klachten:

- gaat niet akkoord dat hij tarief voor prosumant moet betalen (213 klachten)
- gaat niet akkoord met geschatte meterstand (4 klachten)
- kon 1700 telefonisch niet bereiken: vond zijn mails met paswoord en gebruikersnaam niet – lag aan z’n telefoon zelf (1 klacht)
- heeft zonnepanelen, gaat niet akkoord met aangerekende meterstand van Essent - MS klopt wel (1 klacht)
- begrijpt het overschot van 15 kWh in de databank niet - is wel correct (1 klacht)
- gaat niet akkoord dat er werken zijn aan de databank als de zon schijnt (1 klacht)
- te administratieve rompslomp na verkeerde ingave MS – wij vragen deze gegevens op omdat er soms fouten in de databank zitten die zorgen dat een dossier geblokkeerd wordt (1 klacht)
- klacht over hangende meterstand (tijdelijk technisch probleem) – ongegrond omdat de klager de onjuiste contactgegevens had overgemaakt waardoor we een verkeerde MS hadden goedgekeurd (1 klacht)

Opmerking:

Klachten over de niet-uitbetaling van certificaten worden als onontvankelijk beschouwd. Dit gaat niet om klachten tegen de VREG, maar om klachten tegen de netbeheerder. Het zijn immers de netbeheerders die de certificaten uitbetalen, niet de VREG.

Alle ontvankelijke klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn op één na (zie klacht in geel met *) opgelost.

Aquafin

Categorie	Deels gegrond	Gegrond	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Ombudsnormen
Afwerking bovenbouw-wegenis	2	9	2		2	9	Andere (11)
Bemalingsproblemen			3				-
Bereikbaarheid Handelszaken		5				5	Andere (5)
Besteksconformiteit/ Afspraken		3	1		1	2	Andere (2) Onheuse bejeging (1)
Comfortvoorziening		4				4	Andere (4)
Diversen	2	20	6		1	21	Andere (21) Onheuse bejeging (1)
Drainage	1	1	2			2	Andere (2)
Duurtijd Werken		6	2			6	Andere (6)
Geurhinder		18	4	1	1	16	Andere (18)
Groenonderhoud		12	1			12	Andere (11) Te lange behandeltermijn (1)
Herstel bebouwd privaat domein	5	41	12		2	44	Andere (46)
Herstel niet bebouwd privaat domein	2	20	2	1	2	19	Andere (21) Te lange behandeltermijn (1)
Herstel openbaar domein	1	14	11	1		14	Andere (15)
Huisaansluiting		4	1			4	Andere (4)
Informatie- Communicatie	2	17	12			19	Andere (13) Ontoereikende informatieverstrekking (6)
Inkomensverlies tgv Werken		1				1	Andere (1)
Kelderaansluiting - problemen		2	1		1	1	Andere (2)
Lawaai- trillingshinder	6	26	3		3	29	Andere (32)
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom		4				4	Andere (4)
Onveilige Situaties		4	3	1		3	Andere (4)
Te lange behandelingstermijn info/dossier		1	1			1	Te lange behandeltermijn (1)
Technisch Mankement	2	10	2		1	11	Andere (12)

Toegankelijkheid/ Netheid	3	14	4			17	Andere (16) Onheuse bejegening (1)
Traject- implantingskeuze		1	1			1	Andere (1)
Vergoedingen/ Uitbetalingen		7	1			7	Andere (7)
Verzakkingen/ Obstructies		2	1			2	Andere (2)
Wateroverlast	2	28	9			30	Andere (30)
Waterstagnatie		7			1	6	Andere (7)
Watervervuiling		1	1			1	Andere (1)

Departement LNE

De behandelde klachten waren divers en heel locatie- of situatie gebonden. Concreet gaat het o.a. over:

- ✓ bedrijf gebruikt haar oprit voor zwaar vervoer volgens klager in strijd met planologisch attest en milieuvergunning (gegrond/deels opgelost)
- ✓ Klacht betreffende een vermoedelijk illegale lozing
- ✓ Geluidsoverlast veroorzaakt door en bedrijf als gevolg van het verwijderen van de polderbebossing tussen Kruibeke en het industriegebied rechter Schelde oever (gegrond/deels opgelost)
- ✓ Niet naleven van de vergunningsvoorwaarden (gegrond/deels opgelost)
- ✓ Na het behalen van zijn certificaat voor bekwaamheid inzake de verwarmingsaudit is klager van mening dat hij heel lang heeft moeten wachten op zijn login zodat hij geen gegevens kon uploaden en daardoor geen enkele audit kan uitvoeren (ongeground/opgelost)
- ✓ vraag naar bevestiging erkenningsnummer firma in het kader van sanering stookolietank(gegrond/opgelost)
- ✓ klacht tegen milieuvergunning afgeleverd door de gemeente, niet-naleven van zijn verzoek tot anonimiteit in de verdere behandeling van het dossier; hetgeen voor klager aanleiding heeft gegeven tot een blaam van zijn werkgever (deels gegrond/opgelost)
- ✓ Rookontwikkeling en rookhinder door het verbranden van afval door een bedrijf in KMO zone (gegrond/opgelost)
- ✓ gegevens van klager als erkende brandertechicus zijn op de webstek niet correct weergegeven (gegrond/opgelost).

De Watergroep

Zie bijlage.

3. Klachtenbeeld 2014

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

ANB

Het Agentschap voor Natuur en Bos registreert en behandelt de klachten decentraal en dus zo dicht als mogelijk bij de situatie of locatie die aanleiding geeft tot een klacht. Er zijn zes klachtencoördinatoren aangeduid binnen het agentschap, één centraal in Brussel en één per Vlaamse provincie. Dit rapport omvat de klachtenbehandeling door deze zes klachtencoördinatoren voor het werkjaar 2014.

Het aantal ontvangen klachten in 2014 over het hele agentschap bedraagt 30 en blijft in lijn met de voorgaande jaren (27 en 28)

Op 23 ontvankelijke klachten waren er 14 gegrond of gedeeltelijk gegrond. Al deze klachten werden opgelost.

De behandelde klachten waren divers en heel locatie- of situatie gebonden. Concreet gaat het o.a. over overhangende takken, een paar laattijdige betalingen, vermeende onvolledige betalingen, de aanrijding van een ree, distels, enz.). In enkele gevallen volstond het om extra informatie te verschaffen zodat de indiener van de klacht het waarom van bepaalde ingrepen of beslissingen kon begrijpen. De enkele laattijdige betalingen werden na melding zo snel als mogelijk afgehandeld.

Een nieuw soort klacht betrof het zogezegd grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid van het ANB. De persoon die de klacht indiende bleek echter gestalkt te worden door een onbekende die zich uitgaf voor een personeelslid van het agentschap. Uiteraard werd dit verder afgehandeld door de politie.

Op één klacht na werden de klachten binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld.

VMM

Klachten inzake heffingen:

- Er kan geconcludeerd worden dat de klachten inzake heffingen laattijdige betwistingen zijn.

Klachten inzake de werking van de watermaatschappijen:

- Ondanks het feit dat er zowel voor drinkwater als sanering toezichthoudende ambtenaren zijn die de naleving van het de regelgeving door de watermaatschappijen naar aanleiding van concrete situaties nagaan, vinden klagers te weinig hun weg naar deze toezichthoudende ambtenaren. De communicatie van de maatschappijen zou in die zin melding moeten maken van het bestaan van deze mogelijkheid om een klacht neer te leggen.

Klacht inzake openbaar bestuur:

- Klager is te weinig bekend met procedure voor de passieve openbaarheid van bestuur en/of wordt door de aangesproken dienst te weinig geïnformeerd.

Klacht inzake overstromingsgevoelig gebied:

- Klager had nood aan verduidelijking van update kaartmateriaal. Richt zich daartoe tot de klachtenmanager; hoewel dit eigenlijk niet als 'klacht' an sich kan beschouwd worden.

VLM**3.1. Inleiding**

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door het volgende klachtenteam:

Hilde Janssens: klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.

Els Mondelaers en Gilles Fourneau: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Projectrealisatie & Platteland.

Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave en Bavo Dispersyn: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Clirieck: klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2014

In totaal werden 33 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2014. Dit zijn 2 klachten minder dan in 2013 (42 totaal ontvangen klachten min 7 geannuleerde klachten = 35).

Van de 33 klachten zijn 24 klachten ontvankelijk (26 in 2013) en 9 klachten onontvankelijk (9 in 2013). Bij de 9 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (5), "VLM niet bevoegd" (2), "meer dan een jaar voor indiening" (2), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (1). De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2013 licht gestegen van 6 dagen naar 10 dagen. Het gemiddelde is licht gestegen naar 45 i.p.v. 41 in 2013.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 20 ongegronde klachten en 4 gegronde klachten. In 2013 waren er evenveel gegronde als ongegronde klachten: 10 gegronde klachten, 3 deels gegronde klachten en 13 ongegronde klachten (totaal 26).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is als volgt: van de 4 gegronde klachten werden 3 klachten opgelost, 1 klacht bleef onopgelost. In 2013 was de oplossingsgraad maximaal: alle 13 (deels) gegronde klachten werden opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" werd tweemaal geschonden. De volgende ombudsnormen werden slechts 1 keer geschonden: "andere", "correcte bejegening", "deugdelijke correspondentie" en "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen".

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Tot in 2011 was de telefoon steeds de meest gebruikte drager voor het indienen van een klacht. Opvallend is dat de e-mail via het klachtenadres op de website en de rechtstreekse e-mail de klassieke dragers meer en meer verdringen: op de 35 klachten werden 18 klachten per e-mail verstuurd, de telefoon werd 11 keer als drager gebruikt en slechts 4 keer de brief.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 29 van de 35 (t.o.v. 29 van de 38 in 2013) door de burger zelf wordt ingediend, rechtstreeks zonder tussenpersonen. Uit de gegevens over de drager en het kanaal blijkt dat de drempel vrij laag ligt voor de burger om klacht in te dienen bij de VLM. Vier klachten werden op een andere manier geregistreerd, 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet en 1 klacht werd overgemaakt door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland en Projectrealisatie. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank en de ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 24) handelt over de taken van de Mestbank (15 t.o.v. 16 in 2013) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland die als voorwerp beheerovereenkomsten hadden (3 t.o.v. 3 in 2013) en de klachten m.b.t. Projectrealisatie – grondenbank (3 t.o.v. 2 in 2013). Daarna komen de klachten i.v.m. Projectrealisatie waarbij 2 klachten betrekking hadden op de uitvoering van de ruilverkaveling (t.o.v. 2 in 2013), 1 klacht werd ingedeeld onder Platteland – andere.

3.3. Mestbank 2014

Er werden in totaal 22 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een verhoging met drie klachten in vergelijking met het voorgaande jaar. Zeven van deze 22 klachten werden onontvankelijk verklaard. Van de 15 ontvankelijke klachten werden er 3 als gegrond en 12 als ongegrond beschouwd.

Met betrekking tot de 7 onontvankelijke klachten, valt het op dat voor 5 van deze klachten de categorie “beleid en regelgeving” als reden van onontvankelijkheid werd opgegeven. Nader onderzoek leert dat deze 5 klachten elk op zich gericht zijn tegen aparte beleidsmaatregelen of bepaalde aspecten van de regelgeving. Het betreft hier dus niet één specifieke beleidsmaatregel waar veelvuldig klachten over werden ontvangen. Twee klachten, waarvan 1 ook betrekking had op de categorie “beleid en regelgeving”, werden als onontvankelijk beschouwd omdat zij betrekking hadden op feiten die zich meer dan één jaar voor de indiening hadden afgespeeld. Tenslotte was er 1 klacht onontvankelijk omwille van het feit dat niet alle administratieve beroepsprocedures waren uitgeput. Ondanks het feit dat deze klachten onontvankelijk waren, werd er in bepaalde gevallen door de klachtenbehandelaar toch dieper ingegaan op de inhoud van de klacht. Hierbij werd getracht om de klager een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Tevens werd er aangegeven dat de klager de mogelijkheid had om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de ontvankelijke klachten is er in vergelijking met 2013 een bepaalde tendens merkbaar. Waar er in 2013 nog 11 klachten betrekking hadden op het gebruik van een door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicatie, is dit voor 2014 duidelijk niet meer het geval. Het lijkt erop dat de werking van de internetapplicaties alsmaar meer ingeburgerd geraakt bij de betrokken gebruikers: landbouwers, erkende mestvoerders of medewerkers van laboratoria. Zo zijn er voor 2014 geen klachten behandeld die betrekking hadden op een gebrekkige kennis van de gebruiker van een applicatie.

Verder waren er 4 klachten die verband hielden met de verplichting tot het nemen van bodemstalen voor bepaalde groenteteelten. Eén klacht werd onontvankelijk verklaard, 2 klachten ontvankelijk maar ongegrond en één klacht ontvankelijk en gegrond. Uit deze klachten bleek dat het voor sommige landbouwers onduidelijk was op welke teelten de verplichting van toepassing was. Uit nader onderzoek bleek dat de betrokken landbouwers verschillende malen, bij brief en bij mail, werden geïnformeerd inzake deze verplichting. Ook werden er verschillende infoavonden georganiseerd en verscheen de relevante info in de belangrijkste vakbladen. Hoewel er dus wel degelijk vanuit de Mestbank veelvuldig informatie werd verstrekt, bleek dit voor sommige landbouwers niet voldoende te zijn. Om dergelijke ongemakken naar de toekomst toe te vermijden werd een aanbeveling uitgeschreven waarin werd geadviseerd om de verschillende groenteteelten die onder de verplichting vielen duidelijker te omschrijven.

Wat betreft de overige ontvankelijke klachten valt er moeilijk een lijn te trekken. Een grote verscheidenheid aan aspecten betreffende de werking van de Mestbank waren voorwerp van een klacht. Telkenmale werd er door de betreffende klachtenbehandelaar diepgaand onderzoek verricht naar de mogelijke oorzaken en oplossingen van deze klachten, waarbij 3 klachten als gegrond werden beschouwd en 12 als ongegrond.

Eén van de gegronde klachten had betrekking op een landbouwer die verhuisd was maar die nog steeds post van de VLM ontving op zijn oude adres. Deze klacht was gegrond maar kon niet onmiddellijk door de VLM opgelost worden aangezien het wettelijk bepaald is dat het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV) ter zake de enige bevoegde instantie is. De klachtenbehandelaar heeft daaropvolgend aangedrongen bij het ALV opdat zij deze kwestie zouden oplossen.

Een tweede gegronde klacht ging over de uitzonderlijke resultaten van een analyse van een bodemstaal in het kader van de nitraatresidubepaling. In casu oordeelde de klachtenbehandelaar dat het niet uit te sluiten was dat bij de rapportering van het analyseresultaat de tussenresultaten verwisseld waren. Hoewel deze mogelijke verwisseling geen effect had op het eindresultaat, diende wel geconcludeerd te worden dat er mogelijk een onnauwkeurige rapportering was gebeurd. Om deze reden werd de klacht gegrond verklaard.

De laatste gegronde klacht had deels betrekking op de onduidelijke communicatie van de VLM over de verplichting tot het nemen van bodemstalen voor landbouwers die gebruik maken van specifieke teeltmethodes. De klachtenbehandelaar beaamde dat deze communicatie inderdaad onduidelijk kon overkomen en verklaarde dit deel van de klacht gegrond. Het deel van de klacht waarbij de klager stelde dat het voor hem onzinnig was om een bodemstaal te nemen werd niet bijgetreden.

Tot slot kan de aandacht gevestigd worden op het feit dat slechts bij 2 klachten de klager na de behandeling van de klacht naar de ombudsman is gestapt in tweede lijn. Bij één ervan werd de klager in het gelijk gesteld door de ombudsman. Dit op basis van nieuwe elementen die door de klager in kwestie werden opgeworpen. In casu werd aan de klager een boete opgelegd wegens het niet toevoegen van voldoende stavingstukken bij zijn aangifte. De klager stelde dat hij niet de mogelijkheid had gekregen om de nodige stavingstukken alsnog te verstrekken binnen de dertig dagen na verzending van het aangetekend schrijven waarbij hij werd gewezen op het ontbreken van deze stavingstukken. Deze mogelijkheid is nochtans neergeschreven in artikel 63, §22 van het Mestdecreet van 22 december 2006. Na onderzoek bleek dat er geen gelijkaardige zaken waren. Er kon geconcludeerd worden dat er sprake was van een

uitzonderlijke combinatie van factoren. Voor alle zekerheid werd het ontwerp van de aangetekende brief zodanig aangepast dat dergelijke situaties naar de toekomst toe niet meer kunnen gebeuren.

3.4. Projectrealisatie 2014

In totaal werden zeven klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er twee onontvankelijk en vijf ontvankelijk werden verklaard. De ontvankelijke klachten waren allen ongegrond.

Twee klachten die werden ingedeeld in de categorie “Projectrealisatie – andere” waren onontvankelijk. Het betrof klachten waarvoor de VLM onbevoegd was. De VLM heeft de klacht wel overgemaakt aan de bevoegde instanties.

In de categorie “Projectrealisatie – grondzaken” werden drie klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop, waren ontvankelijk doch ongegrond.

Voor wat betreft de klachten m.b.t. “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op de werken die in het kader van een ruilverkavelingsproject werden uitgevoerd, waren ontvankelijk doch ongegrond. Eén van de klachten betrof een geval waarin een belanghebbende ontevreden was over de locatie van een aangelegde tractorsluis. Hij ondervond dit als hinderlijk voor de bewerking van het aanpalende perceel en vroeg om de tractorsluis te verplaatsen. Hoewel de klacht ongegrond was, heeft de klachtenbehandelaar niettemin bij het betrokken ruilverkavelingscomité aangedrongen om nog een extra kwaliteitscontrole uit te voeren en de belanghebbende hierover te informeren. Het ruilverkavelingscomité heeft het technisch uitvoeringsdossier opnieuw bekeken en heeft daarna de belanghebbende gecontacteerd om de verschillende argumenten voor de ligging van de tractorsluis bijkomend te verduidelijken. Ook werd de reeds eerder voorgestelde compensatie opnieuw aangeboden. De belanghebbende is op dit voorstel niet ingegaan.

3.5. Platteland 2014

In totaal werden vier klachten genoteerd over het thema Platteland. Drie klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op een plattelandproject.

Deze vier klachten waren ontvankelijk. Drie klachten waren ongegrond. Eén klacht was gegrond.

Bij de gegronde klacht was de verzoeker ontevreden omdat zijn beheerovereenkomst perceelsrandenbeheer ambtshalve werd aangepast door de VLM. De aanpassing gebeurde omdat, na een interne controle door de dienst beheerovereenkomsten, werd vastgesteld dat een deel van de randen niet langs een kwetsbaar element liggen. Verzoeker is niet akkoord met het feit dat zijn beheerovereenkomst eenzijdig werd aangepast. Na onderzoek van de klacht werd het volgende vastgesteld:

- uit de interne controle blijkt dat de VLM de beheerovereenkomst onterecht heeft gesloten;

- de beslissing van de VLM om het deel van de perceelsrand dat niet gelegen is langs een kwetsbaar element te verwijderen uit de beheerovereenkomst is terecht;
- de verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat de beheerovereenkomst door de VLM onterecht werd gesloten en hij moest erop kunnen vertrouwen dat deze beheerovereenkomst geldig werd gesloten.

De klachtenbehandelaar was van mening dat de klacht van de verzoeker gegrond was. Als oplossing in dit dossier werd voorgesteld dat de schade van de verzoeker wordt vergoed. Tussen de verzoeker en de VLM werd hiervoor een dading gesloten en werd het verschuldigde bedrag overgemaakt aan de verzoeker.

De volgende ombudsnorm werd in dit dossier geschonden: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen. De schending ligt in het feit dat de VLM na een interne controle vaststelde dat de beheerovereenkomst onterecht werd gesloten door de VLM. De verzoeker moest erop kunnen vertrouwen dat de beheerovereenkomst geldig werd gesloten.

Bij een andere klacht over beheerovereenkomsten vroeg de verzoeker om gehoord te worden door de VLM. Tijdens het gesprek dat volgde heeft de verzoeker zijn argumenten kunnen verduidelijken. Na onderzoek van deze klacht kwam de klachtenbehandelaar tot het besluit dat de klacht ongegrond was.

De klacht met betrekking tot een plattelandsproject betrof een geval waarin de betrokkene ontevreden was over de (her)inrichting van een aantal trage wegen. De betrokkene kon zich meer bepaald niet vinden in de keuze van de wegen die werden (her)ingericht en de opname ervan in een digitale routeplanner. Na onderzoek van de klacht was de klachtenbehandelaar van de VLM van oordeel dat de VLM correct had gehandeld.

De betrokkene contacteerde vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn. De Vlaamse Ombudsdienst deed een voorstel om de betrokkene en de VLM te verzoenen. In dat kader heeft de VLM als tegemoetkoming aan de betrokkene een weg uit de digitale routeplanner geschrapt. De VLM informeerde ook de betrokkene over de toekomstige plannen voor het betrokken gebied en in het bijzonder m.b.t. de trage wegen in zijn onmiddellijke omgeving. Hiertoe heeft een medewerker van de VLM de betrokkene uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Daarbij heeft de betrokkene een aantal voorstellen gedaan voor de inrichting van de trage wegen gelegen in de nabije omgeving van zijn eigendommen. De suggesties van de klager zal de VLM onderzoeken bij het uitwerken van de plannen in een volgende fase.

