



Jaarverslag 2016

2648
verzoeningsresultaten

**Commissie Mobiliteit en
Openbare Werken**

Vlaamse Ombudsdienst

Geachte Parlementsvoorzitter,
Geachte Minister-President,

2.648 verzoeningsresultaten

Na het bewogen jaar 2016, met als triest dieptepunt de aanslagen van 22 maart, past nederigheid. De hier gepresenteerde verzoeningsresultaten vormen een bescheiden voetnoot bij het antwoord van de democratie op deze aanslag op de democratie.

Tegelijk toont dit jaarverslag de ambitie van het in 2016 verlengde mandaat van de Ombudsman (en van zijn beleidsplan 2016-2022 "scherper, dieper, ruimer", zie pagina 43) met een absolute focus op 2.648 concrete verzoeningsresultaten uit 2016, die de richting tonen voor het Vlaams klachtenmanagement en de ombudswerking. De Ombudsman is ervan overtuigd dat die 2.648 verzoeningsresultaten een ernstige onderrapportering zijn van het belangrijke werk dat succesvolle klantendiensten leveren. De ambitie moet zijn om de komende jaren veel grotere aantallen verzoeningsresultaten te tonen en om vooruitgang te boeken bij de beleidsdomeinen die vandaag ter plaatse trappelen.

Het nieuwe beleidsplan getrouw is dit jaarverslag ook pittiger. Het staat daarbij in het teken van de volgende 3 thema's:

- bezorgdheid om de rechtsbescherming wanneer Vlaamse subsidies, belastingen en zelfs handhaving steeds vaker consumentenzaken worden en de Vlaamse overheid de regie uit handen geeft;
- een aanbod rond open (inter)lokale structuren;
- de Ombudsvrouw gender herinnert eraan dat mensenrechten burgers toelaten om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Tot slot, vraagt de Ombudsman dat 6 parlementaire commissies de Ombudsman zouden horen, telkens samen met de bevoegde minister: bestuurszaken, omgeving, welzijn, mobiliteit, gelijke kansen en financiën.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman

Mobiliteit en Openbare Werken

46.399 klachten

De Lijn: sterk klachtenmanagement, maar verkeersonvrede neemt toe

De centrale klantendienst van De Lijn in Hasselt is een inspirator voor het klachtenmanagement van de gehele Vlaamse overheid, waaronder ook de eigen lokale provinciale antennes van De Lijn. Die lokale antennes halen in hun eigen lokale klachtenbehandeling van gevoelige dossiers namelijk nog niet altijd het niveau dat de centrale klantendienst wel brengt.

De Ombudsman apprecieert verschillende dingen bij de centrale klachtendienst:

- Het klachtenrapport toont de centrale boodschap en de pijnpunten achter 42.852 klantenreacties, zonder uit het oog te verliezen dat De Lijn 500 miljoen reizigers heeft in het steeds drukker verkeer.
- De dienst neemt steeds meer afstand van datgene wat de Ombudsman elders nog te vaak ziet bij klachtendiensten, die wel ter plaatse trappelen en die defensief en gelijkhebberig antwoorden op een manier waar burgers geen boodschap aan hebben. De centrale klantendienst van De Lijn daarentegen, staat voor een geheel andere aanpak, met een duidelijke evolutie richting het meer relationele en inlevende.

Exponent daarvan? De 1100 telefoontjes die deze centrale klantendienst in 2016 voerde met ontevreden reizigers. Op die manier heeft De Lijn eindelijk vaker de eigen ontevreden reiziger opgebeld dan dat de Vlaamse Ombudsman dat in 2016 deed.

De Ombudsman zelf werd in 2016 door 1182 burgers gecontacteerd over De Lijn en 1061 keer volstond een eenvoudig mailtje of telefoontje door de Ombudsman in die zaken. Voor 121 reizigers opende de Vlaamse Ombudsman wel een dossier en dat leidde tot 87 verzoeningsresultaten. Dat is opnieuw een 7 op 10, net zoals in 2015. Het gaat daar dan bijvoorbeeld om een kwijtgescholden zwartrijboete voor een begeleidster van een persoon met een handicap die haar eigen papieren niet op orde had (ombudsdossier 2017-1001).

Overigens toont het klachtenrapport eveneens hoe wordt samengewerkt met onder meer de Vlaamse Ombudsdienst bij verbetertrajecten. Naast de thema's in het klachtenrapport, is er bijvoorbeeld de taaltest van buschauffeurs. Die taaltest wordt vandaag nog als een staatsgeheim afgeschermd. Er is beterschap beloofd van zodra de testen weldra eerst hervormd zullen zijn en meer correct de noodzakelijke kennis en competenties meten.

Wat de Ombudsman wel nog mist in het klachtenrapport van De Lijn, is een meer cijfermatige weergave van de grotere en kleinere verzoeningsresultaten zoals de uitzonderlijke terugbetaling van een abonnement aan een reiziger die plots binnen moet voor een niertransplantatie. Het rapport geeft volgend jaar best ook wat meer inzicht in het onderscheid tussen centrale afhandeling (bij de Hasseltse klantendienst) en behandeling van gevoelige klachten door de provinciale lokale antennes.

Maar het allerbelangrijkste is uiteraard dat de reizigersreacties leren dat "service chauffeur" en "stiptheid" de grootste pijnpunten blijven en over het algemeen in een stijgende lijn zitten. De Ombudsman begrijpt ook wel dat de stijgende onvrede hierover in feite een uitvloeisel is van een structurelere onvrede over het steeds drukker verkeer. Net daarom kan de Ombudsman zich vinden in de analyses en

het merendeel van de verbeteracties. En toch stoort het klachtenbeeld "service chauffeur". Er zijn onder andere 4.131 meldingen "halte voorbijgereden", 2.520 meldingen "rijgedrag", maar ook weeral 509 meldingen "mobiel gebruik" (cijfers telkens in stijgende lijn tegenover 2015). Er zijn geen excuses voor dit klachtenbeeld; de Ombudsman zal in 2017 steekproefsgewijs blijven nagaan of stelplaatsen voldoende optreden.

Afficheer het boetebedrag van 107 euro in elke bus en tram

Aanvullend bij de pijnpunten in de rapportage, vestigt de Ombudsman opnieuw de aandacht op het steeds stijgend aantal PV's (processen-verbaal).

	pv's	controle	zwartrij-pv	overlast-pv	doorstroom-pv	boetes
2014	48.926	2.068.099	47.779	1.151	-	38.545
2015	56.926	2.130.418	51.745	1.239	3.942	45.413
2016	69.584	2.443.880	60.594	1.518	7.472	58.117

Daarbij was 2016 het eerste volledige jaar van de forse zwartrijboete van 107 euro, die enkel te verantwoorden is, wanneer ze tegen 2020 leidt tot 49 witrijders op 50 reizigers. De Ombudsman ziet het afschrikkende voorlopig onvoldoende en uit de vele tientallen boete verhalen, onthoudt de Ombudsman dat reizigers (en vooral ouders van jongeren) schrikken van die 107 euro, een bedrag waar ze pas voor het eerst van horen wanneer de boetebrief in de bus valt. Het lijkt er dus op dat het campagneluik beter moet, al was het maar om een hoger afschrikkende te bereiken. En mede ook omwille van de fair play, is een duidelijke affichage van die 107 euro in elke bus of tram echt aangewezen.

Sinds 2013 is de Ombudsman aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake het naleven van de door Europa opgelegde passagiersrechten. De rapportage daarover komt aan bod in het luik over de mensenrechtenwerking.

AWV: een nieuwe klantendienst

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) kiest resoluut voor een geïntegreerde aanpak van het klachten- en meldingenbeleid en durft te erkennen dat de huidige klachtenafhandeling nog niet is wat ze zou moeten zijn. Het is dan goed om vast te stellen dat AWV een klachtenmanagement voor ogen heeft dat tijdige en toegankelijke communicatie met de burger koppelt aan analyse en verbeteracties. De Ombudsman heeft er alle vertrouwen in dat AWV de juiste weg is ingeslagen.

Het jaarverslag 2015 ging dieper in op de problematiek van trillingshinder en de Ombudsman zag in 2016 de eerste resultaten van de door de minister beloofde extra aandacht voor dit klachtenbeeld. Zie bijvoorbeeld volgend bericht (2016-3449):

"Vooreerst willen wij (met het hele gezin) u en uw mensen bedanken voor het uitvoeren van herstellingen aan de openbare weg ter hoogte van onze woning.

Wij kunnen u verzekeren dat het zalig is om nog eens een hele nacht te kunnen doorslapen en niet constant wakker geschud te worden door voorbijrijdende vrachtwagens en bussen.

Persoonlijk kan ik nog steeds moeilijk vatten dat dit pas na 6 jaren van klagen en zagen mogelijk is geweest."

En natuurlijk is trillingshinder vaak het gevolg van ingrepen door nutsbedrijven die na de werken een onvoldoende kwalitatieve reparatie van de weg uitvoeren. Allicht kan de vaste controletechniek van Eandis en De Watergroep inspiratie bieden. Via scores op enkele vaste kenmerken (vlakheid, voegverband gerespecteerd ...) moet de betrokken aannemer remediëren, zelfs zonder dat er een klacht is.

Een aanslepend klachtenbeeld, met dit jaar een recordaantal klachten bij de Ombudsman, betreft de Antwerpse fiets- en voetgangerstunnels (2016-350, 2016-405, 2016-475, 2016-516 ...). Dit blijft al te zeer een verhaal van een tunnel zonder einde en de voetgangers en fietsers in Antwerpen verdienen beter.

Tot slot voert AWW intensief campagne rond wegenwerken. Dat is prima, maar de Ombudsman vraagt tegelijk ook meer prominente aandacht voor andere steeds weerkerende thema's, zoals het maaien van de berm, hakhoutbeheer, strooien, schade, het aantal inritten tot de gewestweg ...

Departement MOW: de weg is nog lang

Het klachtenrapport voldoet niet, net zoals in 2015. Zo slaagt bijvoorbeeld de afdeling Verkeersveiligheid er opnieuw niet in om haar klachten te registreren, wat natuurlijk de basis is van een degelijke klantenbehandeling. Toch ziet de Ombudsman een belangrijk lichtpunt. In tegenstelling tot in 2015 spreekt het klachtenrapport 2016 wel duidelijk de wil uit om in 2017 ambitieus in te zetten op een centraal klachtenplatform.

Hier past nog een andere vaststelling die ook in andere thema's, zoals welzijn en werk, terugkeert: de stroeve overgang van de nieuwe bijkomende bevoegdheden sedert de 6^{de} staatshervorming. In dit geval resulteert dat in lange wachttijden. Wie vroeger bij de federale overheid op enkele dagen zijn nieuw vaarbewijs had, moest in 2016 bij de Vlaamse overheid op enkele weken of maanden rekenen.

Lange doorlooptijden zijn ook een probleem bij de afdeling Verkeersveiligheid, bevoegd voor rijopleiding, homologatie en autokeuring. Het probleem lijkt zich vooral te situeren bij complexere dossiers, maar dat is geen excuus. In ombudsdossier 2016-4054 verliest een familie in een ongeval de aangepaste gezinswagen voor het dagelijkse vervoer van hun dochter naar de dagopvang. Het duurt meer dan drie maanden om de uit Nederland ingevoerde wagen gehomologeerd te krijgen. Diezelfde wagen reed eerder elf jaar lang probleemloos in Nederland rond...

En bij een klacht over een vuil toilet op een parking van een autosnelweg (ombudsdossier 2016-2863) legt het departement uit dat de kostprijs voor het kwaliteitskeurmerk (www.kwaliteitsparking.be) vooral bepaald wordt door de tijd en de verplaatsingskosten van de beoordelaar. Die kostprijs is de grootste verklaring voor het beperkt aantal inspecties per jaar. En ook dat is een aspect van klachtenmanagement: zich naar aanleiding van dat antwoord de vraag stellen of de overheid in zo'n situatie niet beter bijkomend zou steunen op de gebruikservaring van de enkele honderden mensen die dagelijks op die plek passeren met hun smartphone.

Regionale Luchthavens: meer openheid

De Ombudsman ontving een vijftigtal klachten over geur- en geluidshinder van de Luchthaven van Antwerpen. Die klachten zijn de laatste jaren sterk toegenomen. Helaas bevat het Klachtenboek geen bespreking van de klachten in eerste lijn, aangezien ook dit jaar geen eigen klachtenrapportage van de regionale luchthavens werd bezorgd.

Voor de Ombudsman ligt die vaststelling helemaal in lijn met het gebrek aan openheid dat hij met name bij de Luchthaven van Antwerpen ervaart. Daar lijkt men te

leven met het vermoeden dat het gros van de klachten louter ingegeven is vanuit een onvermogen om zich te verzoenen met het bestaan van de luchthaven in stedelijk gebied. Het klachtenbeeld bij de Ombudsdienst bevestigt inderdaad dat een deel van de omwonenden zich daar vragen bij stelt, maar die vragen worden wel degelijk telkens uitgelokt door concrete geluids- en/of geurhinder.

En dan is er ook een gebrek aan openheid over de huidige en (mogelijke) toekomstige werking.

Analyses van de toezichthoudende overheid tonen aan dat de Luchthaven van Antwerpen vandaag volgens de in de milieuvergunning toegestane contouren opereert, en binnen die contouren bovendien nog uitbreidingsmogelijkheid heeft. Uit het eigen klachtenbeeld van de Ombudsman blijkt dat weinig omwonenden dit beseffen. De aanbeveling van de Ombudsman om hierover duidelijk en open te communiceren wordt door de Luchthaven van Antwerpen echter niet gevolgd. De Ombudsman blijft aanbevelen om een pakket aan basisinformatie (milieuvergunning, vergunningverlenende overheid, een ge vulgariseerde uitleg over de meest recente positieve evaluatie van milieuvergunningsvoorwaarden ...) voor het brede publiek op de website beschikbaar te maken.

De omwonenden van de luchthaven hebben recht op duidelijke informatie over welke bewegingen, maar ook over welke hinder toegelaten is. Goed geïnformeerde burgers kunnen immers ook op een zinnvollere manier deelnemen aan het debat. Bovendien leert de ervaring dat doorgedreven open communicatie veel onrust kan wegnemen.

Overige diensten van het beleidsdomein

Het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust rapporteert geen enkele klacht voor haar afdelingen Kust, Scheepvaartbegeleiding, Stafdienst en DAB Vloot. Onderrapportering of excellente service? Enkel de afdeling DAB Loodswezen ontving klachten en het klachtenrapport laat zien dat er op een degelijke manier aan klachtenbehandeling wordt gedaan.

Ook de klachtenrapporten van De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal, die samen de Vlaamse Waterweg zullen vormen, zijn degelijk. Misschien kan dit veranderingsproces aangegrepen worden om na te denken over waar de klachtenbehandeling nog verbeterd kan worden.

De BAM had in 2015 nog een mooi klachtenrapport. Voor 2016 komt BAM echter niet verder dan één zin, die meedeelt dat twee klachten werden behandeld.

Viapass: nieuwkomer in het klachtenbeeld

De Vlaamse Ombudsman geeft een pluim aan nieuwkomer Viapass, de interregionale overheidsdienst die de kilometerheffing voor zware vrachtwagens aanstuurt. Viapass heeft meteen een degelijk klachtenrapport dat openlijk ingaat op de opstartproblemen van de in 2016 ingevoerde heffing. De 3109 geregistreerde klachten slaan eigenlijk eerder op de private dienstverleners, die instaan voor zowel de registratie van de verreden kilometers op de tolwegen, als voor de berekening én de inning van de heffing. Zelfs de handhaving is deels geprivatiseerd.

Viapass heeft zijn rol als regisseur gespeeld. Vastgestelde problemen werden besproken met de betrokken dienstverlener; remediëringsplannen met timing werden opgesteld zodat er momenteel sprake lijkt van een vlot verloop. Voor de toekomstige rapportages zou Viapass zich kunnen laten inspireren door het model dat van toepassing is bij de drinkwatermaatschappijen. In deze sector hebben de

dienstverleners hun eigen klachtendienst. Die klantendiensten rapporteren aan de toezichthouder.

De Ombudsman vindt het in het systeem van de kilometerheffing niet te begrijpen dat de Liefkenshoektunnel buiten het tolgebied gehouden wordt, met als gevolg dat de technologie van de kilometerheffing daar niet ten volle kan benut worden. Een integratie lijkt de logica zelve.

Aangezien de Vlaamse Belastingdienst de boetes oplegt voor wie niet in regel is, bevat ook het rapport van de klachtendienst Financiën een luik over de kilometerheffing. De klachten daar zijn beperkt gebleven, wellicht mede door een aanvankelijk gedoogbeleid maar zeker ook door een passende, milde beoordeling van de bezwaarschriften. De Ombudsman heeft dit zelf kunnen vaststellen in enkele recente dossiers van begin 2017.