OVAM

In de loop van 2014 registreerde de klachtenmanager 24 klachten. Van deze klachten werden er 18 ontvankelijk verklaard. 6 klachten bleken uiteindelijk gegrond, 10 deels ongegrond en 2 ongegrond.

Het aantal klachten stijgt ten opzichte van 2013 (17 klachten in 2013) maar is te verklaren door een aantal nieuwe initiatieven die de OVAM in 2014 nam. Gezien echter het grote bereik van deze initiatieven, is het aantal ontvangen klachten zeer beperkt te noemen:

- Ingebruikname van een nieuwe website: 5 klachten op een totaal van 360.000 instappunten en 890.000 unieke pagina-weergaves in 2014.
- Mailing naar aanleiding van de nakende einddatum voor het sluiten van overeenkomsten met VLABOTEX: 3 klachten op een geheel van 2.500 verstuurd brieven (0,12%).

Een aandachtspunt zijn de klachten over wijzigingen in het statuut van een grond met andere, strengere procedures tot gevolg bij verkoop van deze grond. Door het beter in kaart brengen van (voormalige) risico-activiteiten, krijgt de OVAM een duidelijker beeld van de kwaliteit van de bodem en waar potentiële verontreiniging aanwezig kan zijn. Dit is een zeer positieve evolutie maar heeft als neveneffect dat sommige gronden nu als risicoground worden ingedeeld terwijl destijds een blanco bodemattest werd afgeleverd. Dit leidt bij eigenaars en potentiële verkopers soms tot onduidelijkheid en onbegrip. Een oplossing is hier niet voorhanden, behalve het duidelijk communiceren naar de klager waarom en op basis van welke informatie het statuut werd herzien. Op middellange termijn wordt geëvalueerd of mogelijks een vrijstelling van de onderzoeksplicht kan worden verleend aan de betrokken particulieren. Dit vraagt echter wel een decreetswijziging.

De klachtenmanager stelde net als vorige jaren een grote bereidheid vast bij de OVAM-medewerkers om zo snel mogelijk een gepaste oplossing aan te reiken wat de gemiddelde tijdsduur voor het beantwoorden van een klacht bracht op 11,5 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit is voor het derde jaar op rij dalen (14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013). Daarnaast wordt de klachtenmanager door de OVAM-medewerkers proactief op de hoogte gebracht van bepaalde situaties die kunnen leiden tot een klacht.

Verder blijft het belangrijk te vermelden dat de directie van de OVAM veel belang hecht aan een correcte en klantgerichte dienstverlening wat mee afstraalt op de houding van haar medewerkers. Jaarlijks legt de klachtenmanager het klachtenrapport voor aan de directie van de OVAM en indien aangewezen, worden aanbevelingen geformuleerd. Ook wanneer de klachtenmanager signalen opvangt wat een onmiddellijke aanpak vereist, signaleert ze dit aan de interne diensten en betreffende directieleden voor gepast gevolg.

Als conclusie kan de klachtenmanager dan ook stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

VEA

Sinds haar oprichting en operationalisering in 2006 zag het klachtenbeeld van Vlaams Energieagentschap tot en met het jaar 2009 een gestage stijging van het aantal klachten. De voor het eerst in het jaar 2010 vastgestelde daling in het aantal klachten zette zich echter ook in 2011 door (23 in 2011 t.o.v. 40 in 2010 en 58 in 2009). Het jaar 2012 zag echter weer een toename van het aantal klachten naar 31 (+34% t.o.v. 2011). In 2013 en 2014 is het aantal klachten (resp. 26 en 20) echter weer gedaald.

25% van het totaal aantal in 2013 ingediende klachten waren onontvankelijk, waarbij 15% van het totaal aantal klachten beleidsklachten waren. Deze beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatie regelgeving en de subsidievoorwaarden van de premies van de netbeheerders.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2014 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatie regelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande de REG-premies, de toepassing en de handhaving van de energieprestatie certificaten regelgeving EPC, klachten m.b.t. aannemers en bedrieglijke reclame.

VREG

Alle klachten die we in 2014 ontvingen, zijn afkomstig van zonnepaneleneigenaars.

De grote stijging van het aantal klachten is te wijten aan de tariefbeslissingen van de VREG van 19 december 2014. Deze bevatte ook de invoering van een prosumentarief vanaf 1/7/2015 en leidde tot heel wat ongenoegen.

Hierover kwamen op een paar dagen tijd 212 vragen en klachten binnen. We hebben onmiddellijk gereageerd met een overzicht van de meest gestelde vragen op de website

(www.vreg.be/sites/default/files/uploads/veelgestelde_vragen_prosumentarief.pdf) . De Vlaamse ombudsdienst

bezorgde ons een aantal suggesties ter verbetering van de communicatie. Waar mogelijk hielden we hiermee rekening.

Meest gestelde vragen/klachten over het prosummentarief:

- Dit is contractbreuk
- Waarom moet ik betalen voor de fouten uit het verleden?
- Waarom wordt een prosummentarief aangerekend?
- Hoeveel bedraagt het prosummentarief?
- Hoe wordt het prosummentarief voor zonnepaneleneigenaars met terugdraaiende teller berekend?
- Waarom krijg ik geen extra vergoeding voor de stroom die ik op het net injecteer?
- Ik betaal al een distributienettarief op mijn verbruik, moet ik nog een extra vergoeding betalen
- Waarom wordt de extra vergoeding voor zonnepanelen volgens het vermogen van de omvormer(s) berekend en niet volgens het geproduceerd aantal kW?
- Kan ik kiezen voor een slimme meter of een meter die niet meer terugdraait?
- Ik heb zonnepanelen geplaatst, maar ik krijg geen groenestroomcertificaten. Moet ik het prosummentarief ook betalen?
- Wat is de wettelijke basis voor de aanrekening van het prosummentarief?
- Waar vind ik de tariefbeslissingen?
- Waar kan ik een beroep indienen tegen deze beslissingen?
- Hoe zit het met de grote bedrijven? Moeten zij ook betalen?
- Ik heb een zonnepaneleninstallatie met batterijen én met terugdraaiende teller. Moet ik betalen?

Het aantal andere klachten van zonnepaneleneigenaars daalde aanzienlijk. Het ging om 19 klachten in vergelijking met 65 in 2013. Die klachten gaan over het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten.

In 2014 ging het om een aantal verschillende onderwerpen zonder dat er een duidelijke lijn in te trekken was:

- kon 1700 telefonisch niet bereiken: vond zijn mails met paswoord en gebruikersnaam niet (belde het verkeerde nummer)
- heeft zonnepanelen, gaat niet akkoord met aangerekende meterstand van Essent (MS klopt wel)
- kan niet meer inloggen (compatibiliteitsproblemen browser)
- login en paswoord naar verkeerd e-mailadres verstuurd
- begrijpt het overschot van 15 kWh in de databank niet (is wel correct)
- gaat niet akkoord dat er werken zijn aan de databank als de zon schijnt
- te veel administratieve rompslomp na verkeerde ingave meterstand
- klacht over hangende meterstand (technisch probleem)
- krijgt geen certificaten meer (probleem met installaties of met meters netbeheerder ORES)
- gaat niet akkoord met geschatte meterstand
- gaat niet akkoord met blokkering n.a.v. onduidelijkheid over eigendom (echtscheiding)
- heeft geen GSC gekregen binnen M+2

In 2013 waren er heel veel klachten over geschatte meterstanden. Dat is niet het geval in 2014.

Hoewel we proberen veel duidelijker te communiceren (zowel bij veranderingen als in het algemeen), leiden sommige maatregelen toch tot ongenoegen. We merken op dat veel zonnepaneleneigenaars zich ook niet voldoende informeren, noch via onze website noch via de installateur.

Alle klachten worden geregistreerd in ons klachtenregister. Klachten die gaan over laattijdige uitbetaling door de netbeheerder (bv. dossier nog niet aangemeld of btw-plichtige die vergat factuur op te maken) of die gaan over beleidsbeslissingen worden geregistreerd en beantwoord, maar verklaren we onontvankelijk. Door de onontvankelijke klachten te beantwoorden helpen we de mensen met hun problemen en begeleiden we hen naar een eventuele oplossing.

Aquafin

Het transporteren en zuiveren van afvalwater en het aanleggen van de nodige infrastructuur zijn twee van de kenprocessen van Aquafin. Beide processen kunnen door hun eigenheid hinder voor de burger veroorzaken. Op de grafiek in bijlage vindt u een overzicht van de inhoudelijke verdeling van de ontvankelijke klachten in 2014. De beknopte omschrijving van de aard van de klachten geeft al een goede eerste indicatie van de problematiek.

Hieronder vindt u per aard een meer gedetailleerd beeld van de belangrijkste klachtenbeelden (klachten die meer dan 5% van het totale klachtenbeeld uitmaken).

- **Herstel bebouwd privaat domein (14,65%)**

Het bijzonder grote aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld is mede te verklaren door de resultaten van de tevredenheidsenquête die aan het einde van de werken aan de mensen ter beschikking wordt gesteld, hetzij in hard copy, hetzij digitaal op de website van Aquafin. U vindt hiervan een voorbeeld in bijlage. De timing van deze enquête geeft mogelijk een verkeerd beeld van de werking van Aquafin, maar is toch cruciaal om mogelijk vergeten pijnpunten aan het licht te brengen. Op het moment dat Aquafin actief de mensen bevraagt of ze tevreden waren over de werken, moet de eigenlijke rondgang met de aannemer om de openstaande punten te overlopen, vaak nog plaatsvinden. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zekere zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat nadelige gevolgen kan hebben voor de private gronden. Een terechte, onderbouwde strategie die echter vaak verkeerd geïnterpreteerd wordt door de burgers van wie de tuin of de oprit nog niet (naar behoren) hersteld is. Zij voelen zich vergeten of in de steek gelaten. Hoewel veel van de klachten die op die manier bij Aquafin binnenkomen reeds gekend zijn bij de aannemer en het projectmanagement en dus ook op het 'to-do-lijstje' van de aannemer staan, is het van cruciaal belang dat de burgers die effectief 'vergeten' zijn zich in deze fase laten horen, om een spoedig herstel van het perceel te bekomen. Gebeurt de melding na de rondgang of na het officiële einde der werken, dan is het veel moeilijker om de aannemer nog ter plaatse te krijgen om de nodige herstellingen te doen, zeker als hiervoor groot materieel nodig is. Vandaar dat de timing van het tevredenheidsonderzoek bewust wordt aangehouden. 60% van de klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Het grootste deel van deze klachten gaat over een gebrekkige afwerking van de terreinen van de burger (oprit heraanleggen, gazon inzaaien, haag aanplanten, ...) of het opruimen/opkuisen van de eigendom (achterlaten van bergen aarde of stenen, modder op de oprit, ...). Ook schade aan de woning of aanhorigheden, veroorzaakt door de werken, vinden we terug in deze categorie.

- **Wateroverlast (9,58%)**

Bij het optreden van wateroverlast leggen vele burgers snel de link met de riolering, die de toevloed aan water niet aankan. Het voorbije jaar resulteerde dit in een record aantal klachten. De zomer van 2014 was dan ook de vijfde natste sinds het begin der metingen. Door de klimaatverandering is de intensiteit en/of de duur van de regenbuien aanzienlijk verhoogd. Buien die vroeger maar eens om de 5 jaar voorkwamen hebben vandaag het karakter van een bui die maar eens om de 20 jaar voorkomt. Door de overvloedige neerslag treedt er vanzelfsprekend vaker wateroverlast op. Klachten met betrekking tot wateroverlast worden bij Aquafin echter niet zomaar afgeschoven op de klimaatverandering en dus als ongegrond beschouwd. Elke afzonderlijke klacht wordt geanalyseerd om te bepalen of ze gerelateerd is aan een structurele tekortkoming van het rioleringsstelsel of een falen van de infrastructuur. Waar blijkt dat Aquafin (mede) verantwoordelijk is, wordt steeds zo spoedig mogelijk een oplossing gezocht en geïmplementeerd. Een duurzame, structurele oplossing vraagt echter veel onderzoek en dus tijd en geld, waardoor de behandelingstermijn van deze klachten durft op te lopen.

Wateroverlast kan ook optreden in kelders, vaak veroorzaakt door insijpelend grondwater. Aquafin ontvangt hierover relatief veel klachten, aangezien het risico op dergelijke wateroverlast verhoogt door het vervangen van een oude, lekke en daardoor drainerende riolering. Na onze werken kan de grondwaterspiegel stijgen, wat tot insijpeling in kelders kan leiden. Hoewel deze klachten ontvankelijk zijn, worden ze beschouwd als ongegrond, aangezien de mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het waterdicht maken van hun kelder, ongeacht de hoogte van de grondwaterspiegel.

- **Lawaai- en trillingshinder (8,84%)**

Binnen dit klachtenbeeld zijn enkele duidelijke categorieën af te bakenen. Het grootste aantal klachten over lawaai- en trillingshinder hebben betrekking op losliggende riooldeksels die rammelen wanneer er voertuigen over rijden. In sommige gevallen is slecht een kleine ingreep nodig om het euvel te herstellen en kan de klacht dus relatief snel opgelost worden. In andere gevallen moeten er structurele aanpassingen gebeuren, die de nodige voorbereiding en budgettaire middelen vragen. In dat geval verhoogt de uitvoeringstermijn.

Een andere duidelijke afgebakende groep klachten gaat over de operationele werking van onze rioolwaterzuiveringsinstallaties. Hoewel reeds van bij het ontwerp van de installatie rekening wordt gehouden met potentiële geluidshinder voor de omgeving, kan een technisch defect of uitzonderlijk veel verkeer alsnog voor de nodige overlast zorgen. Opnieuw is het afhankelijk van de situatie of hier structurele ingrepen nodig zijn.

Een derde groep klachten gaat over het werfverkeer bij rioleringswerken. Vrachtwagens die om 7u 's morgens beginnen met laden en lossen of materieel dat stationair staat te draaien kunnen voor de omwonenden voor de nodige bijkomende hinder zorgen. Hierbij dient vooral aandacht te worden geschonken aan de terreinen voor grondverbetering. Deze terreinen blijven gedurende de volledige duur van de werf in gebruik en het is vooral hier dat de meeste hinder voor de omwonenden optreedt.

Een laatste duidelijk afgebakende groep klachten gaat over (bemalings-)pompen of generatoren die in de buurt van huizen zijn opgesteld. Hoewel de bestekken van Aquafin geluidsarme pompen voorschrijven, kan dit vooral 's nachts voor hinder zorgen. In dat geval wordt samen met de aannemer gezocht naar een alternatieve locatie, een stillere pomp of wordt de pomp omkast.

- **Informatie – Communicatie (7,83%)**

De klachten over gebrekkige of ontbrekende informatie en communicatie gaan meestal over de rioleringswerken die Aquafin uitvoert. Vooral de timing van de communicatie kan beter, de mensen vinden dat ze te laat verwittigd worden als bijvoorbeeld hun oprit tijdelijk ontoegankelijk is door de werken. We mochten ook enkele klachten ontvangen met betrekking tot ontoereikende verkeerssignalisatie.

- **Herstel openbaar domein (6,57%)**

Net zoals de klachten over het herstel bebouwd privaat domein vinden we in deze categorie ook veel klachten afkomstig uit de tevredenheidsenquête, die in dat opzicht gerelativeerd kunnen worden. Mogelijk zou dit zonder actieve bevraging of een bevraging op een later moment niet in een klacht geresulteerd hebben. Toch verdient ook deze categorie de nodige aandacht, aangezien de klachten 'herstel openbaar domein' goed zijn voor 6,5% van het totale klachtenbeeld. Ze zijn dan ook nauw gerelateerd aan de klachten herstel bebouwd perceel, omdat de meeste klachten in deze categorie betrekking hebben op het openbaar domein in de onmiddellijke omgeving van de woning: de grasbermen voor de woning moeten nog aan gewerkt, de straat is nog niet volledig afgewerkt of te modderig, ... en dusdanig een directe impact hebben op de persoonlijke levenssfeer van de burgers.

Een aantal klachten uit deze categorie gaat over de keuze van inrichting van de bovenbouw. Dit is echter geen bevoegdheid van Aquafin. Indien het lokale bestuur niet participeert in de werken, zal Aquafin de straat herstellen in oorspronkelijke toestand. Het bestuur kan er ook voor kiezen om van de gelegenheid gebruik te maken om de bovenbouw te vernieuwen en anders in te richten.

- **Herstel niet-bebouwd privaat domein (6,06%)**

Deze klachten gaan over het gebrekkige herstel van niet bebouwde percelen, zoals weilanden of bossen. Deze gronden worden vaak gebruikt voor de (tijdelijke) stockage van materiaal of als terrein voor grondverbetering. De afwerking laat soms te wensen over of duurt langer dan verwacht. Een groot aandeel van de klachten in deze categorie gaat over beschadigingen aan hagen of afsluitingen die (nog) niet hersteld zijn.

- **Geurhinder (5,56%)**

Binnen deze categorie kunnen we drie duidelijke groepen afbakenen. Een eerste heeft betrekking tot geurhinder afkomstig van rioolwaterzuiveringsinstallaties. Ook wat betreft geuremissie wordt van bij het ontwerp rekening gehouden met mogelijke hinder en op de kritische onderdelen afkappingen en/of afzuiginstallaties met biofilter geplaatst. Dat er toch geurhinder optreedt in de omgeving, wijst dan ook vaak op een defect aan de installatie. Is er geen defect, dan zullen geurstudies worden uitgevoerd om de perimeter af te bakenen waarin de geurhinder optreedt en gepaste oplossingen worden uitgewerkt.

Een tweede groep klachten over geurhinder hebben betrekking op het openbaar rioleringsstelsel. Om dit te bestrijden zijn vaak structurele maatregelen nodig, zoals het vervangen van de deksels door luchtdichte deksels, op voorwaarde natuurlijk dat dit het probleem niet verplaatst naar een volgend deksel. Een degelijke studie van het probleem is dan ook onontbeerlijk.

Tot slot is er de groep klachten over geurhinder in huis, nadat er werken zijn uitgevoerd in de straat. Dit is een vaak voorkomend fenomeen na de aanleg van een gescheiden stelsel. In de vroegere gemengde toestand zorgde bijvoorbeeld de aansluiting van de dakgoot voor de verluchting van de aansluiting. Nu deze op een apart systeem is aangesloten, kan er geurhinder optreden in de woning. In de meeste gevallen kan dit verholpen worden door de plaatsing van een sifon op alle aansluitingen (wastafels e.d.) binnen de woning. Dit is echter een verantwoordelijkheid van de bewoners zelf.

- **Toegankelijkheid / Netheid (5,3%)**

Deze categorie is duidelijk op te splitsen in twee groepen klachten: die met betrekking tot de toegankelijkheid van woningen of handelszaken, en die met betrekking tot de algemene netheid van de werf. In de eerste groep verdienen de handelszaken een aparte vermelding, omdat zij meer dan de andere omwonenden getroffen worden door de werken in de straat. Hoewel hier in de voorbereiding en de fasering van de werken zoveel mogelijk rekening mee gehouden wordt, zullen er altijd perioden zijn dat de zaak moeilijk bereikbaar is. Het is belangrijk deze doelgroep zo vroeg mogelijk te betrekken in het overleg en de gemaakte afspraken strikt na te komen.

De tweede groep klachten heeft betrekking tot de algemene staat van de werf die volgens de klagers te wensen over laat: putten in het wegdek, modder, obstructies. Een goede opvolging van het projectmanagement en de bespreking van de openstaande klachten tijdens het wekelijks werfoverleg is hier zeer belangrijk.

Departement LNE

Hiervoor kan verwezen worden naar punt 2.

De Watergroep

Zie bijlage.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

ANB

De genomen maatregelen waren ad hoc, op maat van de specifieke klacht waarop ze betrekking hadden.

De voornaamste realisaties zijn:

- Extra maatregelen voor het bekendmaken van het reglement dat van toepassing is bij het gebruik van een vijver als hondenwemplaats. Dit met als doel om de verspreiding van aandoeningen en ziektes bij honden te voorkomen.

- Een scherper toezicht op bosexploitanten die actief zijn in Vlaams Brabant om interferentie met het recreatief gebruik van de domeinen te beperken. Aanvullend: infobordjes voor recreanten met nuttige info in verband met bosexploitatie.
- In Limburg: nauwer toezicht op bosexploitanten met betrekking tot het ruimen van afgezaagde kruinen en takhout.

VMM

Klagers kunnen zich nu per e-mail rechtstreeks wenden tot de klachtenmanager via het adres klachtenmanager@vmm.be.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Extra informatie over het soort klachten waar de klachtenmanager binnen vmm voor bevoegd is, met een verwijzing naar de toezichthouders drinkwater en sanering voor klachten inzake de werking van de watermaatschappijen.

VLM

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- voorstelling jaarverslag 2013 Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 2 april 2014;
- het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 21 oktober 2014 met als thema "Hoe een klacht verandert in een ontdekkingsreis".

OVAM

Vorig jaar werd een aanbeveling geformuleerd over de 'doorlooptijd van de bodemsaneringsprocedure': *"Hoewel in verhouding tot het aantal behandelde dossiers er slechts een minimaal aantal klachten wordt ingediend (1 à 2 op jaarbasis), is de doorlooptijd van een bodemsaneringsproject toch een punt dat onder de aandacht kan gebracht worden. Niettegenstaande de procedure juridisch correct verloopt, kan de doorlooptijd oplopen tot meerdere jaren met ongunstige neveneffecten tot gevolg"*.

De rol van de OVAM in dergelijke dossiers werd expliciet bekeken bij het opstellen van een nieuw strategisch plan 2015-2020, met volgende aanpassingen aan de wetgeving de werkwijze van de OVAM:

- *Kortere doorlooptijd*
Voor eenvoudige bodemsaneringen (waarvoor het ganse traject van bodemonderzoeken en -sanering kan afgerond worden in minder dan 3 jaar), wordt het mogelijk alle noodzakelijke onderzoeken én de sanering uit te voeren zonder tussentijdse rapportage. Voor bodemsaneringen waarvoor een vergunning nodig is, wordt het mogelijk oriënterend en beschrijvend bodemonderzoek en bodemsaneringsproject te bundelen in één rapport. De rapportage van de onderzoeken gebeurt alleen als blijkt dat er geen verdere maatregelen nodig zijn.
- *Duidelijke timings voor inventarisatie en onderzoek*
We verankeren in de wetgeving dat alle risicogronden tegen eind 2025 onderzocht moeten zijn. Deze timing stelt de OVAM in de mogelijkheid om niet-onderzochte gronden ambtshalve aan te pakken. Voor het onderzoeken van gronden in beschermingszones van waterwingebieden staat eind 2020 als datum.
- *Goede opvolging*
Voor het realiseren van onze doelstellingen voorzien we het nodige toezicht en de nodige handhaving op de uitvoering van bodemonderzoeken en saneringen in het kader van het

bodemdecreet, alsook op de periodieke onderzoeksplicht met als prioriteit de beschermingszones voor grondwaterwinning.

Vanuit het klachtenbeeld voor 2014 kan 1 aanbeveling geformuleerd worden. Gezien er een aantal klachten betrekking hebben op de ingebruikname van een nieuwe website, kan het de moeite lonen om na 1 jaar gebruik en een aantal beperktere aanpassingen, de website grondiger na te gaan of deze beantwoordt aan de verwachtingen van de stakeholders op vlak van:

- Structuur en overzichtelijkheid
- Volledigheid en correctheid van de informatie
- Klantgerichtheid
- Look and feel

VEA

In 2014 werd de website van het agentschap www.energiesparen.be volledig vernieuwd. Ook na deze “revamping” staan de contactgegevens van de klachtenmanager alsook procedure nog steeds vermeld op een webpagina van het agentschap (<http://www.energiesparen.be/klachten>). Indien een klacht als “ongegrond” wordt gecatalogeerd wordt standaard verwezen naar de mogelijkheid tevens klacht in te dienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Taken als “klachtenmanager” maken deel uit van de functiebeschrijving van het personeelslid. Klachtenmanager maakt deel uit van netwerk klachtenmanagement.

VREG

Er gebeurden heel wat kleine verbeteringen, maar er waren geen noemenswaardige automatiseringsprojecten meer voor PV. Die waren na alle wijzigingen ook niet meer mogelijk.

In het najaar van 2013 was de achterstand op het vlak van behandeling van vragen van zonnepaneleneigenaars grotendeels weggewerkt. Hierdoor waren er in het najaar minder klachten over te lange behandelingstermijn.

Echt structurele verbeteringen gaat de VREG niet meer doen. Eind 2015 wordt de dossierbehandeling volledig overgenomen door de netbeheerders die fungeren als uniek loket.

Aquafin

Op regelmatige basis worden de ontvangen klachten besproken met de relevante directies. Hierbij werden onder andere (niet limitatief) de volgende aandachtspunten geformuleerd:

- het belang van de correcte en concrete toepassing van de bestekvoorschriften door de aannemer, met extra aandacht voor de besteksbepalingen rond het aanbrengen van een minder hinder steenslag, die het mogelijk maakt om ook in werfsituaties vlot lokaal verkeer toe te laten
- het continu evalueren van de verspreide informatie en communicatiestrategieën, zowel voor collectorwerken als voor de bouw van rioolwaterzuiveringsinstallaties
- aandacht voor klachten in de werfkeet en tijdens het wekelijks werfoverleg
- het belang van een tijdige schaderegeling om klachten met betrekking tot herstel bebouwde of niet-bebouwde eigendom te vermijden. In dit opzicht werd de 10cm-regel geïntroduceerd: als het onkruid op het perceel in kwestie 10cm hoog staat, dan is men te laat om de schade te regelen.
- het belang van de “rondgang einde van de werken” in aanwezigheid van alle intern en extern betrokken partijen. Deze rondgang is noodzakelijk om tijdig gebrekkige of ontbrekende afwerking op openbaar en privaat domein vast te stellen en de aannemer toe te laten deze in orde te brengen voordat de aannemer met zijn ploegen en materieel vertrekt en het project wordt opgeleverd,
- verdere analyse van de klachten met betrekking tot geurhinder, om indien mogelijk hieruit patronen te distilleren die kunnen leiden tot de implementatie van oplossingen in de ontwerpfase
- continu waakzaam blijven wat betreft de redelijke behandelingstermijn van vragen of klachten
- een goede oplossing vraagt vaak meer dan een goede opvolging

Verder werden in 2014 binnen Aquafin acties ondernomen die direct of indirect kunnen leiden tot een vermindering van het aantal klachten:

- Dat Aquafin veel aandacht besteedt aan het beperken van de hinder voor de aangelanden van rioleringswerken, getuigt de uitreiking van de zevende minder hinder award op 9 oktober 2013. Deze prestigieuze prijs wordt jaarlijks uitgereikt aan de aannemer die de beste totaalscore haalt op een aantal criteria, waaronder de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Sinds enkele jaren legt Aquafin niet alleen de nadruk op een goede uitvoering, maar ook op een goed ontwerp, door naast de minder hinder award voor aannemers ook een kwaliteitsaward uit te reiken voor studiebureaus.
- In overleg met de sector streeft Aquafin er overigens naar om kwaliteitsvol en dus omgevingsvriendelijke werken een voorwaarde te maken in de gunningsprocedure voor aannemers. Op die manier heeft Aquafin de garantie dat het werk niet alleen voor de beste prijs, maar ook met een minimale impact op de omgeving wordt uitgevoerd.
- Aquafin houdt zijn personeel en technische partners (aannemers en studiebureaus) via kennisdagen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen inzake technieken en procedures die omgevingsvriendelijk werken faciliteren, zoals bijvoorbeeld het splijten van beton (in plaats van het kloppen van beton). Op de kennisdagen voor studiebureaus werd bijzondere aandacht besteed aan minder hinder in ontwerpfase. Concreet vertaalt zich dit in plaatsbezoeken, aandacht voor handelszaken, bereikbaarheid van scholen, aandacht voor omleidingen ... zo vroeg mogelijk in het proces.
- Aquafin heeft in 2014 bij wijze van pilootstudie een hemelwaterplan opgemaakt voor de gemeente Wetteren. Hiermee wil Aquafin tegemoet komen aan de noodzaak tot creatieve oplossingen voor de aanhoudende wateroverlast, mede ten gevolge van de klimaatsverandering.
- Veel van de klachten met betrekking tot gebrekkige of ontbrekende informatie/communicatie, gaan over de communicatie voorafgaandelijk aan het tijdelijk afsluiten van opritten. Omdat dit volgens de besteksvoorschriften een verantwoordelijkheid is van de aannemer maar we in de praktijk merken dat het juist daar schort, werd in 2014 de set standaardbrieven beschikbaar voor aannemers verder geoptimaliseerd en het bestaan ervan kenbaar gemaakt binnen Aquafin.
- Omdat de communicatie met de burgers vaak via de projectmanagers verloopt, krijgt elke nieuwe werknemer van Aquafin binnen die functie een opleiding klantvriendelijke communicatie.

Departement LNE

In het verleden werden alle klachten via de schriftelijke procedure afgehandeld. Gezien de complexiteit van een aantal klachten, werd vanuit de klachtenmanager het initiatief genomen om alle betrokken partijen uit te nodigen op een overlegmoment. Dergelijk overleg heeft geleid tot een oplossing waarin alle partijen zich konden vinden. Naast het oplossingsgerichte ervaart klager dit als een blijk dat zijn dossier inhoudelijk ter harte wordt genomen.

5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...).

VLM

Onontvankelijke klachten die betrekking hebben op kritiek op de regelgeving worden in de mate van het mogelijke op informele wijze doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

VEA

Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving, o.a. aangaande de reglementair vastgestelde berekeningsmethode. Deze klachten werden in 2013 meegenomen en geëvalueerd in de decretaal verplichte tweejaarlijkse evaluatie van de energieprestatieregelgeving. Een aantal daarvan hebben in 2014 aanleiding gegeven tot een wijziging van de regelgeving (decreet van 14 maart 2014, BVR 4 april 2014)

Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving en de energieprestatiecertificatenregelgeving. In 2014-2015 zal worden gewerkt aan de evaluatie van beide reglementeringen, waarbij ook door klachten gesignaleerde problemen deel zullen uitmaken van die evaluaties.

VREG

Aanbevelingen naar het beleid waren er niet, maar wel aanpassing van de energiewetgeving en meer bepaald de Mededeling van de VREG.

Vragen en klachten dienen o.a. als basis voor aanpassingen van onze Mededeling “De concrete toepassing door de VREG van de regelgeving met betrekking tot de toekenning van groenestroomcertificaten voor elektriciteit opgewekt uit zonnepanelen”

Deze mededeling werd op 30 april 2014 aangepast.

De voornaamste wijzigingen gaan in op vragen over wat te doen bij de verkoop van een woning met zonnepanelen en over wat te doen bij een verhuizing. Omdat hierover heel wat vragen kwamen, zijn we in de mededeling hierop ingegaan.

www.vreg.be/sites/default/files/document/communications/mede-2014-03_1.pdf

Aquafin

Klimaatadaptatie

Quasi 10% van de ontvankelijke klachten gaan over wateroverlast. Zoals reeds aangegeven in de analyse van deze categorie, is dit ons inziens een direct gevolg van de toenemende neerslag, zowel in duur als in hevigheid, veroorzaakt door de klimaatsverandering. De bestaande rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen deze overvloed. Enkele jaren geleden werd daarom de code van goede praktijk aangepast, waardoor nieuwe rioleringen gedimensioneerd zijn voor buien die maar eens om de 20 jaar voorkomen (in plaats van eens om de 5 jaar). Ermee rekening houdend dat ook deze buien heviger zijn dan vroeger, heeft de aanpassing van de code van goede praktijk dus een dubbel effect. Maar dit biedt echter geen oplossing voor de bestaande infrastructuur. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk. Of de scheiding van afvalwater en regenwater de beste oplossing is, moet steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden.

Daarom is Aquafin voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem, over de gemeentegrenzen heen. We moeten rekening houden met de waterhuishouding in het algemeen om zowel wateroverlast als bodemverdroging te voorkomen. Een “hemelwaterplan” hoeft niet altijd een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water.

Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een regulerend kader rond hemelwaterbeheersing.

Transparantie van de watersector

We merken dat het voor de meeste burgers nog niet duidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden zijn toebedeeld aan de verschillende actoren in de watersector, of zelfs specifiek in de rioleringssector. Een gerichte informatiecampaigned vanuit de overheid zou dit kunnen verduidelijken.

Compensatie voor getroffen handelaars

Aquafin wil graag aandacht vragen voor de inkomenscompensatie voor zelfstandigen. De inkomenscompensatievergoeding van de Vlaamse overheid is een vergoeding die wordt toegekend aan zelfstandigen die het slachtoffer zijn van hinder ten gevolge van werken op het openbaar domein en komt dus tegemoet aan deze problematiek. Een van de voorwaarden om voor deze compensatie in aanmerking te komen, is het volledig staken van de activiteiten gedurende minstens 7 opeenvolgende dagen. Het toegekende bedrag van 76,31 euro per kalenderdag staat volgens sommige handelaars echter niet in verhouding tot deze voorwaarde. Mogelijk kan deze procedure geëvalueerd worden.

Departement LNE

Er werden in 2014 geen aanbevelingen naar het beleid geformuleerd.

De Watergroep**ACTIEPUNTEN 2014**

In 2014 zouden de inspanningen op het vlak van het verbeteren van de communicatie opgedreven worden:

- verbetering van de info op de website
- onderrichting van de aannemers inzake hun communicatie met de klanten van De Watergroep
- actieve informatieverschaffing aan de klant bij technische dossiers (aanvraag wateraftakking, rioolaansluiting, ...)
- intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers (vanaf najaar 2013) inzake toepassing van reglementen en regelgeving

De website van De Watergroep werd in 2014 vernieuwd en klantvriendelijker gemaakt. Het informatie-aanbod werd aanzienlijk uitgebreid.

In technische zaken werd de communicatie zowel intern als naar de aannemers en de klanten verbeterd (vooral m.b.t. het specifieke probleem van de werfopvolging) met een daling van het aantal klachten tot gevolg.

Het opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers werd uitgevoerd maar vraagt een volgehouden inspanning om ervoor te zorgen dat de klanten de juiste informatie krijgen op de juiste wijze.

ACTIEPUNTEN 2015

- Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en regelgeving en inzake klantgericht handelen.
- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" voor klantendienstmedewerkers.
- Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
- Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.
- vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

VLM

Er is een jaarlijkse actualisatie van de personeelsleden die klachten kunnen registreren in het geïnformatiseerd klachtensysteem waarbij een goede verdeling over de verschillende taken en afdelingen wordt nagestreefd.

Aquafin

In 2014 werden de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken op het einde van infrastructuurwerken geïntegreerd in het klachtensysteem, aangezien zij dezelfde processen op gang brengen en een bron zijn van aanbevelingen aan de onderneming om de werking te verbeteren en de klachten te verminderen. Dit verklaart de opvallende stijging van het totale aantal klachten, waarvan er 118 zijn ingediend via de tevredenheidsenquête. We vinden de proactieve benadering van de burgers en het actief bevragen van hun tevredenheid dan ook een essentieel onderdeel van het klachtenmanagement.

Departement LNE

Waar mogelijk/nodig worden alle betrokken partijen uitgenodigd op een overleg.

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Geen specifiek suggesties.

Servicemeters

OVAM

VMM

ANB

INBO

AQUAFIN

VREG

VLM

DLNE

S E R V I C E M E T E R

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde. Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all”-model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘*klachtencaptatie*’

1. *Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure*
 - *mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?);*
 - *mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).*

Op de website van de OVAM is duidelijk aangegeven dat de OVAM over een klachtencoördinator beschikt (home > contacten) en hoe deze te contacteren (mail, telefonisch, adres). Op de webpagina van de klachtencoördinator wordt meer specifiek vermeld met welke klachten u terecht kan bij de klachtencoördinator en hoe de procedure verloopt. Daarnaast wordt ook de mogelijkheid vermeld om contact op te nemen met de Vlaamse ombudsdienst indien het onderzoek van de klachtencoördinator onvoldoende oplossing biedt of er geen antwoord komt. Ook het klachtenrapport van het voorbije jaar wordt ter info aangeboden.

Voor klachten is er geen verwijzing naar de Vlaamse infolijn meer voorzien, omdat de ervaring leert dat de meeste klachten dermate dossiergebonden zijn dat hiervoor geen script voorhanden is bij de Vlaamse infolijn.

In onze dagdagelijkse processen wordt in eerste instantie de dossierhouder als contactpersoon aangeduid voor verdere vragen en bespreking. Er wordt momenteel niet geattendeerd op de aanwezigheid van een interne klachtenprocedure bij onze briefwisseling.

2. *Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.*

Deze zijn er de voorbije jaren niet of nauwelijks geweest. De klachten waarvoor de Vlaamse ombudsdienst werd gecontacteerd, waren ofwel eerstelijnsklachten (waarbij de OVAM in eerste instantie niet werd gecontacteerd) ofwel tussenkomsten in het kader van de beroepsmogelijkheid.

3. *Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...).*

Het aantal klachten is eerder laag te noemen (32 in 2011, 31 in 2012, 17 in 2013). Het overgrote deel daarvan komt rechtstreeks bij de OVAM terecht; slechts een beperkt aantal via de Vlaamse ombudsdienst (5 in 2011, 4 in 2012, 3 in 2013).

Hiervoor zijn een aantal redenen op te noemen:

- *Het aantal rechtstreekse burgercontacten is eerder beperkt.* Hoewel de OVAM de krijtlijnen van het afvalstoffenbeleid uittekent, berust de praktische invulling hiervan in grote mate bij de lokale besturen (gemeentelijke autonomie) en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Klachten i.v.m. de praktische organisatie van de afvalinzameling, containerparken, ... worden dan ook vooral op het lokale niveau behandeld. Wat het bodembeleid betreft, zijn de burgercontacten ruimer (via 230.000 bodemattesten), doch het aantal dossiers dat effectief uitmondt in een volledige procedure van bodemonderzoek en sanering met financiële implicaties – als trigger voor een klacht - is veel beperkter (2.100 dossiers)
- *Een goed belanghebbendenmanagement.* De OVAM hecht veel belang aan inspraak door haar stakeholders. Zo gebeurt 5-jaarlijks in het kader van het actualiseren van het strategisch plan een uitgebreide interviewronde bij de stakeholders en bevraging van de dienstverlening (een selectie van diensten) om de mening van onze belanghebbenden te kennen. De OVAM wordt hierin gepercipieerd als een samenwerkingsgerichte en open organisatie in vergelijking met de collega-entiteiten, wat in het algemeen leidt tot een groot draagvlak voor het ontwikkelde beleid.

Daarnaast worden bij de ontwikkeling van beleidsplannen en instrumenten overlegplatformen, overleggrondes of specifieke inspraakprocedures voorzien. Er is structureel overleg met onze kernstakeholders.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. *Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.*

Op het intranet staat vermeld wie de klachtencoördinator bij de OVAM is zodat deze informatie voorhanden is voor alle medewerkers. Met de vaakst voorkomende kanalen voor ontvangen klachten (receptie, info@ovam.be, handhavingscoördinator) loopt de infodoorstroming vlot. Er is ook aandacht voor het detecteren van klachten op sociale media. Voor beheerders van sociale media is een flowchart opgesteld, waarin ook de doorverwijzing naar de klachtencoördinator blij klachten is opgenomen.

2. *Doorlooptijd klachtenbehandeling.*

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is de voorbije jaren vrij constant gebleven (12,4 in 2011, 14,5 in 2012, 13 in 2013) en blijft ver onder de van 45 dagen.

3. *Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).*

De klachtencoördinator is de centrale figuur bij het beantwoorden van klachten. Zij informeert zich bij de betrokken afdelingen en dossierhouders binnen de organisatie en formuleert op basis van deze informatie haar antwoord aan de klager. Het vermijden van ambtelijk en juridisch taalgebruik is daarbij een aandachtspunt.

Hoe de klacht inhoudelijk en qua organisatie wordt aangepakt, is sterk afhankelijk van de inhoud van de klacht en de wens van de klager. De meeste klachten ontvangt de OVAM schriftelijk en worden ook schriftelijk afgehandeld. Wanneer gewenst organiseert de klachtencoördinator overleg tussen de klager en de dossierbehandelaar.

Ter plaatse vaststellingen doen of monsters nemen, gebeurt binnen de bevoegdheden van de OVAM maar deze zijn eerder beperkt. De meeste meldingen van mogelijke overtredingen van de milieuwetgeving worden via de handhavingscoördinator bezorgd aan de lokale politie of milieu-inspectie voor verdere vaststellingen.

4. *Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.*

Standaard wordt volgende paragraaf opgenomen in ons antwoord op een klacht: "Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht werd behandeld, kan u hiertegen schriftelijk of mondeling beroep aantekenen. U kan hiervoor terecht bij de Vlaamse ombudsdienst (0800/240 50), Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel, klachten@vlaamseombudsdienst.be."

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsmanagement*'

1. *Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.*

Klachtenmanagement is vanzelfsprekend als kernopdracht opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtencoördinator. De bijbehorende uitvoeringscriteria waarop de klachtencoördinator wordt beoordeeld, zijn:

- de opgelegde procedure volgen: tijdig en volledig
- jaarlijkse rapportage
- aanbevelingen formuleren en opvolgen

2. *Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).*

Kennisdeling of interventie tussen dossierbehandelaars die met klachten geconfronteerd kunnen worden, wordt momenteel intern niet georganiseerd. Dit kan een aandachtspunt zijn.

De OVAM besteedt wel aandacht aan het organiseren van klantenbevragingen op regelmatige basis. Voorafgaand aan de uitwerking van een nieuw strategisch plan voor de organisatie gebeurt een uitgebreide bevraging van het beleid dat de OVAM heeft gevoerd en van de manier waarop de OVAM als organisatie functioneert; en dit zowel intern als extern. Daarnaast wordt regelmatig een telefonie-enquête georganiseerd om de uniformiteit, volledigheid, ... bij het beantwoorden van vragen door onze medewerkers na te gaan. Indien nodig wordt bijkomende opleiding voorzien.