Heffingsplichtigen kunnen dus via de gewone klachtenkanalen – met inbegrip van de Vlaamse Ombudsman als tweede lijn – geholpen worden. Specifiek voor de private dienstverleners hebben de drie Gewesten een aparte interregionale bemiddelende instantie voor de kilometerheffing. De Vlaamse Ombudsman is momenteel voorzitter en rapportering over de bemiddeling aldaar volgt later in 2017.

Aanbevelingen rekeningrijden personenauto's

Als bevoorrechte getuige bij de kilometerheffing, weet de Vlaamse Ombudsman nu alvast dat het rekeningrijden voor personenauto's sowieso geen administratieve kopieerslag zal kunnen zijn van deze kilometerheffing voor vrachtwagens.

Dit zijn de twee aanbevelingen van de Ombudsman:

“Hanteer een andere basistechnologie”.

Personenwagens zijn immers geen vrachtwagens. Bij personenwagens bestaat de doelgroep niet uit professionals die leven van hun vrachtwagen. Het gaat hier om de gewone burger, die niet zit te wachten op slimme meters of dure extra technologie in zijn auto.

Het zal bij rekeningrijden voor de Vlaamse overheid ook helemaal geen vanzelfsprekendheid zijn om het proces opnieuw meteen voor 12 jaar vast te zetten met een welbepaalde technologie, zoals dat nu voor vrachtwagens het geval is.

Technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en dan is 12 jaar soms een eeuwigheid.

“Werk een aangepast systeem uit”.

Bij het rekeningrijden wordt er best gekozen voor één handhaver, die niet tegelijk als gewone dienstverlener in de markt actief is. Het huidige systeem waarbij één dienstverlener, Satellic, tegelijk handhaver en concurrent is, zou tot te veel ongezonde situaties leiden wanneer het wordt toegepast op de schaal van het rekeningrijden voor personenwagens.

De Ombudsman beveelt alleszins grondig parlementair debat aan over de rechtsbescherming bij fiscaliteit, die verloopt via een klantrelatie, zoals het geval is bij de kilometerheffing en wellicht ook het geval zou kunnen zijn bij het rekeningrijden (zie ook hierna, waar hetzelfde geldt voor de verhoogde energiebijdrage en zie ook het hoofdstuk belastingen van dit jaarverslag).

herzieningen. Enkel wanneer de regie tegenover deze private spelers in handen blijft van de VRT zelf, blijft de kwaliteit van de globale dienstverlening gegarandeerd.

Integriteit

Uit het eigen klachtenbeeld onthoudt de Ombudsdienst het afgelopen jaar vooral dat werken voor de openbare omroep, zowel voor als achter de schermen, een zekere aandacht genereert, die soms zeer aanhoudende en/of negatieve vormen kan aannemen. De VRT hanteert in de behandeling van deze zaken doorgaans een goede mix van openheid naar de klagers en noodzakelijke bescherming van de eigen medewerkers.

In een van deze zaken, waarin een VRT-medewerker beschuldigd werd van het versturen van een agressieve tweet, was de Vlaamse Ombudsdienst getuige van de werking van het eigen integriteitsstelsel van de VRT, dat de klacht onmiddellijk ernstig onderzocht. Uit dat onderzoek bleek dat de klacht onterecht was. De Vlaamse Ombudsdienst suggereerde om aanvullend een beleid te ontwikkelen waarbij de eigen medewerkers ondersteund worden om in zaken van identiteitsdiefstal desgewenst ook klacht neer te leggen bij de politie. De VRT volgde deze suggestie(ombudsdossier 2017-497).

Mensenrechtenwerking Vlaamse Ombudsdienst

Sinds september 2015 is de mensenrechtelijke werking van de Vlaamse Ombudsdienst versterkt door de toevoeging van de genderkamer, waarin de Ombudsvrouw gender optreedt als gelijkheidsbevorderend orgaan voor de onderscheidingsgrond gender en geslacht. Daarnaast ondersteunt zij mee de werking van de Ombudsdienst op gebied van mensenrechten. Immers, de Vlaamse Ombudsdienst en de verbonden eerstelijnsklachtenbehandelaars hadden en hebben ook naast de specifieke genderbevoegdheid oog voor mensenrechten. In andere onderdelen van dit jaarverslag kwamen bijvoorbeeld het recht op behoorlijke huisvesting, op een gezond leefmilieu, op kwalitatief onderwijs en het recht op water en energie aan bod.

Verschillende klachtenbehandelaars rapporteren over en werken uitdrukkelijk aan diversiteit en mensenrechten, in het bijzonder discriminatie. Het valt te verhoppen dat deze voorbeelden de andere eerstelijnsklachtenbehandelaars blijven inspireren. De Lijn zet al enkele jaren sterk in op diversiteit in aanwerving en opleiding, in beeldvorming en in de klachtenbehandeling. Door klachten over mogelijke schendingen van mensenrechten ook zo te benoemen, kunnen pijnpunten blootgelegd worden. In het klachtenrapport van VDAB wordt de specifieke behandelingswijze van discriminatieklachten beschreven. Spoor 21 blijft voor VDAB trainingen aanbieden voor allerlei aspecten van diversiteit. Het departement WVG en het VAPH lichten het thema discriminatie eruit en melden dat geen discriminatieklachten zijn binnengekomen. Ook dat kan een uitkomst zijn. AGO meldt een klacht over discriminatie in een selectieprocedure op grond van herkomst. De zaak werd verder opgevolgd door de dienst diversiteitsbeleid die geen discriminatie vaststelde. De JO-lijn merkt op dat er klachten binnenrollen waar onder meer een genderspect aan verbonden is. Het gaat bijvoorbeeld om vaders die op afstand gehouden zouden worden van hun kinderen, om zwangere vrouwen die de verplaatsing naar hun kind in een voorziening of pleeggezin moeilijk overbrugbaar vinden. In de toekomst wordt hiervoor een betere registratie uitgewerkt. De VRT heeft een diversiteitscoördinator die een mensenrechtelijke insteek geeft bij klachten. Zowel de VRT als De Lijn geven expliciet aan nauw te willen samenwerken met de Ombudsvrouw gender om de filter op discriminatie nog fijner af te stellen.

In 2016 werd vanuit de Ombudsdienst scherper ingezet op het mensenrechtenluik door bijvoorbeeld aandacht te trekken naar de redelijkeaanpassingsplicht voor

personen met een handicap. De draagwijdte en gevolgen van deze plicht zijn nog te onbekend waardoor de plicht bijvoorbeeld in het kader van beroepsopleiding, openbaar vervoer en sociale huisvesting nog niet op volle kracht werkt. Een werkzoekende die een opleidingstraject bij VDAB volgt en de opleiding stopzet vanwege de moeilijkheden die hij hierbij ondervindt vanwege zijn langdurige medische toestand, vraagt eigenlijk redelijke aanpassingen (ombudsdossier 2016-246). Een sociale huisvestingsmaatschappij die de discussies over het al dan niet plaatsen van een vaste oprijplank, een typevoorbeeld van een redelijke aanpassing, zeer snel afsluit zonder gedegen poging tot overleg zou de plicht kunnen schenden (ombudsdossier 2016-5423). Na aandringen van de Ombudsdienst, werden de relaties hersteld en worden nu opnieuw alle mogelijkheden bekeken en ten gronde geëvalueerd, met inbegrip van een verhuis naar een andere woning. UZ Gent rapporteert bijvoorbeeld over klachten over de onbeschikbaarheid van rolstoelen, een duidelijk voorbeeld van redelijke aanpassingen.

Een ander mensenrecht dat vaker terugkomt, is het recht op toegankelijkheid. De Ombudsdienst is sinds 2013 aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake het naleven van EU-verordening 181/2011. De verordening vraagt maatregelen die ervoor zorgen dat iedereen op gelijke wijze gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Er zijn drie werkkerreinen: ten eerste moet de infrastructuur toegankelijk zijn (toegang van het perron tot de bus, toegang tot de perrons), ten tweede moet het rijdend materieel aangepast zijn, ten derde moet aandacht gaan naar personeelstraining en gepaste informatieverstrekking. Het toepassingsgebied strekt zich uit tot alle personen met een handicap en, zelfs ruimer, tot iedereen die om eender welke reden en voor eender welke duur een beperkte mobiliteit heeft. Te denken valt onder meer aan ouderen, een persoon op krukken, een zwangere vrouw etc.

De inspanningen waarover De Lijn in het kader van toegankelijkheid rapporteert, worden gewaardeerd, maar gelet op het aantal reizigers, de ruime definitie van de doelgroep en de huidige graad van toegankelijkheid, lijken de 314 klantenreacties in dit domein toch een te beperkte weergave van de problematiek. Ook om de eigen taken beter te kunnen uitvoeren, is het belangrijk in deze dossiers naar de Ombudsdienst te verwijzen als beroepsinstantie bij het afsluiten van eerstelijnsklachten.

In het kader van de toegankelijkheid werd een klacht behandeld over het radio-1-programma 'de bende van Annemie' (ombudsdossier 2017-585). In de uitzending werd het voor doven en slechthorende notoir controversiële thema van de cochleaire implantaten besproken. De VRT ving de ontoegankelijkheid van het medium radio voor doven en slechthorenden niet uit eigen beweging op door bijvoorbeeld een transcriptie aan te bieden van het bewuste interview. Zonder toegankelijke debatopener kon het debat dat hierop volgde op de website alleen maar boven de hoofden van de betrokkenen plaatsvinden en niet met hen. Een klacht hierover werd te lang door de VRT weggewuifd en pas na aandringen door de Ombudsman te laat verzoend. Wetende dat toegankelijkheid van media een veeleisende opdracht is, is de Vlaamse Ombudsdienst toch van mening dat de klachtenbehandeling diepgaander gekund had en dat de vraag naar een toegankelijke transcriptie van een interview over een thema dat doven en slechthorenden aanbelangt, een legitieme vraag was in het kader van het mensenrecht op toegankelijkheid.

Verknocht aan de mensenrechten, uiteraard ook in de genderkamer

De verknochtheid aan de mensenrechten, zoals beschreven in het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsdienst, speelt vanzelfsprekend een belangrijke rol in de genderkamer. De kern van de boodschap die de Ombudsvrouw gender wil uitdragen is van zoveel mogelijk in te zetten op een inclusieve samenleving, waarbij alle individuen zich zoveel mogelijk versterkt voelen om zelf hun unieke bijdrage te

leveren aan het samenleven. Het doel ligt niet in het slachtofferen van mensen, wel in het versterken van elk individu én de samenleving met diversiteit. Het is in dat kader dat gewerkt wordt vanuit de filosofie dat het onderscheidingscriterium geslacht en gender, dat even oud is als onze samenleving, zoveel mogelijk teruggedrongen moet worden waar het geen relevantie heeft. Wel kan het gebruikt worden om substantiële gelijkheid te realiseren en om te monitoren of er daadwerkelijk gelijkheid bestaat. Structuren en systemen mogen inclusie niet in de weg staan en moeten in vraag gesteld kunnen worden.

In het kader van de decretale verplichting om mensen te adviseren of bij te staan bij klachten, werden in 2016 79 klachten en meldingen geformuleerd specifiek over het thema gender. In 18 gevallen leidde een tussenkomst van de Ombudsvrouw gender tot een verzoening.

Strikte tweedeling is niet inclusief

Uit het klachtenbeeld van de genderkamer blijkt duidelijk dat de strikte maatschappelijke tweedeling tussen de geslachten de realiteit geen eer aandoet en op zichzelf al mensen uitsluit. De strikte maatschappelijke tweedeling laat met andere woorden, burgers onvoldoende toe om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Het onderscheidingscriterium bevat veel meer lagen dan de strikte tweedeling doet vermoeden. Dit uit zich in het bijzonder voor zij die zich in geen van de twee categorieën thuis voelen. Een deel van de barrières in dat verband, is gelinkt aan de lange procedure die gevolgd moet worden om van geslacht te kunnen veranderen. Zolang iemands naam en geslacht niet aangepast zijn aan de genderidentiteit, blijven situaties opduiken waarin een persoon het verschil tussen die beide identiteiten moet uitleggen. Als de nieuwe transgenderwet daadwerkelijk van kracht wordt, wordt de procedure om van geslacht te veranderen allicht voor bepaalde aspecten ingekort, waardoor dit probleem ten dele teruggedrongen kan worden.

Een voorbeeld van zo'n situatie waar de officiële identiteit niet overeenstemt met de naam en het geslacht van iemands overtuiging is te vinden in klachten van transgenderstudenten aan universiteiten en hogescholen. Aan de UGent ging men proactief te werk en heeft men een transbeleid ontwikkeld dat zeer verregaande mogelijkheden bevat met betrekking tot zelfbeschikking ten aanzien van de naam die men gebruikt aan de universiteit, het geslacht waaronder men bekend staat, de toiletten en kleedkamers die men als gevolg daarvan gebruikt etc. Ook in de genderkamer kwam het thema aan bod. Een klacht ging bijvoorbeeld over computerapplicaties van Thomas More en KU Leuven die een transgenderstudent tegen diens wil voortdurend outen ten opzichte van medestudenten en docenten wanneer e-mails verzonden werden en aanwezigheidslijsten opgevraagd werden (ombudsdossier 2016-2016). Concrete problemen werden uitgeklaard en mede als gevolg van deze klacht, werd in de tussentijdse evaluatie van het genderactieplan van 2013 vastgesteld dat een transgenderbeleid voorlopig nog onbestaande is aan de KU Leuven. (DIENST DIVERSITEITSBELEID, *Wie zal haar vinden. Het genderrapport aan KU Leuven, een tussentijds rapport*, 2016, Leuven, 64-65.)

Eenzelfde situatie was te vinden aan de UAntwerpen waar een transgenderstudent had vastgesteld dat vragen, bijvoorbeeld omtrent het aanpassen van de naam in e-mailadressen en in klaslijsten niet beantwoord konden worden omdat er nog geen beleid rond bestond (ombudsdossier 2016-4883). De Ombudsvrouw gender vond in Antwerpen een zeer grote bereidheid om te werken aan de versterking van de student én de universiteit: De UAntwerpen besliste zeer snel om niet onnodig vast te houden aan bestaande systemen en om samen met de bereidwillige student alle mogelijke knelpunten op te zoeken en te verhelpen.

Geslachtsveranderingen tonen aan, enerzijds, hoe moeilijk de samenleving het heeft wanneer iemand zich beweegt tussen de traditionele categorieën, en anderzijds hoe diep de tweedeling doorwerkt in de interferentie van het federale en het Vlaamse niveau. Wanneer de eigenaar van een auto als gevolg van een geslachtswijziging een nieuw rijksregisternummer krijgt, kan de auto alleen officieel aan het nieuwe rijksregisternummer gekoppeld worden als een nieuwe nummerplaat aangevraagd wordt bij DIV, een federale dienst (ombudsdossier 2016-6624). Een dergelijke nieuwe inschrijving heeft voor gevolg dat de eigenaar automatisch opnieuw een aanslagbiljet krijgt voor belasting op inverkeerstelling. Vlabeel gaat er dan immers vanuit dat de auto verkocht is. Ook zouden de nieuwe tarieven van de verkeersbelasting van toepassing worden, wat in sommige gevallen nadelig uitkomt. Voor Vlabeel was dit probleem onder de radar gebleven tot in de genderkamer hierover een klacht toekwam. In afwachting van een meer systematische oplossing bij DIV, die absoluut nodig is omdat die de geslachtswijziging onnodig bemoeilijkt, gaf Vlabeel aan dat een bezwaar er ongetwijfeld toe zou leiden dat geen bijkomende belastingen betaald zouden moeten worden in deze gevallen.

Formeel, genderneutraal en substantieel

Geslacht wordt soms opzichtig gebruikt als onderscheidingscriterium. Zo is het gebruikelijk, maar alleen al vanuit het oogpunt van de formele gelijkheid, niet aanvaardbaar om voor allerlei evenementen in discotheken en bioscopen hogere tarieven te hanteren voor mannen dan voor vrouwen of om één van de geslachten zelfs de toegang te ontfeggen (ombudsdossiers 2016-1222, 2016-5011, 2016-4600, 2016-4603).