3. *Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.*

De OVAM beschikt intern over een visie over hoe ze haar kwaliteitsbeleid wil uitbouwen. Deze visie streeft geen specifiek kwaliteitslabel na maar wel een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening via 'plan-do-check-act principe'. Een goed werkend klachtenmanagement maakt hier deel van uit.

4. *Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.*

Het klachtenrapport dat de klachtencoördinator jaarlijks opstelt ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst wordt voorgelegd en besproken op de directieraad. Afhankelijk van de aard van de klacht is er ook tussendoor mogelijkheid om een individuele klacht te bespreken.

5. *Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.*

De klachtencoördinator stelt jaarlijks een gecoördineerd klachtenrapport voor de Vlaamse ombudsdienst op. Het rapport wordt ook altijd gepubliceerd op de website.

6. *Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.*

Indien uit de klachten aandachtspunten of verbeteracties voor het beleid kunnen worden afgeleid, worden deze door de klachtencoördinator voorgesteld en ook opgenomen in het jaarlijks klachtenrapport. Zo bevatte het laatste klachtenrapport 2 aandachtspunten (tarifiering op containerparken, doorlooptijd bodemsaneringsprocedure) die momenteel verder geanalyseerd worden binnen de respectieve afdelingen en waarvoor aanpassingen geformuleerd worden.

7. *Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.*

De aandachtspunten uit het laatste rapport worden momenteel verder geanalyseerd binnen de respectieve afdelingen en dit leidde reeds tot een paar suggesties voor o.a. aanpassing aan de bestaande bodemsaneringsprocedures. De definitieve conclusies zullen worden opgenomen in het klachtenrapport 2014.

8. *Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.*

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars. De klachtencoördinator bezorgt haar aanbevelingen aan de directieraad of bespreekt deze rechtstreeks met de dossierhouder en betrokken leidinggevenden.

9. *Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.*

De rapportage gebeurt steeds tijdig en wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Indien ombudsaanbevelingen worden geformuleerd, dan zal hiermee zeker worden rekening gehouden in het volgend kalenderjaar.

10. *Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.*

De klachtencoördinator is lid van het netwerk en probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

SERVICEMETER/VMM

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Op de website van VMM (extern) is er een aparte pagina eenvoudig te vinden door te zoeken op de term ‘klachten’. Daar staat de volledige procedure beschreven – met aanraden om aanvankelijk de bevoegde dienst aan te spreken – met de nodige stappen en nodige informatie die best overgemaakt wordt met de klacht. Naar aanleiding van deze vragen heb ik een generiek mail adres laten aanmaken door onze IT afdeling die ook vermeld zal worden op de pagina aangaande klachten: klachtenmanager@vmm.be om de klachtenmanager nog wat makkelijker te kunnen bereiken.

Klagers kunnen steeds hun klacht doorgeven via het infoloket. De personen daar geven steeds aan dat zij de klacht doorspelen aan de klachtenmanager. Grosso modo komen de klachten bij de klachtenmanager via de Vlaamse Ombudsdienst of via ons infoloket. In communicatie rond de behandeling van heffingsdossiers is de specifieke klachtenprocedure niet opgenomen; ook gezien er een formele procedure bestaat voor het aanvechten van een heffing (die wel vermeld staat op het heffingsbiljet).

2. Voor 2014 nog geen.
3. Doorgaans vinden klagers ons via de Ombudsdienst. De minderheid aan klagers komt rechtstreeks bij ons terecht, al lijkt dit aantal de stijgen sinds de invoeren van een generiek mailadres..

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. Gezien de huidige klachtenbehandelaar pas dit jaar is aangesteld ben diende de voltallige Directieraad dit jaar zijn aanstelling en de procedure terug goed te keuren. Dat is zonder probleem ook gebeurd.

2. De doorlooptijd is doorgaans vrij kort. De klachten behandeld in de loop van dit jaar hebben nooit meer dan 10 behandeltijd gevraagd (vanaf ontvangst tot afsluiting klacht).
3. Klachten gaan hier bijna uitsluitend over heffingen. De dienst die instaat voor de heffingen geeft bijna steeds een grondig eerstelijnsantwoord.
4. In de briefwisseling van de klachtenmanager wordt verwezen naar de mogelijkheid tot beroep bij de Vlaamse Ombudsdienst en naar de procedure die daarvoor gevolgd dient te worden. Ook als blijkt dat de klacht elders behandeld moet worden, wordt dit steeds aangegeven. Regelmatig wijzen we de klager ook op de beroepsprocedure heffingen.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Opname van de taak in de jaarplanning van de klachtenmanager; taak van de klachtenmanager zit in een andere afdeling dan de afdeling waar de heffingen worden opgevolgd om de onafhankelijkheid te waarborgen.
2. Gezien het zeer geringe aantal klachten is dit niet aan de orde.
3. Gezien het zeer geringe aantal klachten is dit niet aan de orde.
4. Mogelijkheid tot voorlegging rapport klachten op Directieraad.
5. Ja, tevens zijn de definitieve rapporten beschikbaar op de VMM website die publiek raadpleegbaar is.
6. In het verleden is gewerkt rond beter informeren mbt klachten heffingen (vereenvoudiging taalgebruik, meer uitleg op de achterkant van het heffingsbiljet,...)
7. In de gevallen aangegeven in punt 6 is dat inderdaad gebeurd
8. Gezien het zeer geringe aantal klachten is dit niet aan de orde.
9. Klachtenmanager volgt aanbevelingen op en voorziet zelf in tijdige rapportering, wordt gefaciliteerd door bijhouden van rapporteringsfiches per afzonderlijke klacht waaruit het jaarlijks rapport eenvoudigweg snel kan opgesteld worden.
10. Indien passend in agenda.

Agentschap voor Natuur en Bos - Klachtenmanagement

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

- mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?)

Klachtenbehandeling bij het ANB is decentraal georganiseerd. Op de centrale diensten in Brussel en in elke provinciale dienst is een klachtencoördinator met een back-up aangeduid. De namen van die personen zijn gekend bij de 1700, staan vermeld op de website van het agentschap en zijn intern gekend.

- mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

De personeelsleden zullen desgevallend een burger met een klacht doorverwijzen naar de website voor het formeel indienen van een klacht, ofwel zullen ze doorverwijzen naar hun lokale klachtencoördinator. Op de website wordt toegelicht wat de klachtenprocedure juist inhoudt en zullen de nodige contactinformatie worden aangeboden.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

Elk jaar zijn er wel één of twee klachten die ofwel rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend worden ofwel daar voorgelegd worden (tweede lijn) nadat de indiener niet tevreden is met de eerstelijns aanpak.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).

Elk jaar worden tussen de 25 en 30 formele klachten geregistreerd bij het ANB. Het aantal klachten dat bij de Vlaamse Ombudsdienst binnenkomt is gering.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

Per klacht wordt een unieke klachtenbehandelaar aangeduid. De lokale klachtencoördinator bewaakt het tijdig en correct verloop van de behandeling via een gekend doorloopschema (interne richtlijn en procedure).

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

Slechts per grote uitzondering wordt al eens afgeweken van de standaard doorlooptijden. Er wordt naar gestreefd om de klacht zo snel als mogelijk af te handelen.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

Bij nazicht van de antwoorden aan de burgers en indieners van klachten kan bevestigd worden dat hier wel degelijk voldoende aandacht aan besteed wordt.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Dit wordt niet standaard opgenomen in de afsluitbrieven. De website vermeldt wel het volgende: "Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door het Agentschap voor Natuur en Bos, dan kan je in tweede instantie terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, Tel 0800 240 50."

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Dit wordt dit jaar verder uitgewerkt als onderdeel van een project bij HRM

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).

Het ANB houdt klantentevredenheidsonderzoeken en houdt de vinger aan de pols bij de diverse contacten met vertegenwoordigers van klantengroepen (jagers, vissers, boseigenaars, domeinbezoekers, ...).

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

De kwaliteitsmanager van het agentschap is verantwoordelijk voor de installatie en werking van het klachtenbehandelingssysteem van het agentschap. Dit omvat het gebruik van de klachtendatabank en de rapportering vanuit deze databank.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

De rapportering is aan al deze partijen gericht.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Elk jaar wordt tijdig een rapport ingediend via LNE, ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

De verbeteracties worden vermeld in het rapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

NVT

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

NVT

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Op een uitzondering na, werd tijdig gerapporteerd (in casu het antwoord op een mail) aan de Vlaamse Ombudsdienst.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

Neen

SERVICEMETER/INBO

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar was matig (gegevens staan bv. niet op internet). Er was ook geen proces van een klachtenprocedure. In 2015 wordt werk gemaakt van een duidelijke klachtenprocedure via een éénduidig kanaal. Hierover volgt ook de nodige communicatie

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

De klachtenbehandelaar was niet bekend. In 2015 wordt er werk gemaakt van een klachtenprocedure en wordt een communicatie uitgerold voor de bekendmaking van klachtenbehandelaar en procedure.

De doorlooptijd wordt nauw bewaakt binnen de nieuwe procedure.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

Kwaliteitsmanagement behoort vanaf 2015 tot een pakket van organisatiebeheersing en zal door de interne controleur worden opgevolgd. Dit zal ook zo opgenomen worden in de planningsdocumenten en jaardoelstellingen.

De klachten zullen vanaf 2015 jaarlijks gerapporteerd worden aan de directie (jaarlijks omdat er zeer weinig klachten binnen komen, indien via een duidelijkere procedure meer klachten ontvangen worden, zal de rapportagefrequentie hoger zijn)

Vanaf 2015 zal er een klachtenrapport worden opgemaakt.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
 - mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?);
 - De contactgegevens van de ombudsman staan duidelijk vermeld op de website van Aquafin:
 - o Onder de rubriek "[Contact](#)"
 - o Bij de detailpagina van elk [project in uitvoering](#)
 - o Bij het online tevredenheidsonderzoek, op het einde van een project
 - Voorts is er ook de mogelijkheid tot het invullen van een [online klachtenformulier](#).
 - De contactgegevens van de ombudsman worden bij alle infrastructuurwerken gecommuniceerd aan de omwonenden via de infobrieven en via het schriftelijk tevredenheidsonderzoek.
 - De ombudsman is in principe 24/7 bereikbaar.
 - mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).
 - [Zie bovenstaande](#)
2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.
 - [Niet gekend](#)
3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...).
 - [Jaarlijks bereiken ons gemiddeld 1 à 2 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, in 2013 goed voor 0,2% van het totale aantal klachten. Dit bewijst de goede bekendheid, bereikbaarheid en dienstverlening van de ombudsdienst van Aquafin. Een klachtentotaal van 357 \(in 2013\) is gezien het groeiende patrimonium en het aantal werken in uitvoering, een naar onze mening realistisch aantal](#)

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
 - [De ombudsman staat vermeld in het officiële bedrijfsorganogram. Aangezien de eerstelijns klachtenbehandeling gebeurt door het Contactcenter, werd dit meermaals via interne communicatie verduidelijkt, bvb. middels een artikel in het personeelsblad. Voorts werd het proces klachtenmanagement in detail uitgetekend binnen de corporate procesarchitectuur, als onderdeel van het sturende proces Reputatiemanagement.](#)
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
 - [In 2013 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 9,27 dagen](#)

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
 - [Afhankelijk van de aard en context van de klacht, individueel te beoordelen](#)
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.
 - [Gebeurt niet.](#)

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
 - [Aanwezig](#)
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
 - [Klachten zijn opgenomen in de corporate Balanced Score Card. In dit kader wordt er periodiek gerapporteerd aan het management en worden aanbevelingen gedaan vanuit de ombudsdienst naar de betrokken directies.](#)
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
 - [Gebeurt niet.](#)
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
 - [Aanwezig, de ombudsman rapporteert rechtstreeks aan de directeur Organisatie Ontwikkeling.](#)
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
 - [Aanwezig, zie bijgevoegd klachtenrapport](#)
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
 - [Aanwezig, zie bijgevoegd klachtenrapport](#)
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
 - [\(Nog\) niet opgenomen in klachtenrapport](#)
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
 - [Gebeurt niet.](#)
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

- (Nog) niet opgenomen in klachtenrapport

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

- Aanwezig

Servicemeter Vlaamse ombudsdienst

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
 - mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?)

De procedure van klachtenbehandeling en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar staan op onze website www.vreg.be/nl/een-klacht-tegen-de-vreg

Er kan gebeld worden, gemaild, een brief gestuurd, gefaxt, ...

Deze gegevens zijn ook bekend bij de voorlichters van de Vlaamse Infolijn. We zijn enkel bereikbaar via het gratis nummer 1700, dus ook de klachtenbehandelaar.

- mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

Bij reacties op mails en brieven waarin burgers duidelijk een ongenoegen uiten wordt verwezen naar de procedure van klachtenbehandeling. Reacties op klachten die al door de klachtenbehandelaar werden behandeld bevatten ook een verwijzing naar het Vlaamse klachtendecreet.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

De VREG behandelt alle inkomende klachten binnen de 15 werkdagen. Het aantal klachten bij de Vlaamse ombudsdienst is beperkt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...).

Wij zijn er van overtuigd dat de verhouding realistisch is. De meeste klachten zijn van zonnepaneleneigenaars. Er zijn intussen meer dan 230.000 installaties. Het aantal klachten is echter heel beperkt, zowel bij de VREG als bij de Vlaamse ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

De klachtenbehandelaar is bekend alsook de procedure en het doorloopschema.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

De mailbox klachten@vreg.be wordt dagelijks opgevolgd en de doorlooptijd is kort. Alle klachten worden binnen de 15 werkdagen opgevolgd.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

Zowel in vragen als klachten gebruikt de VREG zo eenvoudig mogelijke taal. Wij doen zelf geen vaststellingen, maar we vragen wel aan de distributienetbeheerder om ter plaatse een controle te doen als de oorzaak van het probleem niet onmiddellijk duidelijk is. Dit laatste is het geval als een

zonnepaneleneigenaar bijvoorbeeld klaagt dat zijn meterstand niet werd goedgekeurd en het onduidelijk is wat de oorzaak is.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Bij reacties op mails en brieven waarin burgers duidelijk een ongenoegen uiten wordt verwezen naar de procedure van klachtenbehandeling. Reacties op klachten die al door de klachtenbehandelaar werden behandeld bevatten ook een verwijzing naar het Vlaamse klachtendecreet. Als het over een beslissing van de VREG gaat wordt verwezen naar de beroepsprocedure bij de Raad van State.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

De functiebeschrijving omvat de competenties van de klachtenbehandelaar en bij de planning/evaluatie wordt hiermee rekening gehouden.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).

De VREG neemt deel aan het netwerk klachtenmanagement. Elk jaar is er een enquête bij 1.000 gezinnen en 1.000 bedrijven die o.a. handelt over de tevredenheid over de informatie en de informatiekanaal van de VREG, maar een specifieke klantenbevraging (behalve die bij de Vlaamse Infolijn) deed de VREG nog niet.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

De klachtencoördinator van de VREG maakt deel uit van het netwerk van klachtenmanagers.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Elke maand wordt over het aantal en de inhoud van de klachten tegen de VREG gerapporteerd op de directieraad van de VREG. De leidend ambtenaar maakt daar deel van uit.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks opgemaakt en gecoördineerd door LNE.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

Input van klachten en vragen wordt meegenomen bij de opmaak van beslissingen en mededelingen van de VREG. Deze worden telkens vermeld in het klachtenrapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Zie 6.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Aspecten van de VREG zijn niet aan bod gekomen op het netwerk klachtenbehandelaars.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Aanbeveling: toekenning van gratis elektriciteit en water: ga vijf jaar terug in de tijd om rechtzettingen te doen bij de toekenning van gratis elektriciteit en water

Deze aanbeveling werd niet gevolgd omwille van volgende redenen:

- de VREG had gehoopt dat hierover een bepaling zou opgenomen worden bij de recente wijzigingen in het Consumentenakkoord. Dit is echter niet gebeurd, er wordt verwezen naar de toepasselijke reglementering

V. Algemene voorwaarden

V.1. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.

In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

- Vijf jaar teruggaan in de tijd betekent heel wat administratie die hiermee gepaard zou gaan (veel verhuizingen, veel leverancierswissels, overlijdens, echtscheidingen, geboortes, ...)
- de politieke keuze werd gemaakt de gratis elektriciteit af te schaffen vanaf 1 januari 2016.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

De VREG neemt deel aan het netwerk klachtenmanagers.

SERVICEMETER

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
- 1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. Zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...?);

Intern

Op het intranet onder de ‘toepassing klachtenbeheer’ vinden de personeelsleden alle contactpersonen terug die hen verder kunnen helpen met klachten : aanspreekpunten klachten aangeduid voor de Regio’s en de Centrale Directie, de klachtenbehandelaars en de klachtencoördinator. Onder deze toepassing vinden de personeelsleden de Leidraad Klachtenmanagement VLM terug en in een tweede deel de handleiding voor het registreren van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Via deze toepassing kunnen de personeelsleden ook rechtstreeks klachten registreren in het klachtenbeheersysteem.

Extern algemeen

De lijst van klachtencoördinator en klachtenbehandelaars wordt door de klachtencoördinator systematisch doorgegeven aan de raad van bestuur, het kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn ook bij wijzigingen.

Extern Vlaamse Infolijn

De Vlaamse Landmaatschappij werkt al jaren samen met de Vlaamse Infolijn. Begin september 2014 werden nieuwe scripts bezorgd aan de account manager bij 1700. Die scripts laten de operatoren bij 1700 toe om eerstelijnsinformatie over taken en diensten van

VLM aan de burger te bezorgen. In geval van specifieke vragen of dossiers verwijzen de operatoren correct door naar de juiste dienst of contactpersoon bij de VLM. De informatie over de samenstelling van het klachtenteam en de contactgegevens staan onder “escalaties” vermeld in de informatiefiche VLM bij de Vlaamse infolijn.

Begin dit jaar hebben tal van beleidsadviseurs en communicatiemedewerkers zich gebogen over een nieuwe visie en strategie voor de Vlaamse overheidscommunicatie. Er was een workshop met externe experts in januari, een workshop met interne experts in februari en een stakeholderforum in april in het Vlaams Parlement. De uitkomst van het project ToeComSt werd samengevat in het document ‘zes concrete speerpunten voor het communicatiebeleid’. Die voorstellen werden geïntegreerd in de beleidsaanbevelingen aan de nieuwe Vlaamse Regering.

De directieraad van de VLM besliste in september 2014 dat de communicatieverantwoordelijken de zes speerpunten zoveel als mogelijk moeten integreren in het communicatiebeleid van de VLM en toepassen in de corporate communicatiestrategie, de sociale media strategie, de interne communicatiestrategie, het VLM-persbeleid en de externe communicatie over projecten en processen. Eén van de zes speerpunten is het versterken van de centrale inkom via 1700 en Vlaanderen.be.

Extern website VLM

Op de startpagina van de site van de VLM wordt ruime informatie gegeven over de procedure om een klacht in te dienen over de dienstverlening van de VLM.

Hierbij worden de contactgegevens vermeld van de klachtencoördinator, er wordt de verzoeker aangeboden een contactformulier in te vullen en het vakje “klacht” aan te kruisen, er wordt meegedeeld binnen welke termijn de verzoeker een ontvangstmelding en antwoord kan verwachten en ook wordt er meegedeeld welke klachten niet worden behandeld in het kader van het klachtendecreet. Hierbij wordt meegegeven dat informatievragen via hetzelfde contactformulier kunnen ingediend worden door het vakje “informatie” aan te kruisen in plaats van “klacht”. Voor vragen met betrekking tot andere overheidsdiensten wordt het nummer 1700 vermeld.

- 1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

Zoals hoger vermeld wordt op het extranet en intranet geattendeerd op de interne klachtenprocedure. Mededelingen aan het personeel over wijzigingen in de klachtenprocedure, over de rapportering van het jaarverslag of externe feedback waarin de klachtenbehandeling van de VLM wordt vermeld (bv. persartikels Vlaamse ombudsman) worden via de dienst Communicatie meegedeeld op het intranet.

De Leidraad Klachtenmanagement bestaat in een eerste deel uit de beschrijving van de interne procedure klachtenmanagement en bevat in een tweede deel een handleiding voor de registratie van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Deze Leidraad is formeel opgenomen in een Directienota en in een Bericht aan het Personeel (voorgelegd aan de vakorganisaties) die beide terug te vinden zijn op het intranet samen met de klachtentool.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie om de afdelingen te attenderen op het bestaan van interne klachten en de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Deze mogelijkheid bestaat ook voor de verschillende interne themanetwerken en organen van de organisatie (directieraad, directiestaf, raad van bestuur) en comités. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten aangeduid door de afdelingshoofden die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten. De klachtenbehandelaars kunnen bepaalde personen leesrechten geven in de tool zodat deze personen op de hoogte zijn van de stand van zaken van een klachtendossier en tussentijds correct kunnen communiceren hierover.