Een manier om het bepalende aspect van het onderscheidingscriterium weg te werken waar mogelijk, is door zoveel mogelijk genderneutraal te werken. Er worden af en toe vragen gesteld over de mogelijkheid om genderneutrale toiletten in te richten, bijvoorbeeld op scholen (ombudsdossier 2016-5231). Genderneutraliteit is verder behoorlijk hanteerbaar in de taal. VDAB screent de eigen communicatie en stelt vast dat de genderneutraliteit goed nageleefd wordt. Elders blijkt na klachten een zeer grote bereidheid te bestaan om genderspecifiek taalgebruik bij te stellen. Een uitgeverij die reclame maakte voor prentenboekjes voor jongens en dan boekjes toonde over auto's en politie, corrigeerde de campagne onmiddellijk (ombudsdossier 2016-5931), want uiteraard zijn dit ook boekjes die meisjes kunnen interesseren. Ook in het Vlaams Parlement was er wat ruimte voor verbetering met betrekking tot genderneutraal communiceren, en ook hier kwam de correctie zeer snel (ombudsdossier 2016-05817). Een alerte medewerker had opgemerkt dat op de personeelspagina's van het Vlaams Parlement steevast gesproken werd over vaderschapsverlof terwijl dit verlofstelsel al lang niet meer alleen voor vaders bestaat. Na een eenvoudig verzoek werd de terminologie aangepast op de website. Dit zal bij de eerstkomende revisie van het arbeidsreglement ook officieel aangepast worden.

Substantiële gelijkheid vereist soms wat meer dan het buiten beschouwing laten van het meerlagige onderscheidingscriterium gender en geslacht. Zo werd een klacht over de expertendatabank ingericht door de cel Gelijke Kansen in Vlaanderen, verworpen (ombudsdossier 2016-3698). Het is inderdaad zo dat alleen individuen die tot een kansengroep behoren, worden opgenomen. De expertendatabank is een maatregel van positieve actie waarvan de noodzaak bewezen is en die regelmatig geëvalueerd wordt. In het kader van de substantiële gelijkheid kan een dergelijke maatregel aanvaard worden.

Monitoring op basis van geslacht en gender

Waar het criterium geslacht en gender eveneens relevantie vertoont, is daar waar het gebruikt wordt om te monitoren of individuen wel degelijk gelijke kansen

krijgen. Cijfers kunnen een onevenwicht signaleren. Verder onderzoek moet dan aantonen of er sprake is van een onrechtmatige ongelijke behandeling en welke ingreep desgevallend moet gekozen worden om te remediëren. In dit verband kregen we een reeks klachten (ombudsdossiers 2016-5733 en 2016-5789) waarover de VRT zelf ook rapporteert. Enkele VRT-kijkers stelden vast dat de gasten in het duidingsprogramma De Afspraak op Canvas erg vaak mannen zijn. Het streefcijfer dat de VRT zichzelf stelt voor de vertegenwoordiging van vrouwen op televisie, ligt op 40% en alvast 33% voor het jaar 2016. Omdat de VRT geen cijfers wenste te delen met de Vlaamse Ombudsdienst, werd gebruik gemaakt van eigen tellingen. Deze toonden aan dat tussen 1 september 2016 en eind december 2016, 26% van de gasten vrouwen waren. Daarbij waren er 17 afleveringen met alleen mannelijke gasten, terwijl er geen enkele was met enkel vrouwen. De VRT erkent dat de beeldvorming gebaat zou zijn bij een beter evenwicht en stelt dat het bereiken van dit evenwicht behoort tot de uitdrukkelijke opdracht van het team achter het duidingsprogramma. Tegelijk merkt de VRT op dat dit een zeer moeilijke opdracht is, onder meer vanwege de beperkte bereidheid van vrouwen om aan dergelijke programma's deel te nemen, een bekend fenomeen. De VRT heeft beloofd inspanningen te (blijven) leveren om dit onevenwicht zoveel mogelijk weg te werken, onder meer door het organiseren van een nieuw netwerkevenement. De Ombudsvrouw gender hecht veel belang aan correcte beeldvorming vanwege het versterkende effect op individuen. Het stemt hoopvol dat de inspanningen van VRT sinds januari 2017 toch vruchten lijken af te werpen.

De cijfers geven vaker een indicatie over de gelijke kansen. Zo werden meerdere vragen voorgelegd over het beperkte aantal benoemingen van vrouwen als Vlaamse topambtenaar (ombudsdossiers 2016-4038 en 2016-6661), een duidelijke cijfermatige vaststelling die in 2017 op de agenda zal blijven staan in de genderkamer. Ook vanwege de cijfers kwam het onevenwicht tussen vrouwen en mannen in de hogere rangen aan universiteiten aan bod (ombudsdossier 2016-6356). Deze vaststelling heeft geleid tot een vraag aan de betrokken ministers om na te gaan of het financieringssysteem van het hoger onderwijs een nadelig effect zou kunnen hebben op de aanwezigheid van vrouwen.

En soms nog steeds een onontkoombaar onderscheidingscriterium

En dan zijn er domeinen of thema's waarvoor het onderscheidingscriterium geslacht niet zomaar van tafel geveegd zal worden. Dit fenomeen is bijvoorbeeld sterk voelbaar in het domein sport. Opnieuw geldt dat de strikte indeling het moeilijk maakt voor sporters die niet helemaal naadloos in de ene of de andere categorie passen. En hetzelfde geldt voor de clubs die nog onvoldoende bekend zijn met het thema. De zeer uitgebreide en inhoudelijk schitterende brochure van Sport Vlaanderen, genaamd 'Transgender in de sport', heeft als leidraad gefungeerd in een concreet geschil tussen een voetbalclub en een jonge speler. Hoewel met succes hard is gewerkt aan wederzijds begrip en respect, heeft de bemiddeling niet kunnen verhinderen dat de speler naar een andere ploeg is getrokken (ombudsdossier 2016-5258).

Gelijke kansen krijgen op spelen en ontwikkelen, is wat spelers en ouders vragen als zij botsen op een indeling per geslacht. En zo zien we in het klachtenbeeld dat bijvoorbeeld meisjes het soms lastig hebben om kansen te krijgen in sporten, zoals voetbal, die klassiek vooral door jongens en mannen uitgeoefend werden (ombudsdossier 2017-608). Het omgekeerde bestaat ongetwijfeld ook, maar is nog niet in het klachtenbeeld verschenen.

In 2016 werden tal van klachten geformuleerd ten aanzien van de Belgische Zwembond (KBZB) omdat deze de scheidingslijn tussen de geslachten ook in die vroege leeftijdscategorieën net wilde maken waar die vroeger, in het systeem van gemengd waterpolo, niet bestond. Door het gemengd waterpolo af te schaffen, zou

het vooral voor meisjes moeilijk zijn om hun sport te blijven beoefenen, dit omdat er met het kleine aantal speelsters moeilijk een echte competitie uit te bouwen is (ombudsdossier 2016-2493). Samen met het IGVM en de Kinderrechtencommissaris werd de zwembond met aandrang gevraagd om maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat het waterpolo voor beide geslachten aangeboden kan worden, zonder dat dit noodzakelijk betekent dat het gemengd waterpolo opnieuw ingevoerd moet worden. Het dossier wordt verder opgevolgd.

Het waterpolo kwam opnieuw op tafel (ombudsdossier 2016-5974) in de genderkamer en op het Kinderrechtencommissariaat toen bleek dat de Vlaamse Zwemfederatie (VZF) voor twee leeftijdscategorieën alleen jongensploegen selecteert voor internationale wedstrijden. Overleg met de VZF heeft ertoe geleid dat naast de jongensselectiewerking in april een selectie-evenement zal plaatsvinden voor meisjes.

Structurele gelijke kansen?

Tal van mogelijke discriminaties in allerlei domeinen komen nu al aan bod in het klachtenbeeld van de eerstelijnsklachtenrapporten en in dat van de genderkamer. En toch is er het besef dat de grote structurele discriminatoire mechanismen ten aanzien van mannen, vrouwen en iedereen die zich niet tot een van die categorieën rekent, lang niet altijd aan de oppervlakte komen zuiver door te vertrouwen op meldingen en klachten. In december 2016 werd daarom een nieuwe bewustmakingscampagne gevoerd op de facebookpagina van de Ombudsvrouw gender waarbij het de bedoeling was mensen te attenderen op mechanismen in de samenleving die bijvoorbeeld meisjes in de richting van de zogenaamde zachtere studierichtingen duwen, of uit de buurt van sporten zoals boksen. Tijdens deze campagne van vijf weken lag het berichtbereik per week tussen de 200.000 en 270.000 en groeide het aantal volgers van de pagina met zo'n 1500, wat de pagina nu als een veel geschiktere spreekbuis maakt voor de verdere werkzaamheden.

Om structurele barrières verder bloot te kunnen leggen en dit in het bijzonder ten aanzien van thema's en doelgroepen die nog nauwelijks naar voren komen, zal in 2017 ook thematisch gewerkt worden. Zo heeft de Ombudsvrouw gender zich, net als een aantal andere actoren, geëngageerd om mee te werken aan het platform over de mannelijke dimensie van genderdiscriminatie, dat georganiseerd wordt door de provincie Vlaams-Brabant.

2648 verzoeningsresultaten in cijfers

U leest dit jaarverslag in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2016. Dat boek bundelt de rapporten die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid zelf schrijven over hun eigen werk in 2016. Daarbij bouwt deze editie 2016 voort op eerdere rapportages (die u vindt onder de rubriek "documentatie" op de site van de Ombudsman). Hierbij staan de vandaag gerapporteerde 62.928 eerstelijnsklachten uit 2016 in het volgende perspectief

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

Legislatuur 2009-2014	2014	2015	2016
242.050 (jaargemiddelde 48.410)	51.110	57.433	62.928

Beleidsdomein	Klachten in 2016
Mobiliteit (onder andere De Lijn, wegen, kilometerheffing)	46.399
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (onder andere VRT)	4.834
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.635
Werk en Economie	3.018
Welzijn	1.808
Onderwijs	1.494
Belastingen	1.066
Overige, waaronder gender en mensenrechten	674
TOTAAL	62.928

Het is (nog) niet mogelijk om een algemeen gemiddelde doorlooptijd te berekenen van de eerste lijn. Toch valt het bijvoorbeeld op dat De Lijn 42.852 klantenreacties gemiddeld binnen de 8 dagen beantwoordt. En die trend is ook elders zichtbaar.

Het aangekondigde Bestuursdecreet hoort de algemene decretale antwoordtermijn daarom van 45 dagen te verlagen tot 30 dagen.

Vlaamse Ombudsdienst

	2016	2015	2014
Nieuwe dossiers	946	975	352
Beoordeelde dossiers	870	1011	349
Behandelde dossiers	956	1076	470
Snelle hulpverlening	7.849	6.004	6.265
Totaal	8.805	7.080	6.735

Verzoeningsresultaten Ombudsman (870 beoordeelde dossiers)

	Aantal	%
Verzoend	338	38,9
Niet verzoend	16	1,8
Komen niet in aanmerking voor verzoening	516	59,3

Dossiers per thema (in procenten)	%
Omgeving, Water en Energie	25,7
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	24,6
Economie en Werkgelegenheid	10,2
Wonen	8,5
Vlaamse Fiscaliteit	7,3
Gender	6,2
Onderwijs	4,9
Welzijn en Gezondheid	4,5
Andere	3,5
Personeelsaangelegenheden	2,8
Binnenlandse Aangelegenheden	1,8
Totaal	100

Gemiddelde doorlooptijd ombudsdossier: 89 dagen.

Snelle hulpverlening Ombudsman: één à twee werkdagen.

Vanzelfsprekend streeft de ombudsman naar kwaliteitsvolle klachtenbehandeling, maar toch zijn er jaarlijks 10 a 20 klachten over de ombudsman (in 2016 waren het er 15). Die onvrede neemt doorgaans alleen maar toe wanneer die burgers uiteindelijk van de ombudsman te horen krijgen dat er niemand is om bij te klagen, wanneer de ombudsman de klacht over de ombudsman verwerpt.

Tot slot

Nog lang niet alle klachtenrapporten in het Klachtenboek bevatten een kwantitatieve rapportage over verzoeningsresultaten. In die zin is dus ook de totaalsom van verzoeningsresultaten relatief en een onderrapportering.

Toch laten de verschillende rapporten toe om vandaag al in totaal 2648 verzoeningsresultaten te rapporteren.

Het gaat met name om 338 verzoeningsresultaten bij de Ombudsman en om 2310 verzoeningen in het (eerstelijns)Klachtenboek, meer bepaald om 1.004 verzoeningen bij energie, water, omgeving en wonen, 700 verzoeningen bij werk en economie, 170 bij mobiliteit, 146 bij welzijn, 106 bij de Vlaamse belastingen, 102 bij onderwijs en nog enkele andere elders binnen de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Ombudsman moedigt alle betrokkenen binnen het klachtenmanagement van de Vlaamse overheid van harte aan om verder te timmeren aan de weg om zo in 2017 ongetwijfeld nog meer verzoeningsresultaten te bereiken en te tonen.

Scherper, dieper, ruimer
Beleidsplan Vlaamse Ombudsdienst 2016-2022

Brussel, 15 juni 2016 – Het Vlaams Parlement verleent Vlaams Ombudsman Bart Weekers een tweede mandaat van zes jaar. Via dit beleidsplan 2016-2022 wil de Ombudsman nu zorgen voor een omgang tussen burger en bestuur, waarbij er ruimte is voor verzoening van redelijke standpunten. En dat mag scherper, dieper en ruimer: een scherper profiel als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid, met verdiepte werkmethoden en een ruimere reikwijdte.

Dit beleidsplan 2016-2022 slaat op de tweede termijn van Vlaams Ombudsman Bart Weekers en zijn team. Najaar 2016 zal de Vlaamse Ombudsdienst zijn 100.000^{ste} burger helpen en op 1 maart 2017 kan de dienst ook 18 kaarsjes uitblazen. Die symbolische volwassenheid krijgt gestalte in 7 oogmerken.

1. Van Klachtdecreet naar Servicedecreet – Voor alles, rekent de ombudsman erop dat het aangekondigde Bestuursdecreet de omslag toont van Klachtdecreet naar Servicedecreet. Van het recht om te klagen over onbehoorlijke overheidsdienstverlening naar het recht op behoorlijke dienstverlening tout court. Ook in domeinen waar de overheid een beroep doet op publiek-private samenwerkingsverbanden, zoals de kilometerheffing, de dienstencheques of de energiepremies.
2. Vlaams Klachtenboek begin maart – Tegelijk zal er altijd onvrede zijn en dus is het vooralsnog positief nieuws dat Bourgeois I afstevent op 300.000 klachten. Dat blijft zelfs een aanzienlijke onderrapportering. Er zijn nog te veel bestuursinstanties die zich blijkbaar de werkelijke cultuur van het klachtenmanagement onvoldoende eigen maken. Om met nog meer nadruk te kunnen wegen op dit klachtenmanagement, integreert de Ombudsman voortaan zijn eigen jaarverslag in het Vlaamse Klachtenboek, dat is het boek waarin de klachtendiensten van de Vlaamse overheid verslag uitbrengen over hun eigen werk. De voorstelling van het Vlaamse Klachtenboek vindt dan jaarlijks plaats op of rond 1 maart. In 2017 is dat op woensdag 8 maart.
3. Eerste Hulp Bij Onvrede – De mensen in Vlaanderen associëren hun Vlaamse Ombudsman vooral met de woorden “klacht” en “Vlaanderen”. Zij zullen dat blijven doen. Daarom blijft de belangrijkste opdracht voor de Ombudsman: EHBO of “eerste hulp bij onvrede”. Heel vaak ook bij onvrede over dingen waar de overheid niet in beeld is. De belangrijkste partner bij het begeleiden van mensen naar het juiste aanspreekpunt, is de Vlaamse Infolijn (www.vlaanderen.be en 1700). De Ombudsman roept alle collega’s in de buitengerechtelijke en gerechtelijke geschillenbeslechting op om intensiever samen te werken met deze routeplanner van de Vlaamse overheid.
4. 1000 verzoeningen per jaar – In een overheidsomgeving worden verzoeningsresultaten vooral behaald door in één-op-ééngesprekken met burgers en bestuursinstanties telkens opnieuw de maximaal verzoenende aanpak te zoeken en door te benadrukken dat de ombudsman de redelijkheid apprecieert. De Vlaamse Ombudsdienst zal zich de komende jaren nog **SCHERPER** profileren als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid en neemt zich voor om de eigen expertise op dat vlak te **VERDIEPEN** en nog duidelijker aan Vlaanderen toe te lichten. Het eigen Jaarverslag 2015 van de ombudsman kon evenwel maar 316 verzoeningen vermelden. Het vernieuwde Vlaamse Klachtenboek moet over 1000 verzoeningen kunnen rapporteren, ook in moeilijkere en bredere problemen. De Vlaamse Ombudsdienst zal ook sneller en breder communiceren over de belangrijkste klachtenbeelden.

5. Verknochtheid aan beginselen – De ombudsman blijft in zijn tweede mandaat met overtuiging zijn verknochtheid belijden aan beginselen als de VN-duurzaamheidsdoelstellingen en de basiswaarden van de democratie, zoals de vrije meningsuiting en het gelijkheidsbeginsel. Vanuit de genderkamer wil ombudsvrouw Gender Annelies D’Espallier aanspreekpunt en bruggenbouwer zijn ter voorkoming van discriminatie op basis van geslacht, deels door de bestaande methodes van de ombudsman verder te benutten, deels door nog meer in te zetten op vorming en sensibilisering. Tegelijk is er aandacht voor de situaties waarin deze aanpak niet volstaat. Waar nodig, zal dan de weg naar de rechter bewandeld worden.
6. Ombudsman van de lokale besturen – Net zoals tijdens het eerste mandaat, zal de Vlaamse Ombudsdienst ook in de toekomst positief meewerken volgens de eigen beproefde recepten wanneer gevraagd wordt om bijkomende taken op te nemen. Zelf stelt de ombudsman voor om zijn opdracht te **VERRUIMEN** in twee domeinen waar er vandaag een leemte is. Dat gaat eerst over een klokkenluidersbevoegdheid bij instanties die door de Vlaamse overheid substantieel gesubsidieerd worden; maar ook over een versterkt klachtrecht bij lokale besturen. De ombudsman is bereid om van rechtswege de ombudsman te zijn van alle lokale besturen die zelf geen eigen ombudsman, -vrouw of -dienst hebben.
7. Overheid stapt alleen na bemiddeling naar rechter – Wie ontevreden is over de Vlaamse overheid moet er ten slotte kunnen op rekenen dat die overheid bereid is om buitengerechtelijk en definitief te verzoenen. Een belangrijke en geheel nieuwe paragraaf in het Servicedecreet zou daarom moeten bepalen dat elke bestuursinstantie verplicht bemiddeling voorstelt – al dan niet via de ombudsman – vooraleer zij een rechtszaak kan starten tegen een burger of een andere bestuursinstantie.



Klachtenboek 2016

1 maart 2017

Vlaamse
Ombudsdienst

Klachtenboek 2016

De verschillende Vlaamse overheidsdiensten hebben allemaal hun eigen klachten- en klantendiensten. Telkens op 1 maart publiceren deze diensten – via de Vlaamse ombudsman - “hun” klachtenboek, dat is de bundeling van de rapporten, die deze klachtendiensten zelf schrijven over hun eigen werk tijdens het afgelopen kalenderjaar. De editie 2016 maakt melding van een record-aantal van 62.928 klachten (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”) en staan dus in het volgende perspectief

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

Legislatuur 2009-2014	2014	2015	2016
242.050 (jaargemiddelde 48.410)	51.110	57.433	62.928

Vlaams klachtenbeeld 2016

Beleidsdomein	Klachten in 2016
Mobiliteit (oa. De Lijn, wegen, kilometerheffing)	46.399
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	4.834
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.635
Werk en Economie	3.018
Welzijn	1.808
Onderwijs	1.494
Belastingen	1.066
Overige, waaronder Gender en Mensenrechten	674
TOTAAL	62.928

Op 8 maart, wanneer de Vlaamse ombudsman zijn eigen jaarverslag voorstelt in het Vlaams Parlement, volgen meer analyse én een repliek van Parlementsvoorzitter Jan Peumans en Minister-President Geert Bourgeois.



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 1 maart 2017

Mobiliteit

(o.a. De Lijn, wegen, kilometerheffing)

46.399 klachten



Nota

aan Vlaamse ombudsman van Kelly Serretti - kelly.serretti@delijn.be
Greet Aelter - greet.aelter@delijn.be

datum 1 februari 2017

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2016

1. Inleiding

VVM De Lijn is als EVA verplicht om jaarlijks en conform het klachtendecreet, te rapporteren over haar klachtenbeeld.

Hieronder vindt u een verdere analyse van de klachten die De Lijn in 2016 behandelde. Gedetailleerdere cijfers (kanaal, codificatie, ...) bij deze nota vindt u als bijlage 2 terug.

Bij VVM De Lijn wordt er een onderscheid gemaakt in de rapportering en behandeling tussen de 'gewone' klantenreacties en de klantenreacties in het kader van de procedure 'Administratieve boetes'. Een rapport over de werking van de dienst Administratieve Boetes in 2016, vindt u terug als bijlage 3.

2. Inhoud van het jaarverslag

2.1. Klachtenbehandeling – procedure

Bus- en tramgebruikers van De Lijn die een klacht hebben, komen terecht bij het Shared Service Center Klantenreacties en De LijnInfo (SSC KRS & DLI) dat gevestigd is in Hasselt. Vanuit deze dienst worden de klachten (zowel uitgevoerd door De Lijn als door exploitanten) verder geëscaleerd naar de collega's binnen de functionele domeinen. De klachtenbehandelaars kunnen voor de gevoeliger dossiers rekenen op de ondersteuning door de lokale antenne(s) in de entiteiten (m.u.v. Centrale Diensten). Alle klachten worden geregistreerd in CRM Microsoft Dynamics.

De lokale antenne(s) staan sinds het voorjaar van 2016 in voor de rapportering binnen hun entiteit. Standaard voorzien zij een overzicht aan de afdeling Exploitatie waarbij per uitvoerder (stelplaats of exploitant) tendensen duidelijker aan het licht komen. De rapporten worden (grotendeels) opgesteld naast de individuele taken die vanuit het SSC KRS & DLI worden opgemaakt. Daarnaast leveren zij ook ad hoc rapporten aan voor andere afdelingen en directie.



2.2. Klachtenbehandeling: efficiëntie en kwaliteit

De Lijn krijgt dagelijks heel wat klachten te verwerken. Toch willen we er naar streven om onze reizigers snel en kwalitatief te antwoorden. Het is een continue uitdaging om dit spanningsveld het hoofd te bieden.

De medewerkers van de klantendienst werken vanuit drie invalshoeken. Ze zullen in eerste instantie nagaan of er genoeg informatie beschikbaar is om een antwoord op te maken op basis van gestandaardiseerde antwoordelementen, FAQ's en databronnen zoals GPS-gegevens van onze voertuigen.

Als toch blijkt dat verdere analyse nodig is, maakt de medewerker van de klantendienst de melding over aan de betrokken dienst. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een vraag naar een vroegere of latere rit ten gunste van een aansluiting met de trein. Alle meldingen worden per mail of via rapporten overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijke diensten.

In bepaalde gevallen definieert de behandelaar een klacht als 'gevoelig'. Dat kan bijvoorbeeld zijn in het kader van stakeholdermanagement. De klacht wordt dan door de betrokken antenne(s) in de entiteit overgenomen en beantwoord.

Telefonische contacten met onze reizigers zijn belangrijk voor het eerste contact en om een luisterend oor te bieden. Daarnaast kunnen reizigers ook zelf contact opnemen met de klachtenbehandelaar aangezien haar/zijn rechtstreekse telefoonnummer op onze antwoordbrieven terug te vinden is. De klachtenbehandelaars van De Lijn kregen eind 2015 een opleiding telefonie ter ondersteuning. Het aantal telefoontjes met reizigers vanuit de back office steeg hierdoor tot boven de 1100 (ter vergelijking: 374 telefoons het jaar voordien).

Naast het pure klachtenverhaal, staat het SSC KRS & DLI ook in voor het reactieve luik op onze social media-kanalen, de content op onze website en de aansturing en kwalitatieve opvolging van het contactcenter, De LijnInfo. Deze ruime benadering van customer care laat toe om bepaalde klachten meteen binnen de eigen dienst te kunnen bijsturen. Bijvoorbeeld door informatie aan te passen of toe te voegen op onze website.

In 2016 investeerde de klantendienst ook in een overleggronde met de verschillende entiteiten. Hierbij werden de hoofdactoren binnen de opvolging van klantenreacties bezocht, namelijk de antenne(s) en de collega's van afdeling Exploitatie. Hoofddoel van deze bezoeken was om eventuele pijnpunten omtrent de samenwerking te bespreken en om zowel de lokale werking als die van het SSC KRS & DLI toe te lichten zodat dit resulteert in een betere klantenservice naar onze reizigers.

De aanpak bij de behandeling van klachten beantwoordt aan de eisen van de ISO 9001:2008-norm. In 2016 werd hier nog een externe hernieuwingsaudit gedaan. De verbeteracties die werden gedetecteerd uit de audit werden intussen opgenomen.

Los van cijfers en KPI's proberen onze klachtenbehandelaars zich zo goed mogelijk in de verschillende situaties van onze reizigers in te leven. Zo hadden we een reiziger die een maandabonnement had gekocht (62016034890), maar daags nadien plots binnen moest voor een niertransplantatie. Volgens onze algemene reisvoorwaarden worden er geen terugbetalingen of compensaties voorzien voor maandabonnementen. Na intern aandringen kon uiteindelijk een uitzondering worden gemaakt.

Voor dossier 7201639092 merkte een reiziger op dat zijn zoon de bus miste aan de halte Hoogstraten 't Spijker omdat de chauffeurs vaak het perron niet opreden wat eveneens tot een gevaarlijke situatie leidde. Onze klachtenbehandelaar kreeg plots 's avonds telefoon toen ze achter het fornuis stond. Haar telefoon was nog doorgeschakeld na een dagje telewerk. Op het moment zelf kon ze weinig doen, maar daags nadien nam ze meteen het dossier ter harte. Extra controles ruimden het probleem (voorlopig en hopelijk definitief) van de baan.

Dossier 7201633257 heeft dan weer de nodige inspanningen gekost. Mevrouw had via een cadeaubon een 65+-abonnement gekregen. In de Lijnwinkel liep het mis omdat de loketmedewerker niet op de hoogte bleek van de actie en de reiziger niet verder hielp. Via onze klantendienst stuurden we een gefrankeerde envelop om de cadeaubon via die weg op de juiste plaats te krijgen, maar toen ging er iets fout bij de post. Om een lang verhaal kort te maken: mevrouw rijdt inmiddels weer mee met onze bussen en trams. Eind goed, al goed.

Daarnaast houden we voortdurend de vinger aan de pols door onze website inhoudelijk bij te sturen op basis van klantenreacties. Social media zijn daarin een snelle graadmeter. Voorgaande voorbeelden zijn uiteraard maar een fractie. Ook in 2017 blijft het onze ambitie om – waar mogelijk – een spiegel voor te houden, in de eerste plaats bij onze eigen klantendienst, maar eveneens bij onze collega's.

Ten slotte kan een reiziger die vindt dat er niet of onvoldoende is tegemoet gekomen aan zijn klacht, ook steeds terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

2.3. Klachtencaptatie

Onze reizigers weten ons te vinden en dat is maar goed ook. Via onze verschillende kanalen willen we niet alleen weten wat er leeft tussen onze reizigers, maar willen we ook van hen leren. Bij onvoorziene grote storingen zijn onze social media-wegen vaak de snelste manier om de bus- en tramgebruikers weer op het juiste pad te zetten.

Het afgelopen jaar zagen wij zo het aantal volgers op Twitter (@delijn) bijna verdubbelen: van 36.415 naar 60.287. Ook via Facebook bereiken we meer en meer reizigers: 66.330 (47.935 het jaar voordien). Onze reizigers gaan graag rechtstreeks in dialoog. In eerste lijn wordt het community management zoveel mogelijk gedragen door het communicatie- en adviesbureau RCA. Zij krijgen de

nodige tools in handen om de reizigers op weg te helpen. Escalaties worden via het SSC KRS & DLI opgenomen.

Het aandeel klachten via social mag in het klachtenrapport dan wel gedaald zijn, maar dit valt te verklaren door een andere aanpak sinds maart 2016. De eerstelijnsopvolging werd sindsdien niet meer door ons contactcenter gedaan, maar door RCA. Door hun expertise worden meer klachten dan voorheen meteen opgelost zodat een verdere escalatie via de back-office overbodig wordt. Als we kijken naar het totaal aantal meldingen, stellen we nog steeds een stijgende lijn vast:

Jaar	Aantal meldingen	
	Facebook	Twitter
2013	20444	12735
2014	44559	27210
2015	58308	41199
2016	71763	63575

In 2016 gingen we ook Instagram en LinkedIn exploreren. Dat resulteert alvast in deze cijfers:

Instagram: 1485 volgers

LinkedIn: 4337 volgers

Het online meldingsformulier blijft nog steeds de grote slokop met 59.7% van alle klachten die via deze weg worden gemeld. De Lijn investeerde dit jaar ook in een nieuw contactformulier. We hebben de opbouw van het formulier vooraf door een onderzoeksbureau laten testen bij klanten om na te gaan of de vernieuwde versie voldeed aan de noden en verwachtingen.

Eenzijds hebben we ingezet op de logica vanuit de klant om een vraag of klacht te formuleren. Anderzijds hebben we ernaar gestreefd om de meldingen zo doeltreffend mogelijk te kunnen behandelen en zo te vermijden dat we de klant moeten contacteren om bijkomende informatie op te vragen.

Ook de codificaties (=het geven van een 'label' per melding) werden in het voorjaar aangepakt. Doel was hier om het onderscheid tussen vraag en klacht weg te nemen. Daarvoor waren er aparte codificaties voor klachten of vragen. Het verschil wordt nu enkel door 'type' (=klacht, suggestie, vraag, attest, felicitatie) gemaakt. Daarbij werd ook het onderdeel 'discriminatie' uitgebreid, grotendeels op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst. Voorheen kwamen deze klachten terecht onder de subcodificatie 'conflicten met klanten', maar we ervaren na een klein jaar dat de verdere opsplitsing een duidelijker beeld schetst qua pijnpunten en te nemen acties. Door de wijziging van de codificaties is een vergelijking met 2015 wel niet altijd even evident. Waar mogelijk werd de vergelijking opgenomen in de detaillijst (bijlage 2).

Het aandeel in telefonie bleef redelijk stabiel ten opzichte van 2015. Ten slotte biedt De Lijn haar klanten ook de optie om mondeling, per mail, brief of via fax te reageren bij onregelmatigheden (zie ook bijlage 2 – Tabblad 'Drager').

2.4. Klachtenmanagement

De Lijn hecht veel belang aan een correcte en volledige rapportering van alle meldingen. Zo spelen klantenreacties ook een centrale rol in de jaarlijkse beoordeling van de directie van de VVM De Lijn van het kwaliteitsmanagement. Geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid worden binnen dit kwaliteitsmanagementsysteem gescoord.

In de beoordeling onderzoekt de directie de kansen voor verbetering en noodzaak van wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem alsook de verbetering en noodzaak van wijzigingen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen.

In de directiebeoordeling beoordelen we de geleverde kwaliteit t.a.v. de aspecten die de reiziger belangrijk vindt, met name:

1. Aanbod
2. Comfort
3. Informatie en communicatie
4. Chauffeur
5. Veiligheid

Het belang dat de reiziger hecht aan deze thema's wordt bevestigd door de tevredenheidsmeting die De Lijn bij haar reizigers organiseert en door de cijfergegevens van de klantenreacties.

In de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem worden diverse interne gegevens geanalyseerd zodat de directie de focus kan bepalen omtrent kwaliteit voor het volgende jaar.

Verdere details zijn terug te vinden in de verbeteracties (4.2).

Het jaarlijks klachtenrapport wordt ook besproken op de Raad van Directeuren en geagendeerd op de Raad van Bestuur.

2.5. Klachten van personeelsleden

Als personeelsleden van De Lijn of van exploitanten bij de klantendienst een klacht indienen over de interne werking, worden zij doorverwezen naar hun directe hiërarchische overste, naar de HR-afdeling of de maatschappelijke verantwoordelijke. De klantendienst start in zulke gevallen nooit zelf een onderzoek.

3. Cijfers - algemeen

Als bijlage 2 vindt u alle kerncijfers terug m.b.t. het klachtenbeeld 2016 (incl. vergelijking met 2015).

4. Cijfers - analyse

4.1. Algemeen

In 2016 nam het aantal klachten bij De Lijn toe met 2.28% of 955 eenheden. Aan de basis van die stijging liggen o.a. volgende aspecten:

- Het aantal klachten met betrekking tot 'service chauffeur' en 'stiptheid van de dienstverlening' zijn opnieuw de grootste pijnpunten en zitten over het algemeen in een stijgende lijn. De Lijn wil hier in 2017 op inzetten. Meer info hierover is terug te vinden onder de verbeteracties.
- Aantal klachten rond boetes (627): het in gebruik nemen van een nieuw opvolgingssysteem zorgde voor een hogere responstijd in 2016 met een piek tot 58 dagen vanaf de dag van de vaststelling. De dienst Administratieve Boetes (DAB) heeft echter alle zeilen bijgezet om die achterstand weg te werken, maar in de tussentijd leverde dat wel een resem klachten op. Daar komt bij dat De Lijn ieder jaar meer inzet op controles, wat ook meer processen-verbaal (+ 58.000 in 2015, +- 68.000 in 2016) tot gevolg heeft en dus ook meer opvolging vraagt.