In de opstartfase van het klachtenmanagement binnen de VLM zijn er verschillende interne toelichtingen gegeven aan het personeel over het klachtendecreet en de interne klachtenprocedure. Op vormingsdagen voor bepaalde doelgroepen kan de interne klachtenprocedure op de agenda worden geplaatst (bv. nieuwkomers, onthaalpersoneel). Wanneer het klachtenteam merkt dat er behoefte is aan een heropfrissing of bijsturing van de interne procedure kan dit besproken worden met de vormingsverantwoordelijke.

Tijdens de jaarlijkse voorstelling van de planning van de Juridische Dienst aan de Algemene Diensten worden de aandachtspunten m.b.t. het klachtenproces voor het komende jaar uiteengezet.

Het klachtenjaarrapport wordt opgenomen in het jaarverslag van de VLM en gepubliceerd op de website van de VLM.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

De VLM wordt soms door de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd over klachten die bij de Ombudsdienst binnengekomen zijn en betrekking hebben op de werking van de VLM. Het gaat hier echter steeds ofwel over tweedelijnsklachten ofwel over eerstelijnsklagers die niet eerst bij de VLM geklaagd hadden. Voor zover ons bekend zijn er dan ook met betrekking tot de VLM geen klachten bij de Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Uit de jaarverslagen van de VLM volgt uit de analyse van het kanaal waarlangs een klacht binnenkomt dat het grootste aantal klachten rechtstreeks ontvangen wordt van de burger zelf zonder tussenpersonen (waaronder de Vlaamse ombudsdienst) waaruit blijkt dat de drempel om rechtstreeks klacht in te dienen bij de VLM zeer laag ligt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstellingen,...)

In de beginfase van het klachtendecreet steeg het aantal klachten geleidelijk met een maximum van 138 klachten in 2007. Daarna nam het aantal klachten geleidelijk aan terug af met een uitschieter in 2011 van 112 klachten.

In het aantal klachten worden mogelijke meldingen van overtredingen op het Mestdecreet niet mee opgenomen. Deze worden onmiddellijk overgemaakt aan de dienst Handhaving van de Mestbank.

Het aantal klachten dat de VLM jaarlijks noteert lijkt ons een realistisch cijfer te zijn. Indien men het aantal klachten binnengekomen via de burger vergelijkt met deze binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks via de burger komt.

Rekening houdend met de werking van de VLM en het takenpakket dat door de VLM wordt uitgevoerd, menen we ook dat de cijfers realistisch zijn. Veelal ontstaan klachten omdat een burger vragen of opmerkingen heeft, waarmee hij nergens terecht kan, en die vervolgens een klacht worden. Binnen het takenpakket van de VLM zijn er verschillende mogelijkheden voor de burger om zijn opmerkingen door te geven, gaande van formele bezwaarprocedures, over inspraakprocedures bij de ontwikkeling van nieuwe projecten tot de instelling van meldpunten zoals het nitraatmeldpunt waar landbouwers die opmerkingen hebben over nitraatresidumetingen terecht kunnen. Doch ook tijdens persoonlijke contacten, bijvoorbeeld tijdens bedrijfsbezoeken, contactdagen, toelichtingen, ... kan de burger zijn opmerkingen doorgeven. Op die manier kunnen heel wat klachten vermeden worden.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

Voor de bekendheid van de klachtenbehandelaar zie 1.1.

Het grootste aantal klachten komt langs twee kanalen binnen. Vooreerst via het contactformulier op de website waarbij de verzoeker het vakje "klacht" heeft aangevinkt. Deze klachten worden automatisch afgeleid naar een e-mailadres gedeeld door de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Dit adres wordt dagelijks geopend door het klachtenteam en afhankelijk van de materie worden de ontvangen klachten doorgestuurd naar een bepaalde klachtenbehandelaar. Deze werkwijze laat toe om afwezigheden van klachtenbehandelaars op te vangen.

Een ander deel van de klachten wordt door de personeelsleden die toegang hebben tot de klachtentool, geregistreerd in het eerste scherm "Registratie" van het klachtenbeheersysteem. Na het opslaan en afsluiten van de registratie, komt de klacht in een wachtrij terecht. Afhankelijk van de materie en de taakverdeling zal een klachtenbehandelaar de klacht uit de wachtrij pikken en aan zichzelf toewijzen. Dit systeem wordt dagelijks geopend en maakt het mogelijk afwezigheden van klachtenbehandelaars te ondervangen.

Na de toewijzing van de klacht opent de klachtenbehandelaar in de tool het scherm “Eerste Lijn” voor het verdere onderzoek en behandeling van de klacht.

Het doorloopschema van de interne behandeling van de klacht is opgenomen in de Leidraad Klachtenmanagement en is verder uitgewerkt in de klachtentool. De tool bestaat uit vijf schermen :

- 1) Registratie*
- 2) Eerste Lijn*
- 3) Tweede Lijn*
- 4) Notities en artikel*
- 5) Verborgenen.*

De verschillende schermen geven de behandelingsprocedure weer die een klacht volgt vanaf de registratie tot de afsluiting van de klacht in tweede lijn. Deze procedure vereenvoudigt de verplichte rapportering door de klachtencoördinator aan de Vlaamse ombudsman.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt voor elke klacht automatisch berekend door de klachtentool. In het scherm ‘Eerste Lijn’ geeft het systeem automatisch de uiterste datum voor het versturen van een ontvangstbevestiging weer op grond van de ingevulde gegevens in het registratiescherm alsook de uiterste datum van behandeling van de klacht. Dit geeft de klachtenbehandelaar een goed beeld over de behandeltermijn van de klacht.

Op basis van de ingebrachte gegevens in het scherm “Registratie” kan de klachtentool automatisch berekenen hoeveel klachten minder dan 45 dagen behandeltermijn nodig hadden en hoeveel klachten meer dan 45 dagen in beslag namen. De tool berekent ook het gemiddelde voor het jaarverslag.

Bij de behandeling van klachten wordt ernaar gestreefd de klacht binnen de termijn van 45 dagen af te handelen. Dit is ook zo opgenomen in de procedure.

In het jaarverslag klachten van de VLM wordt steeds de behandeltermijn van de ontvangen klachten opgenomen.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. Ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik...)

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de procedure en wordt ook zo toegepast. Overleg met de dossierbehandelaar, de gemachtigde ambtenaar of de klager is de standaard tijdens het onderzoek naar de klacht : aan de betrokken afdeling wordt een antwoord gevraagd op de ontvangen klacht. Dit antwoord wordt tijdens de loop van het onderzoek afgetoetst aan de elementen van de klacht en de ombudsnormen. 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 etc.

Op de ontvangstmelding die naar de klager worden verstuurd staan de contactgegevens (naam, telefoonnummer en email-adres) van de klachtenbehandelaar die de klacht zal behandelen vermeld. Na ontvangst van de ontvangstmelding gebeurt het dat de klager contact opneemt met de klachtenbehandelaar om zijn klacht nader toe te lichten of uit te breiden. Indien nodig contacteert de klachtenbehandelaar zelf de klager om zo meer duidelijkheid en achtergrondinformatie te verkrijgen over de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Ook gebeurt het dat een klager na ontvangst van het antwoord op zijn klacht, de klachtenbehandelaar terug contacteert met nieuwe grieven. In principe wordt hier telkens opnieuw op geantwoord.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan. Voor wat betreft het begrijpelijk taalgebruik gaan de klachtenbehandelaars steeds rekening houden met de persoon van de klager en hun taalgebruik in de mate van het mogelijke aanpassen aan dat van de klager.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Standaard wordt door de klachtenbehandelaars bij het versturen van het antwoord verwezen naar de mogelijkheid om de klacht nog in tweede lijn te laten behandelen door de Vlaamse ombudsdienst. Dit wordt ook vermeld op de website van de VLM en in de interne klachtenprocedure. Er wordt eventueel gewezen op andere bezwaarmogelijkheden (bv. administratieve beroepsprocedures) die op een procedure van toepassing zijn.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de jaarplanning waaronder de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de jaarlijkse planning van de Algemene Diensten en in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. Door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging.

Het klachtenteam bestaat uit de juristen van de VLM. Klachten is een vast agendapunt op het dienstoverleg. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en interventie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Doordat voor de behandeling van

klachten gebruik gemaakt wordt van een gemeenschappelijke applicatie, die voor de klachtenbehandelaars volledig toegankelijk is, zijn de klachtenbehandelaars ook op de hoogte van de klachten die door hun collega klachtenbehandelaars behandeld worden. Als men met een soortgelijke klacht te maken heeft, kan men dan ook steeds advies vragen bij de collega 's.

Wat de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument betreft verwijs ik naar vraag 3.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement

Voor de VLM is er geen kwaliteitsmanager aangeduid, alleen een klachtencoördinator.

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, is een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement opgenomen als doelstelling in het jaarondernemingsplan en meer bepaald als jaardoelstelling van de Algemene Diensten met een omschrijving van een indicator en prestatienorm. Per kwartaal wordt gerapporteerd aan het management over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen.

In het jaarondernemingsplan werd voor deze doelstelling een risico-analyse uitgewerkt met een omschrijving van het risicotype en de risico's, de bestaande beheersmaatregelen en de nog te nemen maatregelen.

Het klachtenproces is opgenomen in het systeem rond beheersmonitoring bedoeld om een meet-en opvolgingssysteem te ontwikkelen dat toelaat om de verschillende strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan op te volgen aan de hand van indicatoren en opvolgingsinstrumenten.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur, het kabinet en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst

Sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft de VLM zonder fout jaarlijks een verslag opgemaakt ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard. In het antwoord aan de klager wordt er wel zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn. Klachten over de regelgeving worden ook steeds doorgegeven aan de betrokken

beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

De betrokken klager wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure. Dit wordt vermeld in het jaarverslag van de VLM.

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.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect : analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Zie vraag 6.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Zie vraag 6 en 10.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er wordt vlot samengewerkt met de Vlaamse ombudsman en de aanbevelingen die hij doet worden zoveel als mogelijk opgevolgd en gerapporteerd. In de tool is ook het dossier in tweede lijn opgenomen met inbegrip van de aanbevelingen van de ombudsman en het gevolg dat daaraan is gegeven.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars nemen deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Tijdens één van de netwerken heeft de klachtencoördinator een toelichting gegeven over de organisatie van het klachtenmanagement binnen de VLM.

SERVICEMETER

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
- 1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. Zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...?).

Op de website van het departement Leefmilieu, Natuur en Energie wordt duidelijk aangegeven dat het DLNE over een klachtenbehandelaar beschikt (home > contact). Op deze webpagina wordt aangegeven dat bij klachten over milieuhinder, eerst de milieuambtenaar van de betrokken ambtenaar dient gecontacteerd te worden. Daarna kan, indien nodig, de provinciale buitendienst van de afdeling Milieu-inspectie gecontacteerd worden.

Bij klachten over de werking van het DLNE wordt aangegeven dat in eerste instantie contact kan opgenomen worden met de algemene inlichtingen of de betrokken dienst. Bijkomend wordt vermeld dat wanneer betrokkene van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, contact kan opgenomen worden met de klachtenbehandelaar van het departement, die dan een onafhankelijk onderzoek opstart en bekijkt of de klacht kan worden opgelost.

Door het aanklikken van een link komt de bezoeker terecht op een pagina die verdere toelichting geeft bij de bepalingen van het klachtendecreet en waarbij naast de link betreffende het klachtenformulier ook het specifiek e-mail adres wordt aangegeven waarop een klacht kan ingediend worden.

Tevens wordt ook de mogelijkheid vermeld om contact op te nemen met de Vlaamse Ombudsdienst indien het onderzoek van de klachtencoördinator onvoldoende oplossing biedt of er geen antwoord komt.

Tenslotte wordt melding gemaakt van de Vlaamse infolijn en de link naar www.vlaanderen.be

- 1.2. *Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).*

Zoals hoger vermeld wordt op het extranet en intranet geattendeerd op de interne klachtenprocedure..

De Leidraad "Klachtenmanagement DLNE" bestaat in een eerste deel uit de beschrijving van de interne procedure klachtenmanagement en bevat in een tweede deel een handleiding voor de registratie van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Deze Leidraad is goedgekeurd door de Directieraad.

Als één van de elementen van organisatiebeheersing wordt over de klachtenbehandeling periodiek gerapporteerd aan de Directieraad aan de hand van de indicator "aantal klachten afgehandeld binnen de in het klachtendecreet voorziene termijn". Deze gegevens worden eveneens mee opgenomen in het beleidsgericht rapport van Audit Vlaanderen en in het jaaractieplan in uitvoering van het jaarlijks ondernemingsplan.

Op de ontmoetings- en vormingsdagen van bepaalde doelgroepen (o.a. ontmoetingsdag nieuw personeelsleden in het kader van de 6^{de} staatshervorming werd de interne klachtenprocedure kort toegelicht.

In de dagdagelijkse processen wordt in eerste instantie de dossierhouder als contactpersoon aangeduid voor verdere vragen en bespreking. Er wordt momenteel niet geattendeerd op de aanwezigheid van een interne klachtenprocedure van onze briefwisseling.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Deze zijn er de voorbije jaren niet of nauwelijks geweest. De klachten waarvoor de Vlaamse ombudsdienst werd gecontacteerd zijn voornamelijk eerstelijns- of tweedelijnsklachten , waarbij het DLNE in eerste instantie niet werd gecontacteerd.) de VLM geen klachten bij de Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Uit de jaarverslagen van het DLNE volgt uit de analyse van het kanaal waarlangs een klacht binnenkomt dat het grootste aantal klachten rechtstreeks ontvangen wordt van de burger zelf zonder tussenpersonen (waaronder de Vlaamse ombudsdienst) waaruit blijkt dat de drempel om rechtstreeks klacht in te dienen zeer laag ligt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstellingen,...)

Het aantal klachten is eerder laag te noemen.

Indien men het aantal klachten binnengekomen via de burger vergelijkt met deze binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks via de burger komt.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. *Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.*

Voor de bekendheid van de klachtenbehandelaar zie 1.1.

Het grootste aantal klachten bereikt het DLNE via het specifieke e-mail adres en contactformulier op de webstek.

Het doorloopschema van de interne behandeling van de klacht is opgenomen in de “Leidraad Klachtenbehandeling DLNE” en is verder uitgewerkt in de klachtentool, waarin alle stappen van registratie tot afsluiting van de klacht kunnen opgenomen en opgevolgd worden.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt voor elke klacht automatisch berekend door de klachtentool.

Bij de behandeling van klachten wordt ernaar gestreefd de klacht binnen de termijn van 45 dagen af te handelen. Uit de jaarverslagen blijkt dat de doorlooptijd van de klachtenbehandeling de voorbije jaren vrij constant is gebleven en ver onder de 45 dagen blijft.

Klachten waarbij omwille de complexiteit en uiteenlopende interpretaties/waarnemingen het wenselijk/noodzakelijk is dat een overleg wordt gepland tussen klachtenbehandelaar en alle betrokken actoren overschrijden de antwoordtermijn van 45 dagen. De ervaring leert dat het “samenbrengen van” (hetzij op terrein, hetzij bij de betrokken diensten) aanleiding geeft tot een gedragen oplossing.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. Ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik...)

De meeste klachten ontvangt het DLNE schriftelijk en worden ook schriftelijk behandeld. Wanneer gewenst organiseert de klachtenbehandelaar overleg tussen alle betrokken partijen (zie hoger bij punt 2).

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Standaard wordt door de klachtenbehandelaars bij het versturen van het antwoord verwezen naar de mogelijkheid om de klacht nog in tweede lijn te laten behandelen door de Vlaamse ombudsdienst. Dit wordt ook vermeld op de webstek van het DLNE.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

Klachtenmanagement is als een doelstelling opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtenbehandelaar.

2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. Door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging.

Wat de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument betreft verwijs ik naar vraag 1.2.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement

Voor de VLM is er geen kwaliteitsmanager aangeduid, alleen een klachtencoördinator.

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, is een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement opgenomen als doelstelling in het jaarlijks ondernemingsplan met een omschrijving van een indicator en prestatienorm. Periodiek wordt gerapporteerd aan het management (via Directieraad) over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen.

Het klachtenproces is opgenomen in het systeem rond beheersmonitoring bedoeld om een meet-en opvolgingssysteem te ontwikkelen dat toelaat om de verschillende strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan op te volgen aan de hand van indicatoren en opvolgingsinstrumenten.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister

Zie hoger bij 2.1. en 3

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst

Sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft het DLNE jaarlijks een verslag opgemaakt ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kunnen aanbevelingen en verbeteracties voorgelegd worden aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect : analysetraject en conclusie in klachtenrapport

De definitieve conclusies zullen opgenomen worden in het klachtenrapport.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er wordt vlot samengewerkt met de Vlaamse ombudsman en de aanbevelingen die hij doet worden zoveel als mogelijk opgevolgd en gerapporteerd. De rapportage wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Indien ombudsaanbevelingen worden geformuleerd, dan zal hiermee rekening worden gehouden in het volgend kalenderjaar.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De klachtenbehandelaar van het DLNE probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

JAARVERSLAG 2014

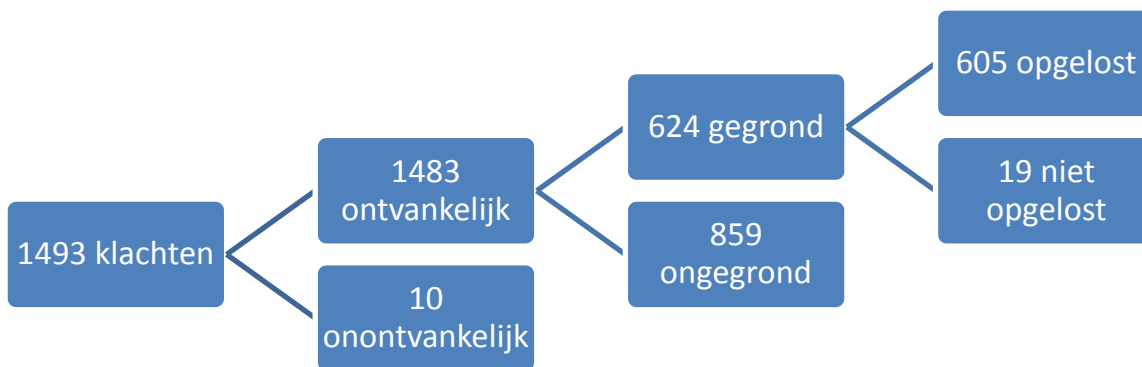
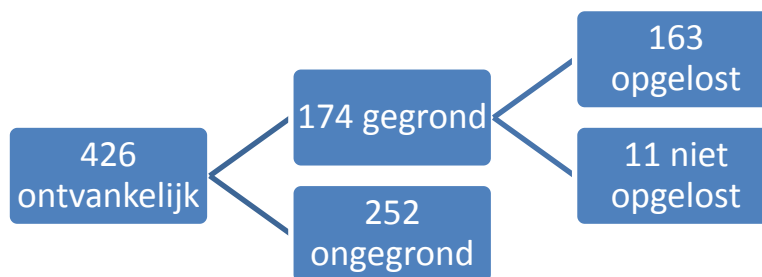
KLACHTENMANAGEMENT

cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

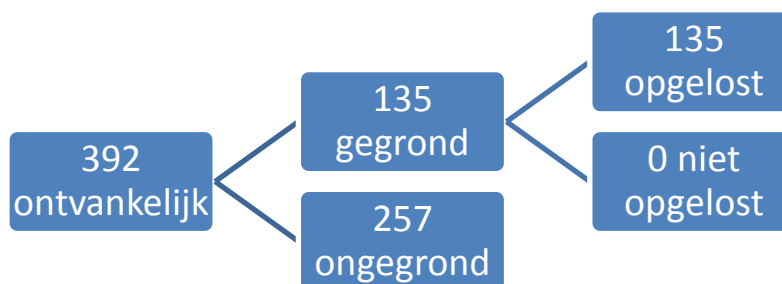
DE WATERGROEP

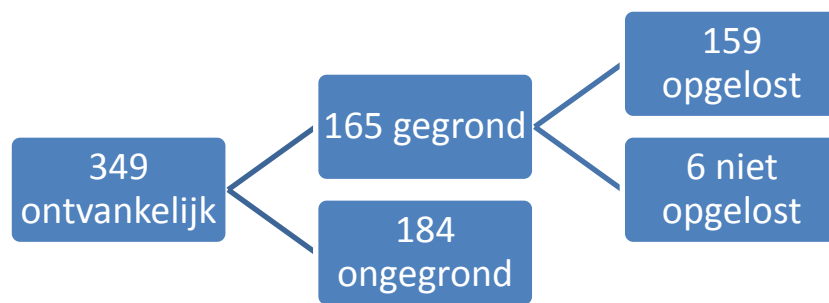
1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	883
Totaal aantal klachten	Totaal	1493
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijk	Ontvankelijk	1483
	Onontvankelijk	10
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan één jaar voor indiening	
	Schadedossier	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen De Watergroep	5
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	19
	E-mail	378
	Telefoon	50
	Webformulier	434
	Fax	2
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	756
	Via kabinet	5
	Via Vlaamse Ombudsdienst	58
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	
	Via consumentenorganisatie	1

	Via Vlaamse Milieumaatschappij	6
	Andere kanalen (plaatselijke diensten De Watergroep, ...)	57
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	0 – 10 dagen	878
	> 10 dagen	5
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30
	0 – 45 dagen	691
	> 45 dagen	192
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	624
	Deels gegrond	
	Ongegrond	859
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	171
	Niet-correcte beslissing	70
	Onheuse bejegening	165
	Ontoereikende informatieverstrekking	168
	Onvoldoende bereikbaarheid	16
	Te lange behandeltermijn	34
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	605
	Deels opgelost	
	Onopgelost	19

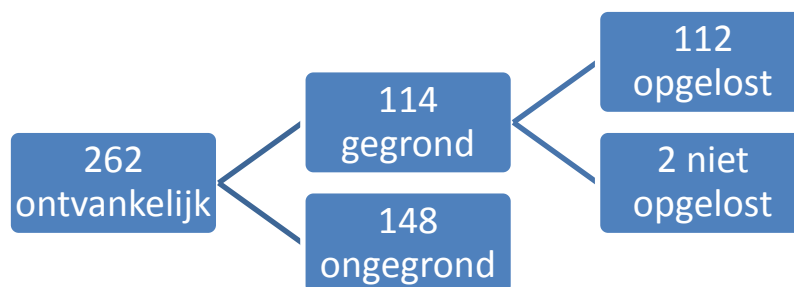
Klachten De Watergroep**Klachten De Watergroep West-Vlaanderen**

De niet-opgeloste klachten in West-Vlaanderen hebben vooral betrekking op technische zaken als verminderde waterkwaliteit of een te lage druk. Er dienen hier investeringswerken te gebeuren (vernieuwing van het leidingennet) om de gemelde problemen definitief te kunnen oplossen.