Tegelijkertijd is DAB er zich van bewust dat de eerste boetebrief onduidelijk is en er hierdoor ook vragen opduiken vanuit de reizigers. Er is momenteel een aanvraag lopende om een inhoudelijke aanpassing te voorzien binnen het systeem om de onduidelijkheden weg te nemen.

Daarbij werd er vanuit de mailbox van DAB twee keer in 2016 gedurende enkele dagen een melding verstuurd dat er geen mails meer konden worden ontvangen. In de praktijk bleek dat niet het geval te zijn, maar het riep uiteraard wel bezorgdheden op bij de reizigers die wilden reageren op hun boete. Intussen is er actie genomen zodat dit niet meer kan voorvallen.

- Ook in de meeste Belbuscentrales werd overgegaan naar een nieuwe software. Die overgang ging eveneens gepaard met de nodige perikelen. Meer dan 600 klachten liepen binnen van onze reizigers, die zich voornamelijk manifesteerden binnen de nieuwe procedure waarbij reizigers niet meer standaard doorverwezen worden naar een belbus, maar even goed naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein. Ook op de bereikbaarheid had de implementatie van de nieuwe software impact (+300% klachten). Zie rubriek 4.2 Verbeteracties voor verdere kadering.
- Aantal stakingen : een andere opvallende tendens is het aantal klachten omtrent stakingen. De Lijn noteerde niet zozeer meer stakingen dan in 2015. Wel lag het aantal onaangekondigde acties hoger waardoor onze reizigers jammer genoeg ook niet tijdig

geïnformeerd konden worden om uit te kijken naar een alternatief. Dat veroorzaakte uiteraard de nodige frustraties en ongemakken.

- Ook de attesten zitten opnieuw in stijgende lijn en hebben een directe link met de dienstverlening (+66%). De online attestaanvragen voor vertragingen zijn grotendeels geautomatiseerd wat een snellere afhandeltijd oplevert. Hierdoor kunnen onze reizigers op een efficiënte manier geholpen worden voor een verantwoordingsdocument bij een storing.

4.1.1. Codificatie – subcategorie

Concrete cijfers en evoluties van de verschillende subcategorieën vindt u terug als bijlage 2.

Stiptheid vormt nog steeds de grootste ergernis van onze reizigers. Vooral ritten die niet werden gereden (+11.74 % of 5034 klachten) of te laat (+0.54% of 3904 klachten) lijdten tot frustraties. In 2016 noteerden we wel een daling voor de klachten omtrent te vroeg rijden (-10.81% of 1725 klachten). Voor wat betreft die laatste klacht kan ons bedrijf zelf de touwen strakker in de hand nemen, in tegenstelling tot de andere stiptheidissues. Vanuit de klantendienst merken we op dat vijf minuten te vroeg rijden, iets te vaak wordt getolereerd omdat we onze reizigers er ook toe aanzetten om tijdig aan de halte te staan (https://static.delijn.be/Images/Gids%20van%20de%20reiziger_2017_LR_tcm3-4821.pdf – pag 13). Maar dat advies mag geen valabel excuus worden om te vroeg rijden te tolereren, vooral niet bij een lage frequentie of bij een laatste rit.

De klachten omtrent het niet rijden hangen nauw samen met het schrappen van ritten in de provincie Antwerpen door personeelsgebrek. Door in te zetten op nieuwe aanwervingen en door de opleidingscapaciteit te versterken, wil De Lijn hier het tij doen keren.

Ook het aantal klachten rond de codificatie 'MOBIB – uitnodiging' springt met 190 klachten in het oog. Midden augustus werd er een herinnering gestuurd naar alle 65+'ers die nog niet waren ingegaan op de verlenging van hun abonnement. De klachten hieromtrent waren tweeledig. Inhoudelijk hadden de senioren opmerkingen over de stijl van de brief (vb. aanspreking 'beste', ook 'bent u niks vergeten' kwam voor velen nogal betuttelend over). Daarnaast zorgde de herinnering voor verwarring bij degenen die intussen hun verlenging wél al hadden betaald. De tijdsspanne tussen de effectieve verzending en het trekken van de adreslijst van personen die nog niet betaald hadden, was iets te ruim genomen. Aangezien het abonnement voor 65+'ers niet meer fysiek opgestuurd wordt, wilden heel wat aangeschrevenen hierdoor weten of hun betaling mogelijk niet in orde was. De klachten werden door het contactcenter en de Klantendienst met voorrang behandeld om de bekommernissen zo snel mogelijk weg te nemen. Ook op de homepage van onze website werd er extra aandacht besteed aan de doelgroep van de 65+'ers zodat ze ook daar meteen de juiste info konden vinden. Intern werden er acties genomen voor de toekomst. Zo zal ondermeer de aanspreking voor deze doelgroep bewaakt worden en zullen er geen betalingsherinneringen meer verstuurd worden voor het abonnement effectief is verlopen.

Omtrent omleidingen noteerden we ook veel meer (+42.5%) klachten dan in 2015. Vooral in de steden Brugge, Antwerpen en Gent reden onze voertuigen meer in omleiding. In Brugge was dit het gevolg van veel grote werken, in Antwerpen waren er de Brabo2-werken en in de omgeving van Gent vloeiende de extra omleidingen ondermeer voort uit de vele grote en kleine infrastructuurwerken. Ook de informatie aan haltes kon volgens 418 reizigers beter aangepakt worden.

Subcode 09.04.07 Service belbuscentrale – No show van de klant kent een merkbare terugval. Nochtans treedt de klantendienst nu voor alle entiteiten op als tussenpersoon bij betwistingen omtrent het niet opdagen na een reservatie van een belbus (eerder enkel voor entiteit Limburg, maar verder uitgerold). De verklaring hiervoor is dat de automatische opvolging hiervan nog niet actief is na de vele klachten omtrent het Cover-systeem. Bijgevolg worden op dit ogenblik enkel de zeer ernstige gevallen manueel beheerd.

Voor de website noteerden we een pak minder klachten. De grote performantie- en stabiliteitsproblemen van het jaar voordien bleven uit. Als bij grote bezoekersaantallen (vb. bij vakbondsacties) de website down leek te gaan, werd er ook al sneller omgeschakeld naar een alternatieve site om de communicatie naar de reizigers niet in het gedrang te brengen. De routeplanner en de app kunnen wel nog op enkele vlakken verbeteren, volgens onze reizigers. Zie ook verbeteracties.

4.2. Verbeteracties gerealiseerd in 2016 – gepland in 2017

Op basis van de cijfergegevens en tendensen in klantenreacties zijn volgende acties genomen/gepland in het kader van klantentevredenheid.

4.2.1. Aanbod

Cover/belbus

Het nieuwe systeem voor het vervoer op vraag startte op 18 april 2016 in een aantal pilootgebieden. In juni 2016 werd het systeem, na een positieve evaluatie, ook uitgerold in alle belbusgebieden in Antwerpen, Limburg en Oost-Vlaanderen.

Momenteel wordt het systeem in 74 belbusgebieden gebruikt: Antwerpen (6), Limburg (39), Oost-Vlaanderen (28) en West-Vlaanderen (1).

Het systeem dat door De Lijn werd uitgewerkt, kadert volledig in de filosofie van de Vlaamse Overheid om een geïntegreerd vervoersysteem op poten zetten om basisbereikbaarheid te realiseren. In dit systeem heeft elke vervoerslaag (trein, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat) een rol en worden deze lagen optimaal op elkaar afgestemd. De klant kan worden verwezen naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein. Het is dus best mogelijk dat de verplaatsing die de klant in het oude systeem met de belbus maakte, in het nieuwe systeem op een andere manier wordt ingevuld. Dit om de belbus zoveel mogelijk

beschikbaar te maken voor reizigers die binnen een bepaalde tijdspanne (-45/+45 minuten) en binnen een bepaalde radius (650 m) geen alternatief hebben. Uiteraard houdt Cover bij het zoeken naar de oplossing voor een vervoersvraag ook rekening met de kenmerken van de klant (bv. rolstoelgebruiker).

Voor de trouwe gebruiker van de belbus was het niet evident om de omschakeling van het oude naar het nieuwe systeem te maken. Zeker niet wanneer de oplossing voor de vraag van de klant een verwijzing naar een trein of lijnbus, al dan niet in combinatie met een belbus, is. In 1 op 5 van de reacties die de klantendienst ontving, uit de klant hierover zijn ontevredenheid. Vooral bij de opstart van het systeem en de start van het nieuwe schooljaar vinden we een sterke concentratie van dit type reacties terug. Het overbruggen van een grotere afstand naar de halte en het gebruik van een ander type voertuig, de langere reistijd en het minder persoonlijk karakter van het aanbod worden hierbij als voornaamste redenen naar voren geschoven.

De 65+’ers en de personen met een fysieke en/of mentale handicap die om bovengenoemde redenen een reactie formuleerden, hebben we afzonderlijk in kaart gebracht. 1 op 8 reacties komen van deze groep.

Omwille van het aantal reacties uit deze groep, werd meteen na de grootschalige uitrol in juni 2016 beslist om voor 65+’ers die uitdrukkelijk aangeven minder mobiel te zijn of de afstand naar een alternatieve halte van een vaste lijn niet te kunnen overbruggen, bij het zoeken naar een oplossing de leeftijd van de klant als kenmerk te hanteren. Voor de personen met een fysieke en/of mentale handicap gebeurt er een “ad hoc” analyse.

Ook het niet of zeer moeilijk bereikbaar zijn van de belbuscentrales, werd in Antwerpen, Limburg en Oost-Vlaanderen veelvuldig aangekaart. 1 op 6 van de reacties handelde hierover. Bij de opstart werd er in alle centrales gewerkt op maximale capaciteit. Dit zou voldoende moeten zijn geweest om, en de vragen, en de langere reserveringsduur, gekoppeld aan de berekening van de oplossing, op te vangen.

Waar geen rekening mee was gehouden (omdat eerder bij de testen in de pilootgebieden nooit problemen waren opgetreden) was de communicatie tussen het reservatiesysteem en de info die dit systeem via het netwerk naar de app’s in de voertuigen verstuurt. Samen met de uitrol in juni ging het fout met de communicatie tussen de app’s in de voertuigen en het systeem. Hierdoor moest de centrale heel wat capaciteit investeren in het contacteren van de chauffeurs voor het doorgeven van de opdrachten. Het gevolg was heel wat ontevreden klanten die er gedurende een aantal dagen, zelfs bij meermaals inbellen, niet in slaagden onze operatoren te bereiken. Dit heeft De Lijn ertoe aangezet om voor dergelijke situaties de na te denken over back-upsystemen om de communicatie naar de chauffeur te verzekeren.

Extra oplossingen met meerwaarde voor klant die bij opstart de centrale niet kon bereiken werden onderzocht en zo mogelijk toegepast.

- Zo werd het noteren van de gegevens bij het contactcenter De LijnInfo onderzocht om die daarna via mail door te geven aan de belbuscentrale en daar te behandelen. Omdat de drukte in de centrale zo groot was, de reacties die binnenliepen bij klantenreacties vooral betrekking hadden op verplaatsingen voor dezelfde dag of zelfs binnen een paar uur en de belbuscentrale

niet kon garanderen de klanten tijdig terug te bellen, werd besloten deze werkwijze niet te gebruiken.

- De capaciteit in de centrale werd, waar mogelijk, verhoogd door het inzetten van extra expertgebruikers uit het team.
- Bij opstart in Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen: expertise van operatoren uit andere entiteiten gebruiken.

Ook het groot aantal manifestaties van de vakbonden tegen het beleid van de overheid heeft in 2016 op sommige momenten impact gehad op de bereikbaarheid van de belbuscentrales.

Hetzelfde aantal reacties, 1 op 6, handelt over het niet beschikbaar zijn van het voertuig op het gewenste tijdstip. Ook deze reacties concentreren zich rond de opstart van het systeem en de start van het nieuwe schooljaar. De klanten moeten duidelijk wennen aan het feit dat het systeem rekening houdt met het volledige openbaarvervoeraanbod, alsook de beschikbare tijd en capaciteit bij het voorstellen van een oplossing.

Door onderliggende problemen met het systeem zijn er ook momenten geweest dat het systeem is vastgelopen en er niet kon geboekt worden of dat het systeem weigerde om boekingen te aanvaarden in nog beschikbare tijdsvensters in bepaalde gebieden. Het eerste probleem is nog in onderzoek bij De Lijn en de leverancier. Het betreft een ad hoc probleem dat we tot op heden niet kunnen linken aan bepaalde tijdstippen of lopende acties en dat bijgevolg ook moeilijk te reconstrueren is. Het tweede probleem werd in de meeste gevallen veroorzaakt door het doorvoeren van kleine doch belangrijke wijzigingen in de planning zonder rekening te houden met de te respecteren planningsperiode die +30 dagen bedraagt.

Ook rond het verbeteren van de performantie van het systeem wordt nog steeds gewerkt samen met de leverancier. Daarom werd de verdere uitrol in de overige 41 gebieden in West-Vlaanderen (32) en Vlaams-Brabant (9) voorlopig on hold gezet om samen met de leverancier eerst het onderliggende reservatie- en planningssysteem verder te verfijnen en te stabiliseren.

Een verdere toelichting inzake Cover aan de Vlaamse Ombudsdienst is gepland op 10 februari 2017.

Nieuw rollend materieel

In 2016 werden nieuwe voertuigen in gebruik genomen waardoor De Lijn verder kan werken aan de verhoging van de capaciteit en de verjonging alsook vergroening van haar vloot. Zichtbaar voorbeeld daarvan is de inzet van moderne, grote albatrostrams samen met het uit dienst nemen van verouderde PCC trams. Tegelijk vervangt De Lijn verouderde en vervuilende dieselbussen door alternatieven die veel properder zijn. Vanaf 2017 wordt op enkele locaties in stedelijke omgevingen een opstartproject gerealiseerd met batterij-elektrische bussen voor dagelijkse exploitatie en vanaf 2019 worden nog louter bussen met alternatieve aandrijving (hybride, elektrisch, waterstof, ...) aangekocht door De Lijn.

4.2.2. Communicatie en informatie

In 2016 werden de apps van De Lijn volledig herwerkt en in lijn gebracht met de website. Dit resulteerde in een stijging van het aantal gebruikers met 80%.

De website is voortdurend in ontwikkeling. Niet bediende haltes worden weergegeven op website en apps. Onder andere de B2B pagina's, het klantenformulier en de pdf-documenten 'dienstregeling' werden herwerkt. Belevingspagina's en gemeentepagina's werden ontwikkeld en zullen in de loop van 2017 ingevuld worden.

De Lijn blijft investeren in reizigersinformatie en wil inspelen op reizigersbehoeften door gebruik te maken van nieuwe technologische opportuniteiten.

Specifiek zet De Lijn met het strategisch project RISE in op accurate en consistente real-time informatie op fysieke touch-points met performante digitale platformen en CRM systemen.

De uitrol van de nieuwe generatie real-time informatieborden gebeurt vanaf 2018. Door het centraal aansturen van de trajectinformatie naar de verschillende front end systemen (website, apps, IRTIS I en busstationsborden) zullen deze stapsgewijs vanaf 2018 correcte en gesynchroniseerde real-time informatie weergeven. Een basisverwachting van de reiziger.

Wat de halteaankondiging op de bussen betreft, zal in 2017 de invoer van gedetailleerde ritgegevens via een koppeling met de boordcomputer ontwikkeld worden. Vanaf 2018 kunnen deze dan in dienst gesteld worden.

De volledige reizigersbeleving wordt in kaart gebracht en waar mogelijk gedigitaliseerd, dit met als doel om efficiënter en meer relevant te kunnen inspelen op de behoeften van onze klanten.

De Lijn zal inzetten op ondersteuning van de lokale economie door nieuwe web-services te ontwikkelen en deze ter beschikking te stellen aan partners.