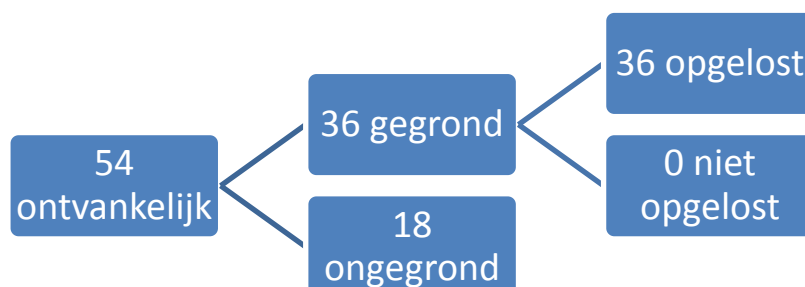
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen

Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant

Ook in Vlaams-Brabant betreffen de niet-opgeloste klachten technische problemen als te lage druk of kalkrijk water. Voor twee gegronde klachten kon geen verklaring voor een onderbreking van de waterlevering worden gegeven.

Klachten De Watergroep Limburg

De onopgeloste klachten betreffen een te lage druk op de waterleiding , evenals een klacht i.v.m. onvoldoende informatie over een terugbetaling (via een notariskantoor).

Klachten De Watergroep Centrale Directie

Vergelijking kwantitatieve gegevens 2010 – 2011 – 2012 – 2013 – 2014

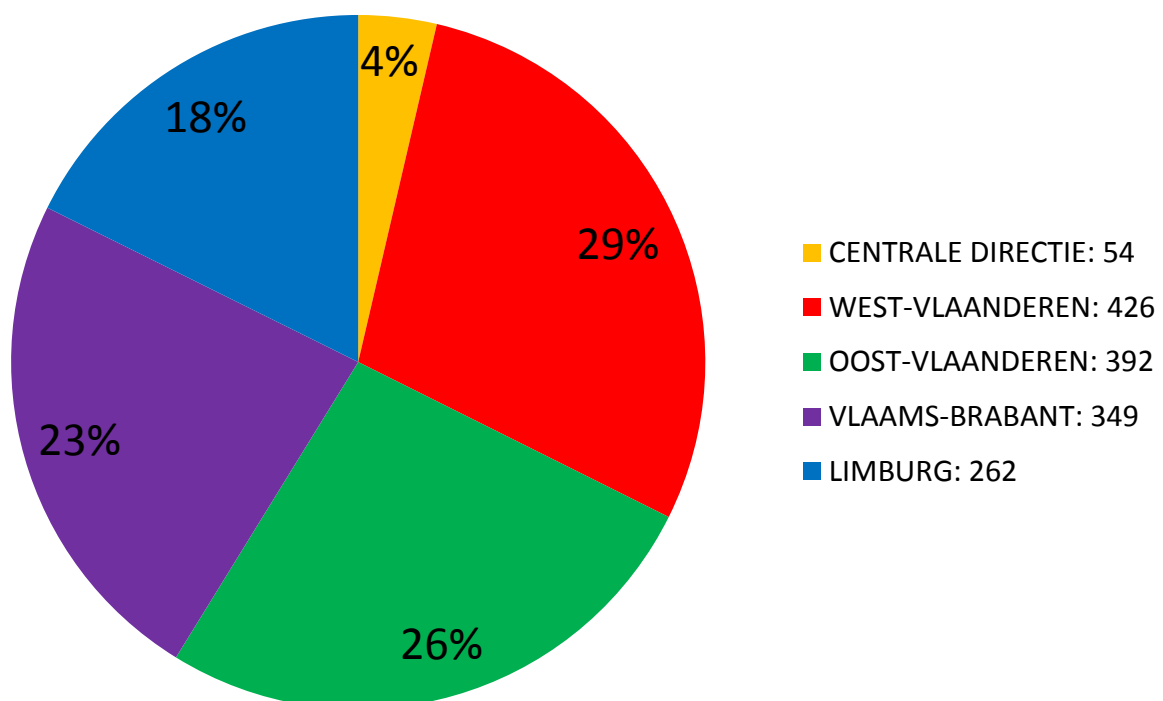
	2010	2011	2012	2013	2014
Totaal aantal klachten	332	493	946	1210	1493
Totaal aantal ontvankelijke klachten	318	468	921	1182	1483
Totaal aantal ongegronde klachten	214	244	617	778	859
Totaal aantal gegronde klachten	104	224	304	404	624

Procentuele stijging van aantal klachten 2013 naar 2014: + 23%

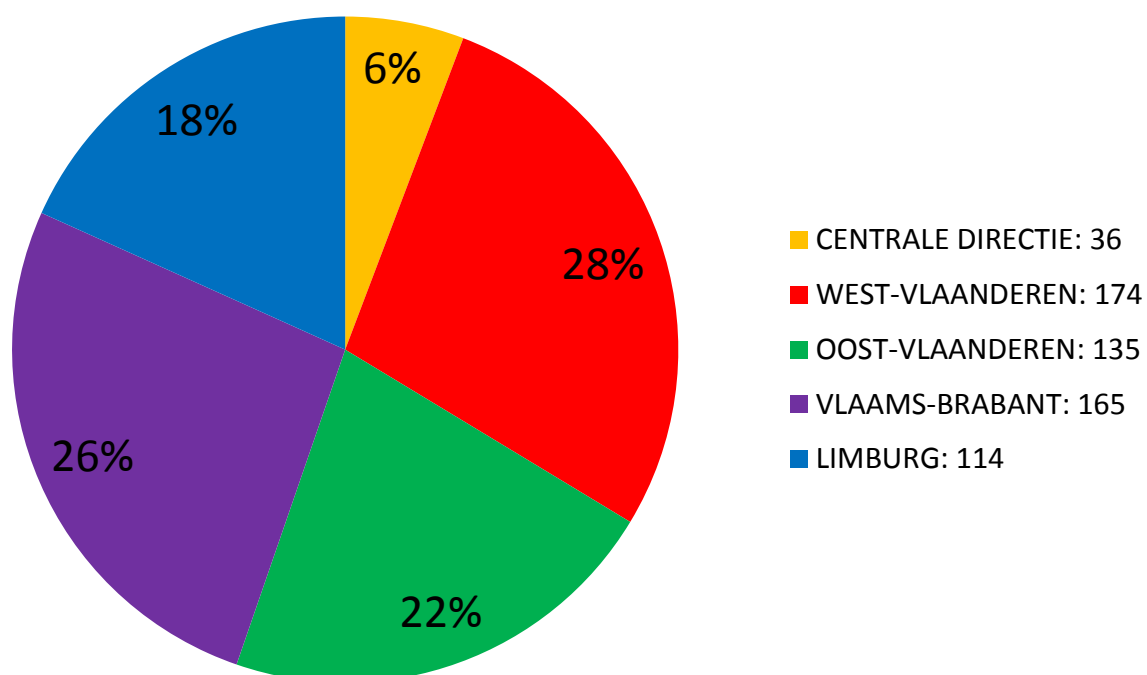
Procentuele stijging van aantal ontvankelijke klachten 2013 naar 2014: + 25%

Procentuele stijging van aantal ongegronde klachten 2013 naar 2014: + 10%

Procentuele stijging van aantal gegronde klachten 2013 naar 2014: + 55%

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER DIRECTIE

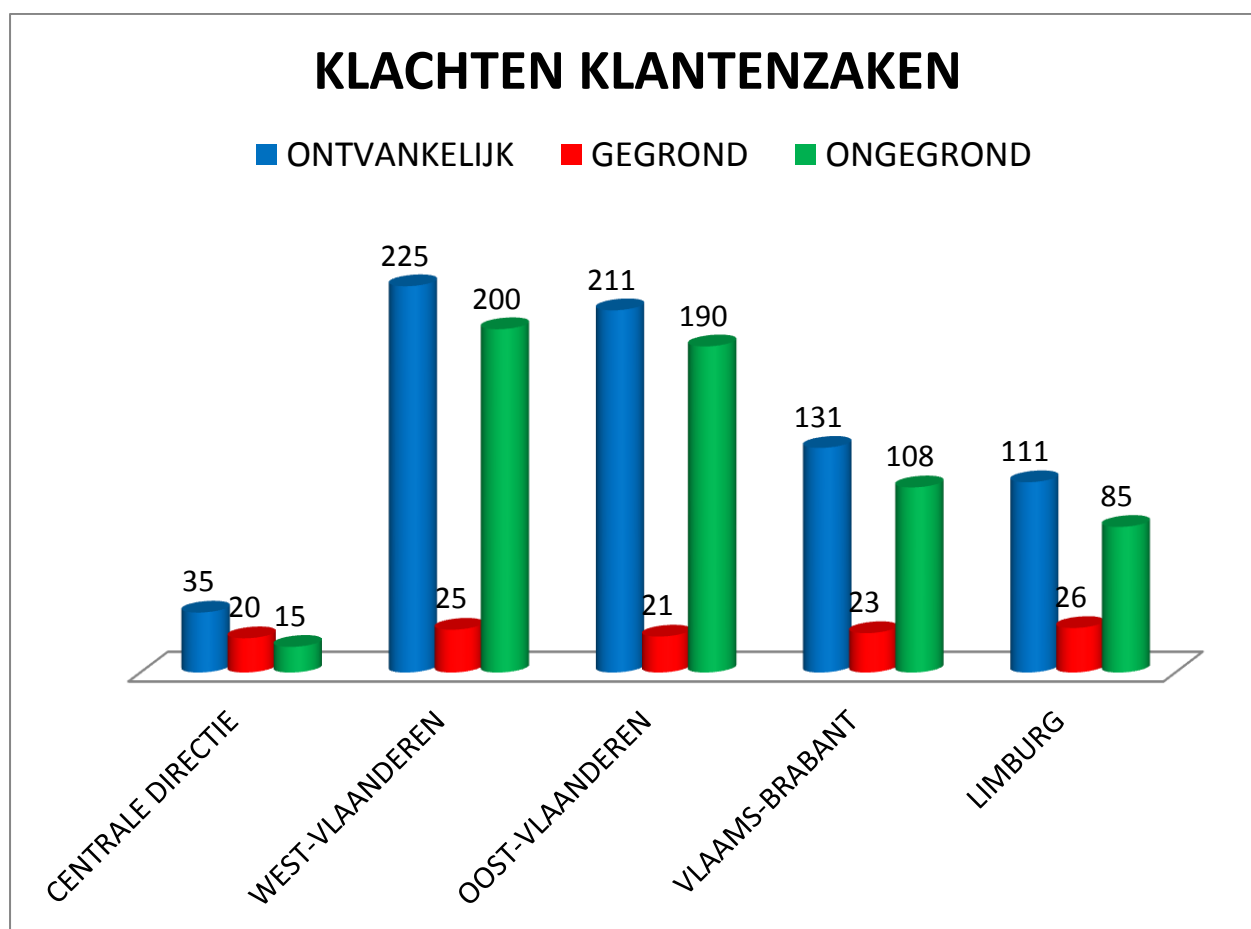
GEGRONDE KLACHTEN PER DIRECTIE



Klachtenbeeld 2014

1. Categorieën		gegrond	ongeground
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	1 + 5	302 + 9
	Afsluiting wegens wanbetaling	5	11
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	1
	Berekening gratis verbruik	6	5
	IBA in collectief beheer	2	3
	Kostprijs gemiste afspraak	4	1
	Laattijdige terugbetaling	8	13
	Onjuiste facturatie	32	116
	Onverwerkte verhuismelding	6	42
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	5
	(retroactieve) Facturatie aan eigen waterwinners	15	8
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	4
	Verhoogd verbruik	11	51
	Andere	19	27

Communicatie	Afspraak niet nageleefd	14	3
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	21	13
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	23	31
	Onjuiste of onvoldoende informatie	156	106
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	4	4
	Onvriendelijke medewerkers	156	7
	Slechte telefonische bereikbaarheid	19	1
	Andere	4	5
Technische zaken	Laattijdige aftakking	3	4
	Laattijdige huisaansluiting	0	1
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	10	14
	Laattijdig stoepherstel	5	5
	Slecht stoepherstel	14	4
	Slecht uitgevoerd werk	18	16
	Te hoge druk	0	1
	Te lage druk	15	5
	Te hoge kostprijs (materialen en diensten)	3	4
	Andere	15	17
Waterkwaliteit	Kalk	2	2
	Roest	11	4
	Chloor	0	1
	Andere	14	8
Andere		1	5

KLANTENZAKEN**Aanrekening aanmaningskosten**

Gelet op een immer toenemend aantal onbetaalde facturen, schakelde De Watergroep in 2012 over op een systeem waarbij reeds vanaf de eerste herinneringsbrief een kost van 7,5 EUR werd aangerekend. Het doel hiervan was uiteraard om de klanten aan te zetten tot een stipte betaling. De invoering van deze maatregel leidde tot een behoorlijk aantal klachten.

In 2014 werden in de categorie “klantenzaken” de meeste klachten opnieuw genoteerd in deze subcategorie debiteurenopvolging (aanmaningen), nl. 317 klachten op een totaal van 1.483 ontvankelijke klachten. Dit is evenwel een flinke verbetering tegenover het aantal klachten in deze categorie in 2013, nl. 315 op een totaal van 691 ontvankelijke klachten.

De klachtendienst heeft 311 klachten als ongegrond beoordeeld. De Watergroep heeft immers het recht om reeds bij een eerste herinneringsbrief kosten aan te rekenen. Het aangerekende bedrag is niet overdreven en marktconform.

In 1 dossier was de aanmaningskost verkeerdelijk aangerekend aangezien de klant wel degelijk de factuur had vereffend voor de vervaldatum. In 5 andere dossiers was de aanmaning niet terecht omwille van laattijdige verwerking van gewijzigde factuurgegevens.

Afsluiting wegens wanbetaling

Bij de behandeling van klachten i.v.m. onderbreking van de waterlevering wegens wanbetaling, onderzoekt de centrale klachtendienst of de procedure zoals voorzien in het decreet tot regeling van het recht op minimumlevering van water, correct werd gevolgd.

In 11 dossiers was dat het geval en werd de klacht derhalve als ongegrond gekwalificeerd.

5 dossiers werden door de klachtendienst beoordeeld als zijnde gegrond. Het niet-correct volgen van de LAC-procedure is meestal het gevolg van onvolkomenheden in de opvolging van gewijzigde facturatiegegevens.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten afsluiting wegens wanbetaling)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	12	15	11	16
gegronde klachten	geen gegevens	9	1	2	5

Aanrekening afvoerbijdrage

De aanrekening van de afvoer- en zuiveringsbijdragen is reeds geruime tijd in de integrale waterfactuur opgenomen. De centrale klachtendienst heeft het aantal klachten van klanten die voorlopig niet op het rioleringsstelsel kunnen aansluiten, maar toch saneringsbijdragen betalen, jaar na jaar zien afnemen.

In 2014 werd nog slechts 1 ongegronde klacht geregistreerd.

Berekening gratis verbruik

Voor de berekening van het volume gratis water (15 m³ per jaar per gedomicilieerde op het leveringsadres) is de referentiedatum van 1 januari van belang. De gezinssamenstelling op die datum bepaalt het gratis verbruiksvolume.

5 klachten hierover werden als ongegrond gekwalificeerd.

In 6 gevallen oordeelde de klachtendienst dat het gratis verbruiksvolume diende te worden herberekend. Het betrof hier abonnees die waren verhuisd naar een nieuwbouw waarvoor er reeds voordien een leveringscontract was afgesloten (met de vermelding nul gedomicilieerden). De abonnees dienden uiteraard zowel voor het oude als voor het nieuwe adres een juist berekend volume gratis water te krijgen.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten berekening gratis verbruik)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	6	16	7	11	11
gegronde klachten	4	5	2	5	6

Laattijdige terugbetaling

Het gaat hier om klachten van klanten die van oordeel waren dat zij veel te lang dienden te wachten op terugbetaling na ontvangst van een creditnota of na melding van betaling van een compensatie.

Bij 8 van de 21 klachten oordeelde de klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was. Dit is een sterke verbetering tegenover 2013 toen het aantal gegronde klachten nog 17 op een totaal van 27 bedroeg.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten laattijdige terugbetaling)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	5	18	27	21
gegronde klachten	geen gegevens	4	11	17	8

Kostprijs van een gemiste afspraak

Dit betreft een nieuw klachttype sinds 2014. De Watergroep rekende reeds in het verleden een kostprijs aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. In 2014 werd deze kostprijs opgetrokken tot 75 euro. Dit hogere bedrag zet klanten vlugger aan tot het indienen van een klacht wanneer de kost effectief wordt aangerekend. In 4 van de 5 klachten heeft de klachtendienst geoordeeld dat de kost niet kon worden aangerekend omdat het niet ging om een afspraak die niet werd gerespecteerd door de klant.

Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden 148 ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er iets mis is met de ontvangen factuur of met het overzicht van de onbetaalde facturen: persoonsgegevens niet correct, te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, onjuiste afrekening van standpijpverhuring, aanrekening bevroren watermeter, sociale vrijstelling,

In 32 gevallen meende de klachtendienst dat er inderdaad sprake kon zijn van vergissingen, onjuiste verwerking van gegevens enz...

Het ging hier bijvoorbeeld om facturen met onjuiste persoonsgegevens, te hoge verbruiksramingen bij ongekende meterstanden, het niet correct toepassen van sociale vrijstellingen,

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onjuiste facturatie)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	36	71	53	106	148
gegronde klachten	9	35	13	32	32

Onverwerkte verhuismelding

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor het verbruik op een vorig adres, menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. M.a.w. zij menen dat De Watergroep een doorgegeven verhuizing niet correct heeft verwerkt in het facturatiesysteem. Het grootste deel van deze klachten is echter ongegrond. Zeer vaak verhuizen klanten zonder daarbij de nodige formaliteiten te vervullen en de nodige gegevens door te geven aan De Watergroep waardoor er geen gepaste eindafrekening kan worden gemaakt. Wanneer dan ook de nieuwe klant niets van zich laat horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op het oude adres, met alle gevolgen van dien.

In een beperkt aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging door de klantendienst of kon het dossier worden opgelost na een bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant. Deze 6 dossiers werden als gegrond gekwalificeerd.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onverwerkte verhuismelding)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	23	29	30	50	48
gegronde klachten	1	8	3	3	6

Tussentijdse facturatie

De Watergroep factureert drie maal per jaar een tussentijdse aanrekening en eenmaal per jaar een afrekeningsfactuur.

Jaarlijks ontvangt de centrale klachtendienst nog klachten van klanten die vragen om slechts één factuur per jaar te ontvangen. Dit gaat echter in tegen de beleidsbeslissing dewelke werd genomen bij de invoering van de integrale waterfactuur. Deze handelswijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van de bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten tussentijdse facturatie)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	8	5	11	3	5
gegronde klachten	0	3	0	1	0

Facturatie eigen waterwinners

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

De gegronde klachten betreffen de aanrekening van de vergoeding terwijl de betrokken klant geen eigen waterwinning blijkt te hebben. In 2014 zijn in de categorie gegronde klachten ook klachten bij gekomen i.v.m. het feit dat er retro-actief werd gefactureerd zonder enige uitleg daarover. Deze categorie is verantwoordelijk voor de stijging van het aantal gegronde klachten.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten facturatie eigen waterwinners)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	33	27	19	24	23
gegronde klachten	4	10	4	2	15

IBA in collectief beheer

Nieuw klachttype sinds 2014: 5 klachten waarvan 2 gegrond omdat een gemeenteraadsbeslissing niet werd gerespecteerd in de aanrekeningen aan de klanten.

Vaste vergoeding per wooneenheid

Nieuw klachttype sinds 2014: 5 klachten waarvan 1 gegrond omdat een verkeerd aantal wooneenheden als referentie werd genomen voor de facturatie.

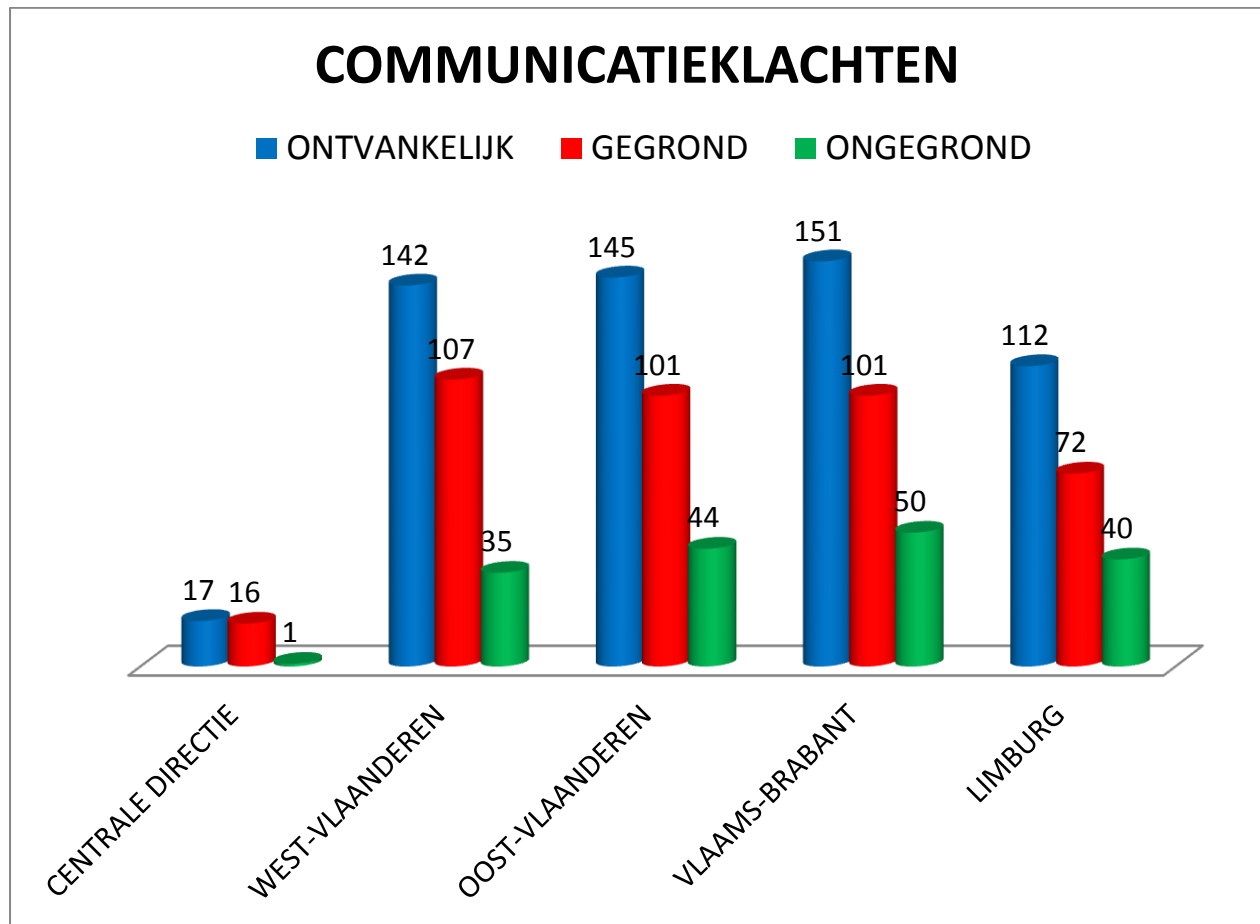
Verhoogd verbruik

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 62 klanten een ontvankelijke klacht in. In 2013 werden nog 76 klachten ingediend. De daling is wellicht te wijten aan de wijzigingen in het algemeen waterverkoopreglement m.b.t. herwerking van facturen na lekverlies.

51 klachten werden als ongegrond gekwalificeerd aangezien het verhoogd verbruik het gevolg was van niet-verborgene lekken die volgens de bepalingen van het algemeen waterverkoopreglement niet in aanmerking komen voor een herberekening van de verbruiksfactuur. 11 klachten werden gegrond verklaard omdat het ging om verborgene lekverlies dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten verhoogd verbruik)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	52	56	64	76	62
gegronde klachten	3	9	9	10	11

COMMUNICATIE

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten communicatie)

Afspraak niet nageleefd

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	5	14	16	17
gegronde klachten	4	11	13	14

Slechte werking indexweb

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	1	3	2	0
gegronde klachten	1	3	1	0

Onvoldoende info website

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	0	1	1	0
gegronde klachten	0	1	1	0

Laattijdige beantwoording van briefwisseling/emails/webformulieren

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	6	18	28	34
gegronde klachten	5	8	14	21

Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	29	59	43	54
gegronde klachten	10	20	19	23

De verwittigingstermijn van 3 werkdagen voor geplande werken, zoals voorzien in het algemeen waterverkoopreglement, wordt regelmatig niet gerespecteerd door De Watergroep en/of haar aannemers. In de praktijk blijkt een iets kortere termijn werkbaarder te zijn.

Onjuiste of onvoldoende info

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	36	65	54	262
gegronde klachten	28	44	28	156

De klachtendienst stelde in 2014 een exponentiële toename vast inzake klachten over onvoldoende of onjuiste informatie. Dit blijft een onderschat probleem. De inspanningen die in 2014 werden geleverd om de grondige kennis van het algemeen- en bijzonder waterverkoopreglement bij te spijkeren, hebben nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

Onvoldoende info ondrinkbaarheid water

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	11	6	0	8
gegronde klachten	8	3	0	4

De 4 gegronde klachten in 2014 betreffen onvoldoende of tegenstrijdige info bij werken of lekken, gepaard gaand met kwaliteitsproblemen.

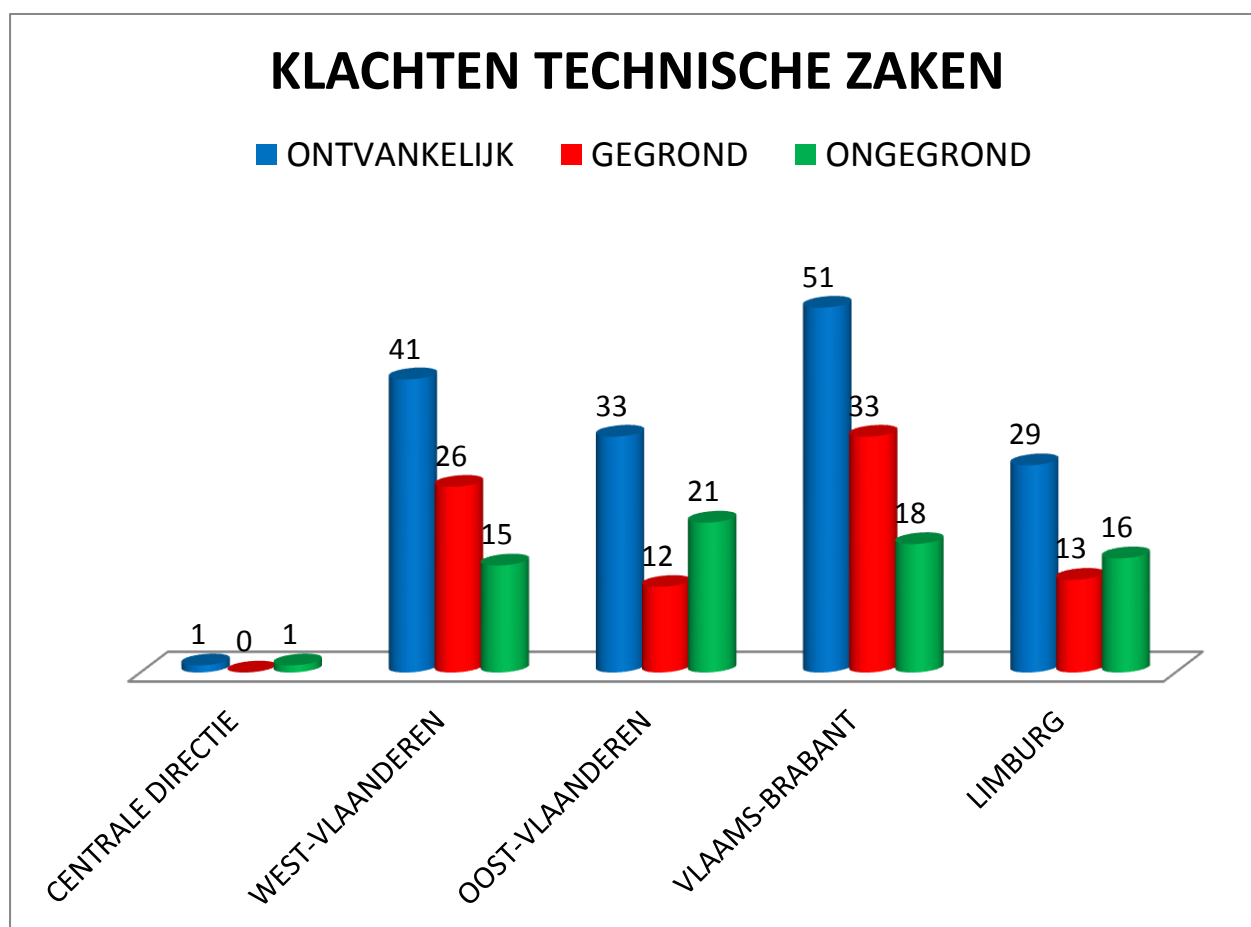
Onvriendelijke medewerkers

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	18	27	64	163
gegronde klachten	16	23	62	156

De toename van het aantal klachten over onvriendelijke medewerkers hangt wellicht nauw samen met de klachten inzake onjuiste en onduidelijke informatie. In klantencontacten waarbij klant en medewerker een tegengestelde visie hebben, ontspint zich vaak een discussie die door het merendeel van de klanten als onaangenaam wordt ervaren.

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	7	28	18	20
gegronde klachten	6	25	14	19

TECHNISCHE ZAKEN

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten technische zaken)

Laattijdige uitvoering aftakking

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	8	14	13	5	7
gegronde klachten	1	10	5	1	3

Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	0	2	1	1	1
gegronde klachten	0	2	1	1	0

Geen alternatieve waterlevering voorzien

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	0	1	8	24	24
gegronde klachten	0	0	0	9	10

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	6	25	23	10
gegronde klachten	geen gegevens	5	19	21	5

Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	8	10	16	27	18
gegronde klachten	6	10	13	25	14

In deze klachtencategorieën (laattijdig en slecht herstel van stoepen, opritten, ...) is een duidelijke verbetering zichtbaar. De inspanningen die zijn geleverd om het probleem onder de aandacht te brengen van de technische diensten/aannemers en een betere werfopvolging, hebben het gewenste resultaat gehad.

Slecht uitgevoerd werk

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	5	18	22	35	34
gegronde klachten	2	14	13	24	18

Te hoge druk op de leiding

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	0	3	3	1
gegronde klachten	geen gegevens	0	1	1	0

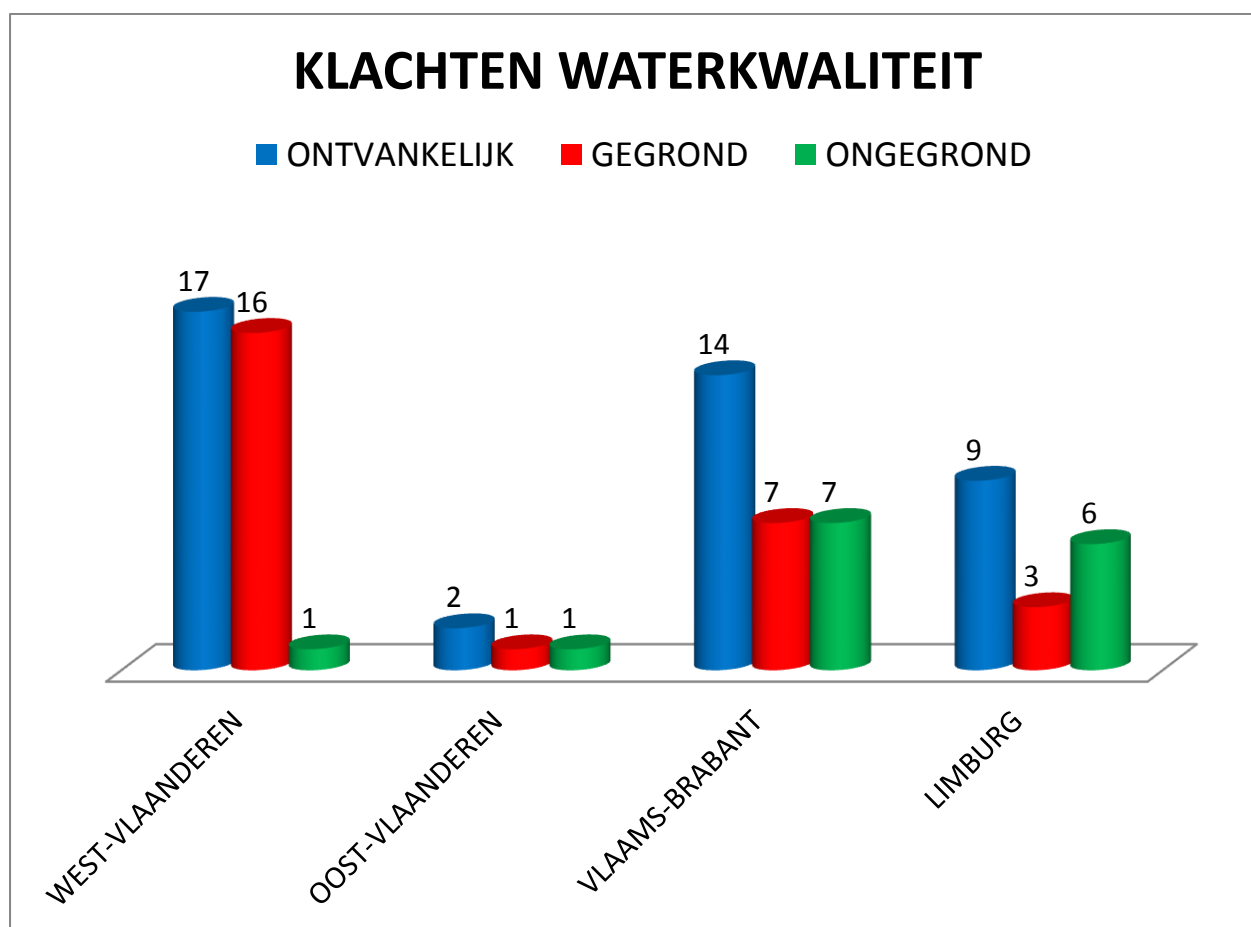
Te lage druk op de leiding

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	10	12	19	20
gegronde klachten	geen gegevens	8	10	13	15

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een verouderd leidingennet en de specifieke ligging van de woning waardoor de waterlevering onder een hogere druk niet mogelijk was.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	16	9	7	7
gegronde klachten	geen gegevens	1	0	1	3

WATERKWALITEIT

Naast de jaarlijks wederkerende problemen van roest en zand in de leidingen (na werken of standpijpgebruik) waren er gegronde klachten over de hardheid van het water (Vlaams-Brabant) en de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet in Wingene (West-Vlaanderen).

Spoelen van het net gaf vaak een (tijdelijke) verbetering en/of oplossing. In West-Vlaanderen zal een volgehouden inspanning voor de uitvoering van investeringswerken op termijn een definitieve oplossing betekenen.

PERSONEELSZAKEN

Geen klachten in 2014.

ACTIEPUNTEN 2014

In 2014 zouden de inspanningen op het vlak van het verbeteren van de communicatie opgedreven worden:

- verbetering van de info op de website
- onderrichting van de aannemers inzake hun communicatie met de klanten van De Watergroep
- actieve informatieverschaffing aan de klant bij technische dossiers (aanvraag wateraftakking, rioolaansluiting, ...)
- intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers (vanaf najaar 2013) inzake toepassing van reglementen en regelgeving

De website van De Watergroep werd in 2014 vernieuwd en klantvriendelijker gemaakt. Het informatie-aanbod werd aanzienlijk uitgebreid.

In technische zaken werd de communicatie zowel intern als naar de aannemers en de klanten verbeterd (vooral m.b.t. het specifieke probleem van de werfopvolging) met een daling van het aantal klachten tot gevolg.

Het opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers werd uitgevoerd maar vraagt een volgehouden inspanning om ervoor te zorgen dat de klanten de juiste informatie krijgen op de juiste wijze.

ACTIEPUNTEN 2015

- Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en regelgeving en inzake klantgericht handelen.
- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek “waterverkoopreglement” voor klantendienstmedewerkers.
- Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
- Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.
- vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.

SERVICEMETER – DE WATERGROEP

KLACHTENCAPTATIE

De centrale klachtendienst van De Watergroep is dagelijks bereikbaar:

- Schriftelijk: op het adres van de hoofddirectie
- Telefonisch : rechtstreeks op nr 02/2389411 of via de Vlaamse infolijn 1700 of via doorschakeling vanuit alle andere afdelingen en diensten van De Watergroep
- Per e-mail op klachtendienst@dewatergroep.be
- Via klachtenformulier op de website www.dewatergroep.be

In contacten met klanten wordt verwezen naar de centrale klachtendienst als eerstelijns-klachtenbehandeling vanaf het ogenblik dat duidelijk wordt dat de klacht niet op de nuldelijn kan worden afgehandeld.

Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst betreffen normaliter tweedelijnsklachten.

Een aantal klanten prefereert evenwel een rechtstreekse klacht bij de Vlaamse ombudsdienst i.p.v. gebruik te maken van de eerstelijnsklachtenbehandeling van De Watergroep. Wanneer de centrale klachtendienst dergelijke klachten doorgestuurd krijgt, worden deze alsnog als eerstelijnsklacht behandeld. In 2014 waren er 58 dergelijke dossiers op een totaal aantal van 1483 klachten.

KLACHTENBEHANDELING

Het bestaan en de werking van de centrale klachtendienst is gekend doorheen de gehele organisatie van De Watergroep. Alle medewerkers hebben toegang tot een pagina op het intranet waar de werking wordt uitgelegd .

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport. Het klachtenrapport wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling bedroeg in 2014 gemiddeld 30 dagen. In 2013 bedroeg die gemiddeld 38 dagen. De klachtendienst streeft ieder jaar opnieuw naar een inkorting van de doorlooptijd. Daarvoor is een voortdurende bewustmaking van alle diensten en afdelingen noodzakelijk. Het zijn immers deze diensten die de nodige informatie dienen aan te leveren om de klachten op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen afhandelen.

In de antwoorden naar de klanten hanteert de klachtendienst een begrijpelijk taalgebruik. Citaten uit regelgeving worden “vertaald” voor niet-juristen.

Een (eerste) antwoord van de klachtendienst is uiteraard geen afsluitend antwoord. Het staat de klanten vrij om te reageren. De klachtendienst gaat discussies niet uit de weg.

Indien het dossier dit vereist, zal een plaatsbezoek gebeuren (meestal wordt dit aan een medewerker van de plaatselijke diensten gevraagd als het om technische zaken handelt). Af en toe gaat de klachtenmanager/coördinator zelf ter plaatse bij de klant om de zich te vergewissen van de toestand en om de nodige uitleg te geven. De afgelopen jaren was dit nog maar tweemaal het geval.

Wanneer een klacht als ongegrond wordt gekwalificeerd, wordt in de afsluitende brief verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling bij VMM of bij de Vlaamse ombudsdienst (afhankelijk van de aard van de klacht).

KWALITEITSMANAGEMENT

Binnen De Watergroep wordt gebruik gemaakt van een evaluatieprocedure waarbij jaarlijks een planning voor de medewerkers wordt opgesteld, een tussentijdse – en een eindevaluatie. De correcte evaluatie van de medewerkers behoort tot het verantwoordelijkheidsdomein van de betrokken leidinggevende. Het spreekt voor zich dat vnl. bij de medewerkers die in rechtstreeks contact met de klanten staan, een bijzondere aandacht gaat naar de klantgerichtheid.

Voor elke functie binnen De Watergroep (dus ook voor klachtencoördinator en klachtenmanager) bestaat een functiebeschrijving, met vermelding van noodzakelijke competenties. Ook hier een bijzondere aandacht voor de klantgerichtheid.

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport.

Het klachtenrapport – dat ook jaarlijks tijdig aan de Vlaamse ombudsdienst en/of de coördinator van het beleidsdomein LNE wordt bezorgd - wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

Voor de besprekingen binnen De watergroep, wordt een meer gedetailleerde versie van het klachtenrapport gebruikt, met uitsplitsing van het klachtenbeeld tot op het niveau van de plaatselijke diensten binnen elke provinciale directie.