4.2.3. Stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening

Stiptheid

Verkeerscongestie blijft het hoofdpijn punt als het op stiptheid aankomt. De doorstromingsproblematiek gaat De Lijn op vele fronten te lijf. Enkele voorbeelden van de acties van De Lijn:

- Jaarlijkse organisatie provinciale studiedagen voor lokale mobiliteitsambtenaren (in 2016 volgden ruim 60 enthousiastelingen de opleiding);
- In 'Op 1Lijn', het bimaandelijks tijdschrift dat De Lijn uitgeeft ten behoeve van de gemeenten, verschijnen met de regelmaat van een klok publicaties over doorstroming;
- Bij wegheerinrichtingen biedt De Lijn gemeenten haar expertise aan en in het geval van moeilijke doorgangen gaan deskundigen steeds ter plekke;

- De Lijn neemt actief deel aan het overleg in de werkgroep voor herziening van vademecums (voorgezeten door AWW/gewestwegbeheerder) en in het Vlaams Huis van Verkeersveiligheid;
- In de Task Force Doorstroming stemmen AWW, MOW en De Lijn samen het doorstromingsprogramma af op de noden van de onderscheiden partijen maar ook op mogelijke opportuniteiten die zich voordoen door bijvoorbeeld werken te bundelen. Momenteel wordt gefocust op aanleg van uitgestulpte voetpadhaltes, aanpassingen aan verkeerslichten ten voordele van openbaar vervoer en herinrichtingen van wegen met het oog op een betere doorstroming voor alle vervoer. Ook de plannen van de minister om trambussen als doorstart naar een tramexploitatie al in te voeren, worden in de werkgroep geconcretiseerd.

Betrouwbaarheid dienstverlening

Het is logisch dat reizigers een zo groot mogelijke betrouwbaarheid van de dienstverlening van De Lijn verwachten en dit 365 dagen per jaar.

Niet-gereden ritten worden dan ook ten allen tijde tot een minimum beperkt. De Lijn werkt daarom elke dag aan een betrouwbare dienstverlening. Dit houdt in dat de vervoermaatschappij de ondersteunende processen die leiden tot beschikbaarheid van personeel en van voertuigen, optimaal uitvoert.

Om de beschikbaarheid van voertuigen te waarborgen voert De Lijn een rigoureuze onderhouds- en herstellingsprogramma uit op al haar voertuigen. De uniformisering van het onderhoud, over alle onderhoudscentra heen, werd opgezet door de centrale Coördinator Onderhoud en zal in 2017 ruim een derde van alle bus-series omvatten. Uiteraard zullen alle toekomstige leveringen dezelfde aanpak genieten. Daarbovenop houdt De Lijn een aantal reservevoertuigen aan als operationele buffer.

Opdat steeds een voldoende aantal medewerkers beschikbaar zouden zijn, ontwikkelde De Lijn haar personeelsbeleid afgelopen jaar verder onder meer met een handleiding voor leidinggevenden en faciliterende HR- medewerkers met betrekking tot het verzuimbeleid van de organisatie.

Sleutelementen die daarin aan bod komen betreffen de alertheid voor verzuim en de wijze waarop verzuim constructief op te volgen met het voeren van gesprekken en het maken van afspraken. Hulpmiddelen daartoe werden ontwikkeld en zijn opgenomen in het dynamische chauffeursbeheerplatform.

Naast een ziekteverzuimbeleid zet De Lijn eveneens in op sociaal overleg met de syndicale organisaties met de vaste wil om via constructieve dialoog de sociale vrede te bewaren. In de recent afgesloten beheersovereenkomst van De Lijn is opgenomen dat De Lijn zich zo dient te organiseren dat, in geval van overmacht, door staking of andere oorzaken, via de gerichte inzet van beschikbaar personeel, prioritaire lijnen maximaal kunnen bediend blijven.

4.2.4. Service

Voor De Lijn, net zoals voor de reiziger, is de chauffeur het eerste aanspreekpunt en rechtstreekse vertegenwoordiger van onze dienstverlening, waarden en kwaliteiten. Het is dan ook terecht dat we

sterk inzetten op de chauffeur en continu aandacht hebben voor de tevredenheid van de chauffeurs, hun opleiding en alle facetten die invloed hebben op hun prestaties.

Om in een betere begeleiding van chauffeurs te kunnen voorzien, heeft De Lijn besloten om de functie van 'teamcoaches' te creëren. Deze zullen vanaf 2017 in eerste lijn de chauffeurs ondersteunen en begeleiden in alle aspecten van hun dagelijks functioneren. Tot het takenpakket van de teamcoaches zal onder andere behoren: het opvolgen van chauffeurs wat betreft hun rijstijl, de omgang met reizigers alsook de terugkoppeling en eventuele bijsturing die nodig is als gevolg van eventuele tekortkomingen.

Daarnaast blijft De Lijn sterk inzetten op opleiding als basis voor de professionaliteit van haar chauffeurs. In 2016 volgden 4.741 chauffeurs een opleiding in het kader van het behouden van hun vakbekwaamheidsattest. In het merendeel van deze voortgezette opleidingen wordt aandacht besteed aan dienstverlening naar de reiziger toe, namelijk opleidingen met betrekking tot de interactie met de reiziger (zoals 'in dialoog met de klant', 'agressievrij werken', 'toegankelijkheid', ...) en opleidingen met betrekking tot de rijvaardigheid van de chauffeurs (zoals 'preventief rijden', 'ecorijden', ...). In 2017 staan dezelfde voortgezette opleidingen op het programma alsook de herwerkte opleiding 'comfort en noodsituaties'. In 2017 zal bovendien de basisopleiding van chauffeurs herwerkt worden en zal 'klantvriendelijkheid' als aparte module hierin opgenomen worden.

4.2.5. Toegankelijkheid

De codificaties voor toegankelijkheid zijn sinds februari 2016 bijgestuurd. Hierdoor is er meer duidelijkheid met betrekking tot het aantal klantenreacties op vlak van toegankelijkheid. De 314 klantenreacties bestonden uit 156 vragen, 1 felicitatie, 5 suggesties en 152 klachten waarvan de meeste over haltes, voertuigen en hulpmiddelen (13 rolstoel, 8 scootmobiel).

De Lijn tracht met haar toegankelijkheidsbeleid aan deze knelpunten tegemoet te komen door haar diensten, conform de Universal Design (UD) benadering, op een zo functioneel mogelijke wijze aanbieden voor een zo groot mogelijke groep van potentiële gebruikers, zonder dat hiervoor een aparte behandeling is vereist. Omdat toegankelijkheid niet alleen van belang is voor mensen met een handicap, vormt het een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsvolle dienstverlening aan de reiziger.

Zo werd in 2016 de mobiele applicatie voor de halte inventarisatie, tevens een platform voor haltebeheer, in gebruik genomen. De halteploegen van De Lijn die instaan voor het beheer van de uitrusting van de haltes werden in februari opgeleid en zijn nu aan de slag met de tool. Dit biedt de garantie dat de toegankelijkheidsdata op een correcte wijze worden opgenomen en na de nulmeting up to date worden gehouden. Er is tevens werk gemaakt van de oplevering van de integratie met de achterliggende systemen om de verzamelde data op een eenvoudige wijze, door middel van iconen, te kunnen koppelen aan de routeplanner en de andere reisinformatie zoals bijvoorbeeld de doortochttabellen en de info op de halteborden. Op die wijze zal, na de afronding van de nulmeting in het voorjaar 2017, de toegankelijkheidsinformatie zo maximaal mogelijk ter beschikking kunnen worden gesteld aan de gebruikers.

Om tot een planmatige aanpak van toegankelijke haltes te komen werd midden 2016 het project 'meer mobiele lijn' opgestart. Er werd gestart met een onderzoek naar de parameters waaraan een 'meer mobiele lijn' moet voldoen. Het aandeel en de verdeling van de rolstoeltoegankelijke haltes, een verantwoordelijkheid van de wegbeheerders, is vandaag de belangrijkste tekortkoming. Met de toegankelijkheidsinformatie van de halte-inventaris kunnen vervolgens de aan te passen haltes worden gedetecteerd om, in samenwerking met de wegbeheerders, minder goed uitgebouwde lijnen het statuut 'meer mobiele lijn' te kunnen geven.

Rekening houdend met de voortgang in het percentage toegankelijke voertuigen en de informatie over de toegankelijkheidsstatus van de haltes, wordt de mogelijkheid verkend om tot meer eenduidige richtlijnen voor de openbaarvervoergebruikers en de chauffeurs te komen. Dat zou tot gevolg kunnen hebben dat het voorafgaand aanvragen van een rolstoelrit, 'de reservatie' mogelijk blijft, maar niet noodzakelijk. Voorwaarde is wel dat de toegankelijkheidsstatus van de haltes gekend is bij zowel de chauffeurs als de openbaar vervoergebruikers. Met de introductie van de proefprojecten 'meer mobiele lijn' kan dit principe worden uitgetest.

Aan de klantgerichtheid wordt gewerkt met de o.a. de opleiding Vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' die door de rijsschool van De Lijn werd ontwikkeld. Chauffeurs moeten de opleidingsmodules Vakbekwaamheid volgen in het kader van het behoud van hun rijbewijs. De rijsschoolinstructeurs werden opgeleid met een "train the trainer"- sessie met o.a. een inhoudelijke inbreng rond het thema 'klantvriendelijk omgaan met personen met een handicap', mee gegeven door personen met een beperking. In 2016 werd de uitrol voor de opleiding vakbekwaamheid 'toegankelijkheid' in de entiteit West-Vlaanderen afgerond. De rijsschoolinstructeurs in de andere entiteiten werden opgeleid en behaalden eveneens hun FOD erkenning zodat ook daar de uitrol van de opleiding kon worden opgestart.

Bijkomend werd voor De Lijn-medewerkers die in contact staan met de klanten een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen' opgezet i.f.v. omgang met personen met beperking. Doelgroep hier waren de medewerkers van De LijnInfo, Lijnwinkel en belbuscentrale.

In 2016 werd door IMOB, Universiteit Hasselt de onderzoeksresultaten, conclusies en beleidsaanbevelingen van het onderzoek 'vervoerbare verplaatsingshulpmiddelen' in opdracht van het departement MOW toegelicht. Aansluitend werd door het dep. MOW om een schriftelijk officieel advies van UNIA gevraagd. Doel van de studie is om een heldere kijk te krijgen op hulpmiddelen die wel en niet mee kunnen op zowel de bus of tram als op voertuigen die ingezet worden voor de openbardienstverplichting tot vervoer van personen met een handicap of ernstig beperkte mobiliteit.

4.2.6. Diversiteit

Vroeger vielen klantenreacties gerelateerd aan discriminatie onder de ruimere noemer 'conflict met klant'. Sinds februari 2016 wordt echter gewerkt met een nieuwe codificatielijst die meer duidelijkheid schept rond het aantal klantenreacties dat we binnen krijgen op vlak van discriminatie. Daarbij wordt ook een verdere opsplitsing in subcategorieën gemaakt volgens alle beschermde kenmerken uit het gelijke kansendecreet

(<http://www.gelijkekansen.be/Hetbeleid/Wetgeving/Vlaanderen/GKGBdecreet.aspx>) . Met de nieuwe codificaties beschikken we over een extra informatiebron via dewelke mogelijke aandachtspunten aan het licht kunnen komen.

In totaal heeft De Lijn in de periode van februari tot en met december 2016 129 klantenreacties inzake discriminatie ontvangen:

- Racisme: 73 klantenreacties
- Seksuele geaardheid: 2 klantenreacties
- Handicap (overlap met toegankelijkheid): 22 klantenreacties
- Taal: 3 klantenreacties
- Algemeen: 31 klantenreacties

De Lijn voert sedert enkele jaren een diversiteitsbeleid uit dat is samengesteld uit een brede waaier aan maatregelen. Enkele maatregelen worden hier uitgelicht:

- Opleidingen:

In 2016 heeft De Lijn extra ingezet op de ondersteuning van leidinggevend en lijncontroleurs op vlak van interculturele communicatie. Voor leidinggevend betrof het een opleiding die we via de Dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid konden aanbieden aan zij die hier interesse in hadden. Daarnaast werd een gelijkaardige opleiding op maat ontwikkeld die als proef aan lijncontroleurs werd gegeven. Na een positieve evaluatie is beslist om deze opleiding, in functie van de noden en opportuniteiten, stelselmatig uit te breiden naar lijncontroleurs van andere entiteiten.

Daarnaast werd in 2016 de opleiding 'professioneel handelen in diversiteit' voor chauffeurs goedgekeurd als opleidingsmodule voor chauffeurs in het kader van het behouden van hun vakbekwaamheidsattest. De volgende stap die De Lijn nu onderneemt betreft het aanduiden van interne lesgevers zodat deze opleiding ook effectief kan worden uitgerold naar chauffeurs toe in 2017.

- Interne en externe beeldvorming:

De Lijn promoot en toont haar divers personeelsbestand in haar jobadvertenties (bv. vrouwelijke chauffeur die over haar job vertelt) en vermeldt expliciet onder elke vacature dat De Lijn gelijke kansen aanbiedt aan iedereen en dat kwaliteiten belangrijker zijn dan leeftijd, geslacht, etnische afkomst en nationaliteit.

Naar reizigers toe bestaat het visuele communicatieconcept van De Lijn erin om diverse sfeerbeelden uit de realiteit te gebruiken om zo de link te leggen met de dagelijkse beleving van tram- en busreizigers. Aangezien de bevolking in Vlaanderen steeds diverser wordt, is het ook normaal dat deze diversiteit zichtbaar is in onze communicatie. Iets waar we overigens ook bij interne communicatie de nodige aandacht aan besteden.

5. Afhandeltermijnen

De gemiddelde afhandeltijd door de centrale klantendienst bedroeg in 2016 8 kalenderdagen en blijft daarmee stabiel ten opzichte van het jaar voordien. Dat dit cijfers stabiel blijft, is kenmerkend.

De klantendienst heeft namelijk gedurende meerdere maanden met een onstabiel CRM-systeem te kampen gehad als het gevolg van een software-update.

Om de afhandeltijd niet negatief te beïnvloeden, schakelde De Lijn het contactcenter in ter ondersteuning van de attesten. Die attesten worden grotendeels via een automatische processor aan onze reizigers afgeleverd, maar in bepaalde gevallen (vb. onvoldoende of tegenstrijdige ritgegevens) worden ze manueel aangeboden. Door de ondersteuning van het contactcenter kon de klantendienst zich blijven focussen op de klachten en de doorstroming ervan.

71.5% van de klachten werd binnen de 9 dagen beantwoord. 14,9% kwam uit tussen de 10 en 19 dagen. 10.3% van onze reizigers ontving een antwoord na 20 tot 34 dagen. 2.7% van de klachten werd na maximum 44 dagen beantwoord. Het totaal aantal klachten dat binnen de 45 dagen van en antwoord dient te worden voorzien, kwam hiermee op 99.4%.

6. Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen De Lijn

De klantendienst heeft in 2016 hard gewerkt aan een update van de meest gebruikte antwoordbrieven. De CRM-perikelen hebben jammer genoeg de lanceerdatum naar achteren geschoven (oorspronkelijk mikten we op de zomer van 2016), maar uitstel is geen afstel. Focus zal liggen op de verstaanbaarheid en tone of voice met daarin een directe link naar onze vernieuwde huisstijl. De aanspreking zal bijvoorbeeld informeler worden (je i.p.v. u, met uitzondering van onze 65+'ers), maar daarnaast zullen de brieven ook persoonlijk ondertekend worden door de klachtenbehandelaar in plaats van het zakelijke 'De Lijn Klantendienst'. We hopen midden februari met deze nieuwe set frisse brieven te starten.

We willen richting 2017 ook bepaalde zaken op een vlottere en digitale manier aanbieden aan onze klanten. Zo willen we ons contactformulier op de website uitbreiden voor verloren voorwerpen en hopen we door een aanpassing in de geautomatiseerde tool dat attesten nog sneller bij onze reiziger kunnen aangeboden worden.

De overlegstructuur met de lokale antennes en/of afdeling Exploitatie willen we ook in het nieuwe jaar warm houden, maar de invulling daarvan willen we anders benaderen dan in 2016.

Ten slotte plannen we richting 2017 met de Vlaamse Ombudsdienst een sessie met als doel is om onze klachtenbehandelaars alerter te maken voor discriminatie-klachten. Wat is discriminatie en wat is het niet? Sommige zaken worden niet door de reiziger letterlijk benoemd, maar impliceren wel een klacht rond dit thema. Hierbij willen we de waakzaamheid verhogen.

Kelly Serretti
Teamleider Klantenreacties & De LijnInfo

Greet Aelter
Afdelingshoofd Zorg & Onderzoek

1. Algemeen

In 2016 werden er **69.584** PV's uitgeschreven (dd. 16/01/2017).

Tot op heden ontvingen we **17.930 (26,38%)** reacties (1^{ste} fase procedure) en **5.336 (7,85%)** verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal **17.930 (24,99%)** reacties op **69.584** PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (**17.930**) werden er in totaal **516 (0,03%)** geseponneerd en **5.585 (31,15%)** resulteerden in een 0-euro boete en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – 0-euro boete	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
17.930	5.585	516	11.829

Daarenboven zijn er nog **4.832** dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende.