Uit de besprekingen met personeel en bestuursorganen volgen actieplannen en specifieke maatregelen met het oog op een verbeterde werkwijze, betere communicatie, organisatie van opleidingen, .. met als uiteindelijk doel het aantal gegronde klachten te verminderen.

Bepaalde gegevens uit het jaarlijkse klachtenrapport worden ook opgenomen in het totaalbeeld van KPI's die binnen De Watergroep worden gehanteerd.

Klachtenmanager en/of klachtencoördinator nemen deel aan de studiedagen van het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Via AquaFlanders onderhouden zij ook contacten met de klachtenmanagers van de andere drinkwaterbedrijven in Vlaanderen.

SERVICEMETER – DE WATERGROEP

KLACHTENCAPTATIE

De centrale klachtendienst van De Watergroep is dagelijks bereikbaar:

- Schriftelijk: op het adres van de hoofddirectie
- Telefonisch : rechtstreeks op nr 02/2389411 of via de Vlaamse infolijn 1700 of via doorschakeling vanuit alle andere afdelingen en diensten van De Watergroep
- Per e-mail op klachtendienst@dewatergroep.be
- Via klachtenformulier op de website www.dewatergroep.be

In contacten met klanten wordt verwezen naar de centrale klachtendienst als eerstelijns-klachtenbehandeling vanaf het ogenblik dat duidelijk wordt dat de klacht niet op de nuldelijn kan worden afgehandeld.

Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst betreffen normaliter tweedelijnsklachten.

Een aantal klanten prefereert evenwel een rechtstreekse klacht bij de Vlaamse ombudsdienst i.p.v. gebruik te maken van de eerstelijnsklachtenbehandeling van De Watergroep. Wanneer de centrale klachtendienst dergelijke klachten doorgestuurd krijgt, worden deze alsnog als eerstelijnsklacht behandeld. In 2014 waren er 58 dergelijke dossiers op een totaal aantal van 1483 klachten.

KLACHTENBEHANDELING

Het bestaan en de werking van de centrale klachtendienst is gekend doorheen de gehele organisatie van De Watergroep. Alle medewerkers hebben toegang tot een pagina op het intranet waar de werking wordt uitgelegd .

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport. Het klachtenrapport wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling bedroeg in 2014 gemiddeld 30 dagen. In 2013 bedroeg die gemiddeld 38 dagen. De klachtendienst streeft ieder jaar opnieuw naar een inkorting van de doorlooptijd. Daarvoor is een voortdurende bewustmaking van alle diensten en afdelingen noodzakelijk. Het zijn immers deze diensten die de nodige informatie dienen aan te leveren om de klachten op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen afhandelen.

In de antwoorden naar de klanten hanteert de klachtendienst een begrijpelijk taalgebruik. Citaten uit regelgeving worden “vertaald” voor niet-juristen.

Een (eerste) antwoord van de klachtendienst is uiteraard geen afsluitend antwoord. Het staat de klanten vrij om te reageren. De klachtendienst gaat discussies niet uit de weg.

22

Indien het dossier dit vereist, zal een plaatsbezoek gebeuren (meestal wordt dit aan een medewerker van de plaatselijke diensten gevraagd als het om technische zaken handelt). Af en toe gaat de klachtenmanager/coördinator zelf ter plaatse bij de klant om de zich te vergewissen van de toestand en om de nodige uitleg te geven. De afgelopen jaren was dit nog maar tweemaal het geval. Wanneer een klacht als ongegrond wordt gekwalificeerd, wordt in de afsluitende brief verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling bij VMM of bij de Vlaamse ombudsdienst (afhankelijk van de aard van de klacht).

KWALITEITSMANAGEMENT

Binnen De Watergroep wordt gebruik gemaakt van een evaluatieprocedure waarbij jaarlijks een planning voor de medewerkers wordt opgesteld, een tussentijdse – en een eindevaluatie. De correcte evaluatie van de medewerkers behoort tot het verantwoordelijkheidsdomein van de betrokken leidinggevende. Het spreekt voor zich dat vnl. bij de medewerkers die in rechtstreeks contact met de klanten staan, een bijzondere aandacht gaat naar de klantgerichtheid.

Voor elke functie binnen De Watergroep (dus ook voor klachtencoördinator en klachtenmanager) bestaat een functiebeschrijving, met vermelding van noodzakelijke competenties. Ook hier een bijzondere aandacht voor de klantgerichtheid.

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport.

Het klachtenrapport – dat ook jaarlijks tijdig aan de Vlaamse ombudsdienst en/of de coördinator van het beleidsdomein LNE wordt bezorgd - wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

Voor de besprekingen binnen De watergroep, wordt een meer gedetailleerde versie van het klachtenrapport gebruikt, met uitsplitsing van het klachtenbeeld tot op het niveau van de plaatselijke diensten binnen elke provinciale directie.

Uit de besprekingen met personeel en bestuursorganen volgen actieplannen en specifieke maatregelen met het oog op een verbeterde werkwijze, betere communicatie, organisatie van opleidingen, .. met als uiteindelijk doel het aantal gegronde klachten te verminderen.

Bepaalde gegevens uit het jaarlijkse klachtenrapport worden ook opgenomen in het totaalbeeld van KPI's die binnen De Watergroep worden gehanteerd.

Klachtenmanager en/of klachtencoördinator nemen deel aan de studiedagen van het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Via AquaFlanders onderhouden zij ook contacten met de klachtenmanagers van de andere drinkwaterbedrijven in Vlaanderen.

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed

2. 317 klachten

Rapport beleidsdomein: 377 klachten

SHM'S: 1.940 klachten

**zie klachtenrapporten SHM'S
vanaf p. 742**

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Toezicht (Inspectie RWO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	118

Aantal onontvankelijke klachten:	77
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	59
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	5
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	41
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	19
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	21

*De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen*

Aantal klachten volgens de drager	brief:	67
	mail:	44
	telefoon:	6
	fax:	1
	bezoek:	0

2. Inhoud van de klachten

Inhoud vd klachten	Totaal
Administratieve werking en beheer	17
Andere	1
Domiciliefraude	1
Financieel beheer	1
Herstellingen	1
Huurlasten	8
Huuropzeg	3
Huurovereenkomst	18
Huurprijs	4
Koopwoningen	3
Kwaliteit woning	8
Leefbaarheid	7
Mutatie	1
Sociale leningen	1
Verkoop huurwoningen	3
Verplichtingen kopers	3
Wachttijd inhuurneming	2
Woningaanvraag	38

3. Klachtenbeeld 2014

De afdeling Toezicht behandelt vooral klachten die betrekking hebben op de werking van de diverse sociale woonactoren. **In 2014 ontvingen wij geen klachten die betrekking hadden op de werking van de afdeling Toezicht zelf.**

Het aantal klachten dat de afdeling ontvangen heeft in 2013 is licht gestegen tegenover het jaar daarvoor, met name van 116 naar 118.

Van de ingediende klachten werden er 41 of 34,8% als ontvankelijk beoordeeld en dus verder onderzocht. Bij de klachten die onontvankelijk waren, lag dit meestal aan het feit dat nog niet bij de actor zelf klacht was ingediend. Ongeveer 16,1% van alle klachten bleek uiteindelijk gegrond (dit is 46,3% van de ontvankelijke klachten). Met deze beoordelingen wordt verder rekening gehouden in de risicoprofielen die de afdeling voor elke actor opmaakt.

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Inspectie (Inspectie RWO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	2

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	10
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	ongegrond:	10

*De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen*

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	10
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

3. Klachtenbeeld 2014 en concrete realisaties en voorstellen

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In uitvoering van het regeerakkoord zal het agentschap Inspectie RWO (IRWO) in 2015 worden ontbonden. Deze transitie impliceert dat de entiteiten die de bedrijfsprocessen van IRWO overnemen, ook zullen moeten instaan voor de klachtenbehandeling. Met de ontvangende entiteiten zal daarom worden nagegaan op welke manier de klachtenbehandeling van IRWO kan worden gecontinueerd, dan wel geoptimaliseerd.

nota

VAN: Kristoff Van den Berghe
AAN: Vlaamse Ombudsdienst
BETREFT: klachtenmanagement binnen het beleidsveld Ruimtelijke Ordening 2014
DATUM: 20/02/2015

Geachte heer Ombudsman,
 Geachte heer Weekers,

In bijlage vindt u het **klachtenrapport 2014**, dat is samengesteld uit gegevens uit onze databank betreffende de klachten ingevoerd in 2014.

Daarnaast vindt u hieronder nog een apart **jaarverslag 2014**, waarin een algemeen klachtenbeeld wordt uiteen gezet in een **eerste inhoudelijk luik** en vervolgens in een **tweede formeel luik** wordt ingegaan op het voldoen door Ruimte Vlaanderen aan een aantal indicatoren, zoals voorgesteld in uw document servicemeter 2.0.

Inhoudelijke aspecten klachtenmanagement RV 2014

Net als in de voorbije jaren was het aantal binnen gekomen klachten in 2014 beperkt. Er kwamen in totaal slechts een 6-tal dossiers binnen die effectief werden omschreven en afgehandeld als klacht. Daarnaast kwamen er ook een aantal vragen om informatie of meldingen binnen (die door de indiener aldus werden omschreven of door de dossierbehandelaar aldus werden gekwalificeerd). Er kan worden vanuit gegaan dat in 2014 bepaalde vragen of meldingen dermate eenvoudig waren dat ze door de betrokken collega onmiddellijk konden worden beantwoord en afgesloten.

Zoals in eerdere jaarverslagen werd verduidelijkt, heeft het eerder geringe aantal klachten deels te maken met het feit dat de lokale besturen, mede door een doorgedreven subsidiariteit, het eerste aanspreekpunt zijn voor problemen en/of klachten inzake ruimtelijke ordening. Anderzijds bleef het ook in 2014 zo dat sommige aspecten binnen het beleidsveld ruimtelijke ordening een belangrijke financiële impact hebben voor burgers en besturen en dus ook onvermijdelijk leiden tot een klacht.

Wat de klachten met een financieel aspect betreft, kwam er ook dit jaar een klacht binnen i.v.m. de registratie van leegstaande bedrijfsruimten, namelijk de zaak-D. Een bedrijfsruimte werd ten onrechte opgenomen in de inventaris leegstaande bedrijfsruimten, gezien de bejaarde vader van de klager nog woonde in een niet afsplitsbaar deel van het gebouw. De verwarring bleek te zijn veroorzaakt door onjuiste gegevens verstrekt door de gemeente en na controle ter plaatse door RV werd de opname in de inventaris geschrapt.

De klager werd op de hoogte gebracht maar het antwoord was volgens de klager en de Ombudsdienst nog te onduidelijk en niet klantvriendelijk genoeg verwoord en liet het nog twijfel bestaan over mogelijke belangenvermenging in hoofde van de controlerende ambtenaar van het departement.

Het klachtenmanagement van Ruimte Vlaanderen heeft de ambitie om de klagers helder uitleg te geven over het hoe en waarom van bepaalde regelgeving. In de zaak-D bleek dat een deel van het probleem te maken had met een te formele communicatie en het op een begrijpelijke wijze aan de burger/klager uitleggen waarom een klacht op een bepaalde manier werd afgehandeld. In een tweede brief d.d. 12-02-2015 werd het probleem uit het betrokken dossier opnieuw verduidelijkt in een beter verstaanbare taal (ook voor niet-ambtenaren). Ook in de toekomst zal er op gelet worden om in gelijkaardige dossiers te communiceren in een duidelijk en niet louter op ambtenaren gericht taalgebruik.

Ook in 2014 hebben we moeten vaststellen dat we bepaalde zaken niet konden onderzoeken, omdat zij beter konden worden opgelost door een ander beleidsdomein of beleidsveld. In de zaak-V bv. richtte de betrokkene zich i.v.m. een problematiek van baanwinkels langs nu al heel drukke wegen te Gierle (Turnhout) in de eerste plaats tot de minister bevoegd voor ruimtelijke ordening. Uiteindelijk werd in dit dossier door het agentschap Wegen en Verkeer aan de klager geantwoord dat zij samen met de stad Turnhout in het najaar van 2014 een studie zouden lanceren om het problematiek van de Steenweg op Gierle te bestuderen. Vanuit Ruimte Vlaanderen werd derhalve geen apart dossier geopend voor dit probleem. In een ander dossier kregen we een vraag betreffende een ongeschiktverklaring van een woning en hebben wij deze vraag moeten door verwijzen, wegens bevoegdheid van de collega's van Wonen-Vlaanderen.

In een enkel dossier hebben we ook in 2014 kunnen vaststellen dat er effectief iets fout gelopen was. Die vaststelling werd meteen aangegrepen om het euvel ook in de toekomst te vermijden. In het dossier-X bekleog de betrokkene zich over het feit dat in een dossier, waarbij een stedenbouwkundige aanvraag werd ingediend door de Stad Gent, ten onrechte werd vermeld dat nog een advies diende te worden gegeven door dezelfde Stad Gent. Het probleem was dat in dit geval gebruik werd gemaakt van een standaardbrief, waarbij in de hoofding ten onrechte het woord "advies" was blijven staan. De stad Gent was op de hoogte dat in het betrokken dossier geen advies diende te worden uitgebracht. Bovendien werd, om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, in de standaardbrief de vermelding "advies" in de hoofding weggelaten en werd ook de passage i.v.m. digitaal advies aangepast.

Een laatste dossier betreffende RUP's voor weekendzones werd, volgens de bewoordingen in een mail van de Ombudsdienst zelf, *als voldoende beantwoord beschouwd door het mondelinge antwoord van minister Schauvliege tijdens de bespreking van het jaarverslag van de Ombudsdienst in de commissie dit najaar.*

Formele aspecten klachtenmanagement RV 2014

1.1. Klachtencaptatie

Het aantal klachten is realistisch in functie van de context: eerste aanspreekpunt van de burger op het vlak van ruimtelijke ordening is en blijven de lokale besturen.

Nulde lijnsklachtenbehandeling gebeurt via de Vlaamse Infolijn.

In eerste lijn is elk personeelslid klachtenbehandelaar, in de realiteit wordt de klacht per afdeling toegewezen aan iemand (die objectief over het dossier kan oordelen).

In tweede lijn is er de klachtencoördinator, die voldoende gekend is door het vermelden van zijn gegevens op sharepoint, in nieuwsbrieven, bij sensibiliseringsacties, enz...

Intern werd de werking van het klachtenmanagement recent nog geoptimaliseerd door het aanstellen van een directeur kennisontsluiting, datakwaliteit en ondersteuning binnen de afdeling Onderzoek, Ondersteuning en Monitoring. Voor Ruimte Vlaanderen is het belangrijk dat er een goede structuur en taakverdeling tussen de administratieve ondersteuners tot stand komt en er een goede interne en externe sensibilisering en informatieverspreiding ontstaat over afdeling overschrijdende generieke taken zoals logistiek, klachtenmanagement en personeelszaken.

De directeur kennisontsluiting, datakwaliteit en ondersteuning houdt toezicht op de interne en externe werking van de administratieve ondersteuners en de aanspreekpunten. Hij zorgt onder meer voor het coördineren, stroomlijnen en optimaliseren van de logistieke en administratieve ondersteuning, het uitwerken van de structuur en de samenwerking van de verschillende klachtenbehandelaars binnen het departement. Voor het aspect personeelszaken wordt hij hierin bijgestaan door de P&O adviseur.

1.2. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Het klachtenmanagement is voldoende gekend binnen de organisatie en verloopt vrij vlot. Volgens het meeste recente jaarrapport is de gemiddelde doorlooptijd van een eenvoudig klachtendossier **3** dagen.

Er wordt geprobeerd de kwaliteit van de klachtenbehandeling voortdurend te verbeteren door bv. de klachtendatabank eenvoudiger in gebruik te maken, handleidingen op sharepoint duidelijker en begrijpelijker te maken, voortdurend intern en extern te sensibiliseren, enz...

Verwijzing naar de Ombudsdienst gebeurt in alle antwoordbrieven op klachten en verder in de mate van het mogelijke. In het kader van lopende gerechtelijke procedures kan niet worden verwezen naar de Ombudsdienst.

1.3. Kwaliteitsmanagement

Binnen Ruimte Vlaanderen wordt er gestreefd naar een hoge kwaliteit van het klachtenmanagement. Hiertoe worden een aantal instrumenten gebruikt, zoals een degelijke klachtendatabank, opleiding en sensibilisering met het klachtenspel, uitbouw en verbetering van extern netwerk: o.a. de Vlaamse Infolijn, Bestuurszaken en de VDAB.

De klachtencoördinator bezorgt **minimum 2x per jaar** een nota over de stand van zaken betreffende het klachtenmanagement aan het directieoverleg (waarvan onder meer de secretaris-generaal, de verschillende afdelingshoofden en de woordvoester deel uitmaken). In deze rapporten worden onder meer de stand van zaken betreffende het klachtenmanagement, nieuwe initiatieven, het jaarverslag van de Ombudsman en hoe te reageren op voorstellen ivm klachtenmanagement RV besproken.

De klachtencoördinator is altijd aanwezig op de studiedagen van het Vlaams Netwerk Klachtenmanagent en op de voorstelling van het jaarverslag van de Ombudsman.

Voor nadere informatie en/of opmerkingen kunt u contact opnemen met de centrale klachtencoördinator van Ruimte Vlaanderen:

Kristoff Van den Berghe - jurist

M. 0499 59 43 40

Mail: Kristoff.VandenBerghe@rwo.vlaanderen.be

Ruimte Vlaanderen, Afdeling Juridische en Beleidsondersteuning

Koning Albert II-laan 19, bus 12, 1210 Brussel

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Departement van de Vlaamse overheid

Ruimte Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2014	5
Aantal openstaande klachten	0
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2014	6
Aantal beantwoorde klachten van 2013 in 2014	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	78

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	1
--	---

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Belang:	0
	Interne personeelaangelegenheden:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Onbevoegd:	0

Aantal ontvankelijke beantwoorde klachten	5
--	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deelsgegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	1

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen zie bijlage 1. Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2014
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	2
Efficiënte coördinatie:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen.

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	fax:	0
	mail:	3
	mondeling:	0
	telefoon:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	2
	Minister:	0
	de Vlaamse ombudsdienst:	2
	Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder:	1
	1700:	0
	Koning:	0
	andere bestuursinstelling:	0
	Vrienden / familie:	0
	georganiseerd middenveld:	0
	OCMW:	0
	Staf:	0
	Kabinet:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klacht indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie

- het aantal gegronde/deels ongegronde/ongegronde klachten:
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (ongegronde) klachten:
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm:

Aankondiging en bekendmaking

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
----------------------------------	---

Beroep

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

Bijzonder plan van aanleg (BPA)

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 1 Ongegrond: 0
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
----------------------------------	---

Stedenbouwkundige vergunning

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

GRUP

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 1 Onopgelost: 0

A.1. Overeenstemming met het recht	1
------------------------------------	---

Raad voor Vergunningsbetwistingen

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2014.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

5. Procedures van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Suggesties

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Bijlage 1**Volledige 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 rechtstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissing en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

gelijke gevallen worden op gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijk 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 gewichten 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 dienstregeling

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 ie 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 redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van gebouwen, maar ook ruime en publieksgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatiestrekking 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.

Klachtenrapportage 2014 – agentschap Onroerend Erfgoed (beleidsdomein RWO)*Aantal klachten*

20

Gemiddelde behandelingstermijn

30 à 35 dagen

Aantal ontvankelijk/gegronde/gedeeltelijk gegronde/ongegrunde klachten

16 / 1 / 4 / 10

Onderwerp

- verzoeker niet akkoord met prestatie / beslissing bestuursinstelling : 12
- verzoeker voelt zich onheus bejegend : 5
- verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend : 2
- beoordeeld als geen klacht : 1

*Conclusies interne werking*1. Werking premiestelsel

De verleende informatie aan toekomstige premienemers blijkt vaak ontoereikend. Ondertussen is er intern een traject opgestart om deze informatie te herbekijken en indien nodig aan te passen (ook in functie van de nieuwe regelgeving inzake onroerend erfgoed). Dit in de vorm van aangepaste of nieuwe aanvraagformulieren, vernieuwde brochures en een nieuwe website.

2. Naleving privacy-wetgeving

Naar aanleiding van een specifieke klacht werd in samenwerking met de Ombudsdienst besloten dat het agentschap er over moet waken de privacyregelgeving meer nauwgezet na te leven. Mede naar aanleiding van de nieuwe regelgeving inzake onroerend erfgoed en de nodige instrumenten hiervoor qua opvragen van persoons- en adresgegevens van private personen wordt momenteel intern bekeken welke machtigingen moeten worden aangevraagd bij de Privacycommissie.

3. Onvoldoende informatieverstrekking

Uit veel klachten blijkt dat de klager vaak niet akkoord gaat met de genomen beslissing van het agentschap in een bepaalde zaak. Vaak helpt het de klager vooruit om de beslissingen in tweede lijn meer toe te lichten om op die manier het onbegrip over de genomen beslissing weg te werken. De voorziene cultuuromslag van de Vlaamse overheidsinstellingen in het regeerakkoord wordt dan ook binnen het agentschap sterk geïmplementeerd, met het oog op een meer adequate informatiestroom vanuit de eerste lijn.

Anthony Suykens

Klachtencoördinator OE