Hierdoor werden in totaal **516** dossiers geseponneerd en resulteerden **10.417** dossiers in een 0-euro boete in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal **5.336 (7,66%)** verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

Verzoekschriften na reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
1.815	231	12,73 %	1.584	87,27 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
3.521	303	8,61 %	3.218	91,39 %

In totaal werden **534 (10,01 %)** verzoekschriften als gegrond beoordeeld. **4.802 (89,99%)** verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

4. Samenvatting

In het totaal werd er geen geldelijke vordering gesteld in de eerste (516 + 10.417 dossiers) en tweede (534 dossiers) fase voor 11.467 dossiers.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2016 uitgeschreven PV's, de procedure nog niet voor alle dossiers afgelopen is en er nog reacties en verzoekschriften te beoordelen zullen zijn.

In een samenvattende tabel:

Aantal dossiers	Enkel reactie	Abonnement vergeten – 0 euro boete	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond	Verzoekschriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal geen geldelijke vordering	Totaal geen geldelijke vordering %
69.584	17.930	10.417	516	11.829	5.336	534	4.802	23.266	11.467	16,47%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie				
	2016	2015		
02.03 STIPTHEID - rit niet gereden	5034	4505	11,74%	
09.01.05 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	4131	4044	2,15%	
02.02 STIPTHEID - te laat gereden	3904	3883	0,54%	
09.01.04 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	2520	2487	1,33%	
02.01 STIPTHEID - te vroeg gereden	1725	1934	-10,81%	
09.01.01 SERVICE CHAUFFEURS - vriendelijkheid	1597	1871	-14,64%	
09.01.06 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflict)	1595	1155	38,10%	
09.01.13 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde reisinformatie	1581	1292	22,37%	
01.05 AANBOD - capaciteitsproblemen	1218	1381	-11,80%	
09.01.07 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	992	738	34,42%	
06.01 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Toestand halte-infras	920	864	6,48%	
01.06 AANBOD - omleiding (route)	690	484	42,56%	
05. BOETES	627			Nieuwe codificatie
09.04.08 SERVICE BELBUSCENTRALE - procedure belbus	537			Nieuwe codificatie
15.01 SCHADEDOSSIERS - Aangifte	518	411	26,03%	
09.01.10 SERVICE CHAUFFEURS - mobiel gebruik	509	486	4,73%	
10.01.01 HALTES - Dienstregelingen	498	385	29,35%	
09.09 SERVICE PERSONEEL - staking	489	145	237,24%	
10.06.01 WEBSITE / APPS - Routeplanner / dienstregelingen	461	383	20,37%	
04.03 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	447	613	-27,08%	
01.02 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding / verzoek om bijkomende t	435	334	30,24%	
01.01 AANBOD - frequentie / amplitude	433	675	-35,85%	
09.01.08 SERVICE CHAUFFEURS - tarief-en geldconflicten	427	516	-17,25%	
10.01.02 HALTES - Omleidingen	418			Nieuwe codificatie
02. STIPTHEID	363	252	44,05%	Te algemene codificatie gebruikt door BO!
13.01.04 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Omruiling	359	63	469,84%	Vernieuwde codificatie -> 2015 onder 'vraag'
13.03.09 ABONNEMENTEN - Online abonnementen	301	341	-11,73%	
10.07 INFO - Reisinformatie	296	297	-0,34%	Vgl. met 10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie
06.02 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Locatie halte	283	262	8,02%	
01.07 AANBOD - herstructeringen exploitatie	281	573	-50,96%	
06.06 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Trilling	268	245	9,39%	
08.02 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	264	207	27,54%	
07.02 VOERTUIGEN - mankementen	260	274	-5,11%	
09.01 SERVICE CHAUFFEURS	260	387	-32,82%	

11.05 AUTOMATEN - Defecten automaten	260	326	-20,25%	
10.01.03 HALTES - Real-time informatie	237	269	-11,90%	
13.04 VERVOERBEWIDZEN - MOBIB	229	274	-16,42%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
10.06.07 WEBSITE / APPS - Technisch defect	205	984	-79,17%	
03.01 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ De	200	242	-17,36%	
13.04.06 MOBIB - kaart	194	111	74,77%	
06.07 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleiding	192	121	58,68%	
13.01 VERVOERBEWIDZEN - PRODATA-VERVOERBEWIDZEN	192	89	115,73%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
13.04.05 MOBIB - Uitnodiging	190	22	763,64%	
09.04.05 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	172	43	300,00%	
09.01.03 SERVICE CHAUFFEURS - informatievervalsing	165	204	-19,12%	
13.02.04 SMS-TICKET - Terugbetaling	157	27	481,48%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
10.06 INFO - WEBSITE / APPS	155	143	8,39%	
01. AANBOD / PLANNING	152	155	-1,94%	
09.01.02 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	144	125	15,20%	
06.03 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Verzoek om bijkomen	141	148	-4,73%	
09.04.03 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	139	125	11,20%	
13.03.06 ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens	138	44	213,64%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
16. ALGEMEEN	137	93	47,31%	
09.01.09 SERVICE CHAUFFEURS - roken	135	124	8,87%	
09.02.01 SERVICE CONTROLEURS - gedrag en optreden	130	145	-10,34%	
13.03 VERVOERBEWIDZEN - ABONNEMENTEN	130	106	22,64%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
01.12 AANBOD - andere	129	118	9,32%	
07.01 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	129	134	-3,73%	
09.11.01 SERVICE LIDNINKEL + LOKET - gedrag en optreden personeel Li	127	156	-18,59%	
09.01.16 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde lijnfilm	121			Nieuwe codificatie
13.04.01 MOBIB - algemeen	115	39	194,87%	
13.01.05 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Restsaldo	114	9	1166,67%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
10.06.08 WEBSITE / APPS - Werking applicaties	112	50	124,00%	
13.03.05 ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven (DINA, PMH, 65+)	108	82	31,71%	
14.01 VERLOREN - Voorwerp	87	101	-13,86%	
03.02 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ and	84	192	-56,25%	
01.09 AANBOD - melding tijdelijke verstoring	81	37	118,92%	
13.03.04 ABONNEMENTEN - Terugbetaling	79	38	107,89%	

10. INFO	78	1	7700,00%	Te algemene codificatie gebruikt door BO!
09.01.15.01 SERVICE CHAUFFEURS - racisme (religie)	73			Nieuwe codificatie
07.05 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	72	79	-8,86%	
08.01 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	72	101	-28,71%	
09.01.14 SERVICE CHAUFFEURS - stationnementen	72			Nieuwe codificatie
07.03 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	70	93	-24,73%	
10.01 INFO - HALTES	67	385	-82,60%	
09.02.05 SERVICE CONTROLEURS - frequentie controle	64	41	56,10%	
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	63	47	34,04%	Aanpassing benaming
09.04.01 SERVICE BELBUSCENTRALE - vriendelijkheid	60	91	-34,07%	
16.02 ALGEMEEN - sollicitatie	58	6	866,67%	Problemen met jobsite
10.01.03.01 HALTES - Foutieve informatie	56	20	180,00%	
13. VERVOERBEWIDZEN	56	38	47,37%	
18.03 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	56	67	-16,42%	
13.02.05 SMS-TICKET - Technisch	53			Nieuwe codificatie
13.03.01 ABONNEMENTEN - Aankoopwijze	51	19	168,42%	
09. SERVICE	50	54	-7,41%	
13.02 VERVOERBEWIDZEN - SMS-TICKET	50			Nieuwe codificatie
04.01 PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief	48	198	-75,76%	
04.02 PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroep tarief	47	157	-70,06%	
10.06.04 WEBSITE / APPS - Inhoud / lay-out	47			Nieuwe codificatie
09.04 SERVICE BELBUSCENTRALE	46	44	4,55%	
09.11 SERVICE LIDNINKEL + LOKET	43			Nieuwe codificatie
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	42	86	-51,16%	
07.04 VOERTUIGEN - aard van het ingezette materiaal	42	73	-42,47%	
07.06 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	42	73	-42,47%	
09.08 SERVICE PERSONEEL - algemeen	41	69	-40,58%	
10.06.06 WEBSITE / APPS - Persoonlijk profiel	41			Nieuwe codificatie
13.03.02 ABONNEMENTEN - Prijs	41			Nieuwe codificatie
10.06.09 WEBSITE / APPS - Inhoud applicaties	40	36	11,11%	
16.08 ALGEMEEN - enquêtes	39			Nieuwe codificatie
13.03.03 ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden	38	19	100,00%	
13.03.08 ABONNEMENTEN - Aanvraag	38	18	111,11%	
06.04 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen	37	31	19,35%	
01.10 AANBOD - tijdelijk aanbod (evenementenvervoer, examens, oudejaars)	36			Nieuwe codificatie
09.05.01 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	36	38	-5,26%	
13.01.03 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Gebruiksvoorwaarden	35	9	288,89%	
13.04.04 MOBIB - Communicatie en informatie	33	16	106,25%	
09.03.02 SERVICE DE LIDNINFORM - kennis en informatie	32	35	-8,57%	
09.04.07 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	32	171	-81,29%	

13.01.01 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Aankoopwijze	32			Nieuwe codificatie
07. VOERTUIGEN	31	27	14,81%	
09.01.15 SERVICE CHAUFFEURS - discriminatie	31			Nieuwe codificatie
13.03.07 ABONNEMENTEN - Duplicaat	31	8	287,50%	
01.08 AANBOD - aanvraag speciaal vervoer / leerlingenvervoer / evenement	30			Nieuwe codificatie
13.02.01 SMS-TICKET - Aankoopwijze	30			Nieuwe codificatie
15.02 SCHADEDOSSIERS - Lopende dossiers	29			Nieuwe codificatie
18.01 TOEGANKELIJKHEID - haltes	29	29	0,00%	
09.13 SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,...)	28			Nieuwe codificatie
10.03 INFO - CAMPAGNES - OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT CAMPAG	27	46	-41,30%	
15. SCHADEDOSSIERS	27	59	-54,24%	
09.04.02 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	26	17	52,94%	
09.05 SERVICE KLANTENDIENST	26	21	23,81%	
01.03 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	25	44	-43,18%	
09.03.04 SERVICE DE LDNINFO - bereikbaarheid	25	19	31,58%	
09.10.01 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendier	25	60	-58,33%	
10.01.03.02 HALTES - Defect bord	25			Nieuwe codificatie
10.06.10 WEBSITE / APPS - technische fout app	24			Nieuwe codificatie
13.04.02 MOBIB - Interoperabiliteit	24	4	500,00%	
09.02 SERVICE CONTROLEURS	23	18	27,78%	
10.05 INFO - (LDN)FOLDERS	23	23	0,00%	
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	22	26	-15,38%	
09.01.15.04 SERVICE CHAUFFEURS - handicap	22			Nieuwe codificatie
13.01.02 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Prijs	22			Nieuwe codificatie
16.07 ALGEMEEN - commerciële aanbiedingen	22	2	1000,00%	
18.06 TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiels	21	2	950,00%	
07.07 VOERTUIGEN - nieuwe voertuigen	19			Nieuwe codificatie
18. TOEGANKELIJKHEID	19	20	-5,00%	
17.02 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - fiets	17			Nieuwe codificatie
09.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	16	31	-48,39%	
01.04 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/NMBS	15	39	-61,54%	
09.02.02 SERVICE CONTROLEURS - kennis en informatie	15	18	-16,67%	
09.11.03 SERVICE LDNWINKEL + LOKET - beschikbaarheid vervoerbewijzen	15			Nieuwe codificatie
13.02.02 SMS-TICKET - Prijs	15			Nieuwe codificatie
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	14			Nieuwe codificatie
09.11.04 SERVICE LDNWINKEL + LOKET - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	13			Nieuwe codificatie
03. AANSLUITING	12			
10.02.03 PUBLICITEIT - Publiciteit op voertuigen	12			

12. eSHOP	12				
14.02 VERLOREN - Abonnement	12	7	71,43%		
18.02 TOEGANKELIJKHEID - premetro	12	16	-25,00%		
10.05.01 (LIJN)FOLDERS - inhoud	11				
17.01 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren	11				Nieuwe codificatie
09.01.15.06 SERVICE CHAUFFEURS - andere	10				Nieuwe codificatie
09.03 SERVICE DE LIJNINFO	10	9	11,11%		
09.03.01 SERVICE DE LIJNINFO - vriendelijkheid	10	8	25,00%		
17.04 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken	10				Nieuwe codificatie
10.01.04 HALTES - Huisregels / Halterregels (verboden te roken)	9				Nieuwe codificatie
11.01 AUTOMATEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	9	7	28,57%		
09.12.02 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - beschikbaarheid v	8	10	-20,00%		
11. AUTOMATEN	7	59	-88,14%		
11.04 AUTOMATEN - gebruiksgemak automaten	7	10	-30,00%		
16.03 ALGEMEEN - schoolopdrachten	7				Nieuwe codificatie
17.03 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Buggy's	7				Nieuwe codificatie
18.04 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7	7	0,00%		
18.05 TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist	7	1	600,00%		
10.02 INFO - PUBLICITEIT	6	3	100,00%		
13.02.03 SMS-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	6				Nieuwe codificatie
13.06 VERVOERBEWIJZEN - M-TICKET	6				Nieuwe codificatie
01.11.01 AANBOD - GROEPSVERVOER - Info	5	1	400,00%		
09.06 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - corre	5	1	400,00%		
10.06.03 WEBSITE / APPS - Beschikbaarheid publicaties	5				Nieuwe codificatie
13.05 VERVOERBEWIJZEN - Begeleiderskaart	5	2	150,00%		
13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze	5				Nieuwe codificatie
13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling	5				Nieuwe codificatie
17.05 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Vooraan opstappen	5				Nieuwe codificatie
09.07 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	4	8	-50,00%		
09.12 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	4	31	-87,10%		
13.04.03 MOBIB - Administratiekost	4	40	-90,00%		

14. VERLOREN	4	1	300,00%	
01.11 AANBOD - GROEPSVERVOER	3	1	200,00%	
09.01.12 SERVICE CHAUFFEURS - meertaligheid	3	8	-62,50%	
09.01.15.05 SERVICE CHAUFFEURS - taal	3			Nieuwe codificatie
09.01.15.03 SERVICE CHAUFFEURS - seksuele geaardheid	2			Nieuwe codificatie
09.02.03 SERVICE CONTROLEURS - voorkomen	2	2	0,00%	
09.05.04 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	2	1	100,00%	
10.02.01 PUBLICITEIT - Publiciteit aan gebouwen	2	1	100,00%	
10.02.02 PUBLICITEIT - Publiciteit aan haltes	2	0		
10.05.02 (LIJN)FOLDERS - beschikbaarheid	2	0		
10.06.05 WEBSITE / APPS - Gemeentepagina's	2			Nieuwe codificatie
13.03.10 ABONNEMENTEN - fiscaal attest	2	1	100,00%	
17.06 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Bagage	2			Nieuwe codificatie
09.05.02 SERVICE KLANTENDIENST - vriendelijkheid	1	0		
09.05.03 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	1	8	-87,50%	
09.11.05 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket	1	0		
10.04 INFO - SOCIAL MEDIA	1			Nieuwe codificatie
10.04.02 SOCIAL MEDIA - Verstoringsberichten	1			Nieuwe codificatie
10.06.02 WEBSITE / APPS - Netplannen	1	8	-87,50%	
11.02 AUTOMATEN - beschikbaarheid automaten	1	7	-85,71%	
13.02.06 SMS-TICKET - Fiscaal attest	1			Nieuwe codificatie
13.06.02 M-TICKET - Prijs	1			Nieuwe codificatie
13.06.05 M-TICKET - Technisch	1			Nieuwe codificatie

42852

Belangrijke opmerking: gezien de veranderingen in de codificaties, is het totaal aantal klachten voor 2015 niet correct.



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2016	Aantal 2015	% verschil	% aandeel 2016
Brief	2.119	2.168	-2,26%	4,9
E-mail	2.896	2.695	7,46%	6,8
Fax	9	11	-18,18%	0,0
Mondeling	609	713	-14,59%	1,4
Online KRS	25.593	21.999	16,34%	59,7
Social media	3.921	6.829	-42,58%	9,2
Telefoon	7.705	7.482	2,98%	18,0
Som:	42.852	41.897	2,28%	



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2016	Aantal 2015	
Attest	15.760	9.446	66,84%
Feliciteatie	630	751	-16,11%
Klacht	42.852	41.897	2,28%
Suggestie	287	441	-34,92%
Vraag	17.915	17.861	0,30%
Verloren voorwerp	22.458	20.889	7,51%
Som:	99.902	91.285	9,44%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klachten

Aantal 2016 (t/m 16/12/2016)	Aantal 2015	
42.852	41.897	2,28%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Afhandeltermijnen				
	2016	2015		
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	99,42%	99,59%		
Gemiddelde afhandeltijd klachten	8	8		



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klachten per entiteit			
Entiteit	Aantal klachten 2016	Aantal klachten 2015	% aandeel entiteit
1 Antwerpen	13.921	13.638	32,48
2 Oost-Vlaanderen	8.644	8.276	20,17
3 Vlaams-Brabant	8.874	8.403	20,70
4 Limburg	5.026	4.546	11,73
5 West-Vlaanderen	4.429	4.434	10,33
9 Centrale Diensten / Klantendienst	1.958	2.600	4,59
Som:	42.852	41.897	

Jaarrapport klachten en meldingen 2016

Agentschap Wegen en Verkeer

Inhoud

1. Inleiding: een nieuwe wind voor het klachten- en meldingenbeleid in 2016	3
Onderweg naar een meer klantgerichte organisatie	3
Naar een klantendienst voor AWW	5
2. Analyse huidige klachten- en meldingenbeleid volgens de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst.....	6
a) Indicatoren rond klachtencaptatie	6
Een realistisch aantal klachten in functie van de context.....	6
Vlotte bereikbaarheid	7
b) Indicatoren rond 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'	8
Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar / klachtenprocedure	8
Doorlooptijd klachtenbehandeling	8
Zorgvuldige eerstelijnsklacht antwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..)	9
Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst	10
c) Indicatoren rond kwaliteitsmanagement	10
Inspanning voor de professionalisering van de klachtenbehandeling.....	10
Kwaliteitsrapportering	11
3. Klachten- en meldingen 2016 in cijfers.....	12
a) Aantal klachten en meldingen verdeeld over de verschillende knelpunten	12
Weg	12
Installaties langs de weg	14
Fietspaden.....	16
b) Een greep uit het klachtenbeeld van 2016	17
Complexe mobiliteitsdossiers - herinrichting Woluwedal (R22)	17
Wijziging van toeritten bij heraanleg van gewestwegen	19
Geluids- en trillingshinder	20
Meldingen rond defecte zone 30 borden	21
c) Schadeclaims	21
d) Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC).....	22
4. Ambities voor 2017	23
5. Conclusie	24

1. Inleiding: een nieuwe wind voor het klachten- en meldingenbeleid in 2016

In 2016 sloeg het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) een nieuwe weg in met haar klachten- en meldingenbeleid. Tot eind 2015 werd het takenpakket klachtenmanagement binnen AWV aan het takenpakket van de kwaliteitsmanager van het agentschap toegevoegd. Begin 2016 startte een nieuwe coördinator klachten en meldingen die zich specifiek richtte op het uittekenen van een nieuw klachten- en meldingenbeleid voor het Agentschap Wegen en Verkeer.

De nieuwe coördinator klachten en meldingen legde haar oor te luisteren bij collega-organisaties om inspiratie op te doen voor een vernieuwing van het klachten- en meldingenbeleid van het Agentschap Wegen en Verkeer. Daarnaast werd ook de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst versterkt. Ook met Informatie Vlaanderen (1700) werd vergaderd om te gaan kijken hoe we in de toekomst nauwer kunnen gaan samenwerken.

Waar er binnen AWV vroeger een nogal strikt onderscheid gehanteerd werd tussen een klacht en een melding werd duidelijk dat een geïntegreerde aanpak noodzakelijk was om beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van de klant. De Werkgroep Klachtenmanagement, vroeger een overlegplatform voor alle klachtencoördinatoren van het agentschap, werd daartoe omgedoopt tot de Werkgroep Klachten en meldingen. De werkgroep kreeg een nieuwe, meer gevarieerde samenstelling van klachten- en meldingenbehandelaars. De aanpak van de vergaderingen van de Werkgroep Klachten en meldingen werd vernieuwd, met als doel om de werkgroep om te schakelen naar een actieve denktank die kritisch meedenkt over het klachtenbeeld van het Agentschap Wegen en Verkeer.

Onderweg naar een meer klantgerichte organisatie

De grootste inspanningen in 2016 gingen naar de analyse van onze huidige werking en het uittekenen van een klachten- en meldingenbeleid dat beter aansluit bij de noden van zowel de klant als van onze eigen organisatie. Hierbij werd er bepaald waar we als agentschap naartoe willen op het vlak van klantgerichtheid. Wat willen we wel doen? En wat niet?

Het Agentschap Wegen en Verkeer investeerde de voorbije jaren sterk in een open dialoog en communicatie met burgers en klanten. Denken we maar aan de opstart van het Meldpunt Wegen, de investeringen in sociale media, Toch beseffen we dat, ondanks de vele inspanningen, **onze huidige afhandeling van de vele vragen, suggesties, meldingen en klachten die het agentschap ontvangt niet de gewenste resultaten met zich meebrengt.** Weggebruikers en omwonenden moeten vaak te lang wachten op een antwoord dat niet steeds even kwaliteitsvol en klantgericht geformuleerd is. De technische profielen binnen ons agentschap moeten vandaag te veel tijd investeren in het formuleren van antwoorden.

Samen met verschillende AWV-medewerkers werd een Visienota Klantgerichtheid opgesteld. Er werd daarbij expliciet voor een breed participatief proces gekozen. Het is immers belangrijk dat deze visie door alle geledingen van het agentschap wordt gedragen.

Tijdens dit proces werd ook **ingezet op een actieve bevraging van verschillende belanghebbenden**

om hun verwachtingen zo goed mogelijk in kaart te brengen en op basis daarvan te kunnen bepalen of en hoe wij tegemoet wensen te komen aan deze verwachtingen.

De voorbije jaren namen we namelijk al verschillende initiatieven om onze belanghebbenden te bevragen. Enerzijds via regelmatige tevredenheidsbevragingen rond specifieke projecten of processen (bijvoorbeeld tevredenheidsmetingen bij de gebruikers van het Meldpunt Wegen). Anderzijds via structurele klanttevredenheidsonderzoeken van onze belanghebbenden. Hierbij wordt tweejaarlijks een groep belanghebbenden bevraagd: de ene keer de burgers, de andere keer onze partners.

In het kader van deze denkoefening rond klantgerichtheid wilden we de verwachtingen van onze externe klanten en van onze partners nog beter aanvoelen. Daartoe organiseerden we onder andere een panelgesprek met enkele steden en gemeenten en een overleg met verschillende vertegenwoordigers van steden en gemeenten in een overlegplatform van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG). Deze resultaten werden vergeleken met de resultaten van een rondgang naar Oost-Vlaamse steden en gemeenten op initiatief van Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen.

Daarnaast organiseerden we een korte bevraging naar de verwachtingen van de burgers bij het indienen van een melding via het Meldpunt Wegen. Om onze eigen inschattingen rond ons niveau van klantgerichtheid in kaart te brengen, organiseerden we ook een bevraging bij alle AWW-medewerkers rond het thema klantgerichtheid.

Dankzij de input uit al deze bevragingen kunnen we er geleidelijk aan op inzetten om de **ervaringen van onze externe klanten en partners in overeenstemming te brengen met wat AWW wil bereiken in het kader van klantgerichtheid**. Het doel hierbij is om de realistisch bijgestelde verwachtingen van belanghebbenden te laten overeenkomen met de ervaringen die ze hebben in contact met AWW.

De Directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer keurde de visie klantgerichtheid eind december 2016 goed. In de visietekst maken we als agentschap **duidelijke keuzes over waar we naartoe willen op het vlak van klantgerichtheid**. Verschillende van die keuzes hebben een impact op ons toekomstig klachten- en meldingenbeleid.

Zo herbevestigen we onze keuze om volop in te zetten op **onze expertise als fundament voor onze organisatie**. Onze **primaire focus ligt op het realiseren van een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit voor alle weggebruikers in Vlaanderen**. Dit is het bestaansrecht van AWW, het fundament waarop onze organisatie gebouwd is. Daarnaast willen we nog meer dan vandaag inzetten op een **proactieve, transparante en klantgerichte communicatie**. We willen de weggebruiker hierbij beschouwen als onze ogen en oren op het terrein. De **focus** bij het ontvangen van vragen en suggesties, meldingen en klachten ligt dan meer **op** het feit dat we **geen info willen missen in plaats van op** het feit dat we **geen info dubbel willen krijgen**.

Om deze ambities te realiseren, geven we een andere wending aan onze huidige klachten- en meldingenbeleid.

Naar een klantendienst voor AWW

In 2015 startte AWW met de **ontwikkeling van een nieuwe applicatie om de vragen, suggesties, meldingen en klachten op te volgen**. Deze applicatie moest een einde maken aan de verschillende, niet met elkaar verbonden opvolgsystemen waarin meldingen en klachten geregistreerd werden. Door te werken met 1 centraal systeem willen we dubbele registraties voorkomen en vermijden we dat er verschillende antwoorden vertrekken op gelijkaardige vragen.

Een centraal opvolgingssysteem is echter onvoldoende als we echt willen inzetten op een efficiënte verwerking, opvolging én analyse van deze klantenfeedback. Daarom kiezen we voor een **klantendienst van AWW, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de verwerking, afhandeling en analyse van alle klantenreacties**.

Met de uitrol van deze klantendienst willen we enerzijds onze klanten beter gaan bedienen. Dat doen we door een team van experts op te leiden. Zij zullen instaan voor het formuleren van klantgerichte, transparante en verstaanbare communicatie. Zo willen we ook de tijdigheid en de kwaliteit van onze antwoorden gevoelig verhogen.

Anderzijds hebben we met de keuze voor een klantendienst ook een **efficiëntiewinst voor onze organisatie** voor ogen.

Deze klantendienst zet in op het categoriseren van alle vragen, suggesties, meldingen en klachten. Dat laat toe om af te lijnen welke communicatie onmiddellijk door de klantendienst beantwoord kan worden en voor welke vragen en meldingen nog input vereist is van de inhoudelijk verantwoordelijken op het terrein. Zo komt er meer tijd vrij voor het formuleren van klantgerichte antwoorden op die vragen en klachten die wel een specifiek antwoord vereisen. Bovendien ontstaan er geen bottlenecks meer in de verschillende afdelingen van ons agentschap. Zo kunnen de technische profielen in ons agentschap zich focussen op de technische uitvoering en opvolging.

Door de informatie te bundelen, kan de klantendienst actief aan de slag gaan met alle input die zij uit klantencontacten ontvangen. Zo kan de klantendienst bepaalde tekortkomingen in de werking van AWW aanwijzen en signaleert zij die op de juiste fora en bij de juiste betrokkenen. Op basis van deze input kunnen we verbeteracties op touw zetten.

2. Analyse huidige klachten- en meldingenbeleid volgens de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst

a) Indicatoren rond klachtencaptatie

Een realistisch aantal klachten in functie van de context

Waar we vroeger een nogal strikt onderscheid hanteerden tussen een klacht en een melding, zetten we in 2016 de eerste stappen naar een meer geïntegreerd klachten- en meldingenbeleid. Zo werden afspraken gemaakt over wat we behandelen als een klacht of als een melding. Bij een sterke emotionele of gevoelige lading willen we bijvoorbeeld dat de klantenreactie onmiddellijk opgevolgd wordt als een klacht. Wanneer de klant ons aanspreekt op het uitblijven van een antwoord of wanneer hij aangeeft niet tevreden te zijn met het door AWW geformuleerde antwoord, willen we dat de melding geëscaleerd wordt tot een klacht. Hoewel die richtlijnen in de praktijk al veel meer toegepast worden, leidt dit vooralsnog niet tot een hoger aantal klachten (zie ook hoofdstuk 3 Klachten en meldingen in cijfers).

Een hoger aantal klachten is uiteraard geen doel op zich. Toch beseffen we dat het aantal klachten (134) ten opzichte van het totaal aantal meldingen (10.464) zeer laag ligt binnen ons agentschap.

Dit ligt deels aan het hoge en geografisch zeer verspreide aantal medewerkers die vandaag klachten en meldingen registreren binnen ons agentschap. Wat het moeilijk maakt om richtlijnen tot bij alle medewerkers te krijgen en ervoor te zorgen dat ze op een uniforme manier opgevolgd worden. In 2017 zetten we in op deze uniforme werking door over te gaan naar een klantendienst voor AWW, dat als één team zal samenwerken en aangestuurd zal worden door één teamhoofd.

De hoofdreden voor het lage aantal klachten ten opzichte van het totaal aantal meldingen ligt echter aan het feit dat we momenteel nog werken met verschillende niet aan elkaar gerelateerde opvolgsystemen. Zo worden vragen, meldingen en klachten in aparte opvolgsystemen geregistreerd. Dat bemoeilijkt een vlotte omzetting van het type klantenreactie. Indien we bijvoorbeeld een vraag om informatie ontvangen via het Meldpunt Wegen, dan zal die beantwoord worden via het Meldpunt Wegen en zit die automatisch gecategoriseerd als een melding. Dat geldt ook voor een melding die escaleert tot een klacht. Met de uitrol van de nieuwe applicatie voor de registratie van alle klantenreacties (vraag, suggestie, melding, klacht) zal het mogelijk worden om een klantenreactie vlot en correct te categoriseren.

Bij de discussie rond een vernieuwd klachtendecreet dat onderdeel zal gaan uitmaken van nieuwe Vlaamse bestuursdecreet werd ook voorgesteld om het onderscheid tussen klachten en meldingen te laten varen. Het AWW wil dit voorstel in 2017 verder onderzoeken. Het blijft voor ons echter zeker noodzakelijk om meldingen te kunnen escaleren of om een klantenreactie van bij de start te kunnen categoriseren als klacht omwille van de gevoeligheid van een dossier. Dat zou eventueel opgevangen kunnen worden door een verschil in te bouwen tussen een 'eenvoudige' klacht (wat we nu melding noemen) en een 'geëscaleerde' klacht.

Onze keuze voor een meer geïntegreerd klachten- en meldingenbeleid houdt ook in dat we in dit klachtenrapport voor het eerst over het totale klachten- en meldingenbeleid rapporteren met eenzelfde categorisering van knelpunten (zie ook hoofdstuk 3 Klachten en meldingen in cijfers). Omwille van het gebrek aan een uniform opvolgsysteem moeten we het totaal aantal klachten en meldingen zien als een cijfer dat bij benadering een beeld geeft van het totaal aantal klachten en

meldingen dat wij vandaag ontvangen. De grootteorde van het cijfer (10.600 klachten en meldingen) onderstreept dat onze klanten zeer begaan zijn met het thema mobiliteit en dat zij de weg naar ons agentschap zeker vinden.

Vlotte bereikbaarheid

Door een mix van kanalen aan te bieden, willen we als Agentschap Wegen en Verkeer dan ook volop inzetten op een maximale bereikbaarheid voor vragen, suggesties, meldingen en klachten van klanten.

Vandaag kan de klant bij AWV via onderstaande kanalen bij het agentschap terecht:

- Telefonisch via de wegentelefoon (specifiek voor klachten of meldingen) of bij het afdelingssecretariaat van de verschillende afdelingen van ons agentschap
- Per e-mail
- Per brief
- Per fax
- Via sociale media
- Via het contactformulier op onze website (www.wegenenverkeer.be/contact)
- Via het Meldpunt Wegen (www.meldpuntwegen.be)

In 2017 zal deze bereikbaarheidsmix geëvalueerd en bijgestuurd worden. We willen nog steeds een uitgebreide kanalenmix aanbieden, maar die mix moet duidelijker en efficiënter. Met de keuze voor de klantendienst kiezen we ervoor om als één agentschap naar buiten te treden met één telefoonnummer en één e-mailadres. Daarvoor passen we ook de informatie op onze website aan, zodat de klant via de contactinformatie onmiddellijk terecht komt bij de klantendienst.

In 2017 willen we de samenwerking met Informatie Vlaanderen verder versterken. We maken concrete afspraken om ervoor te zorgen dat we de vragen en meldingen die zij ontvangen voor het Agentschap Wegen en Verkeer zo vlot mogelijk kunnen capteren.

Ook zullen we nagaan hoe we het gebruik van sociale media kunnen integreren in ons klachten- en meldingenbeleid. Vandaag wordt het gebruik van sociale media niet actief gepromoot als kanaal om klachten en meldingen door te geven, maar uiteraard vindt de klant ook via Facebook of Twitter zijn weg om vragen, meldingen en klachten door te geven.

In 2017 zal de vernieuwing van het Meldpunt Wegen verder uitgewerkt en vormgegeven worden. Deze vernieuwing, oorspronkelijk aangekondigd voor 2016, werd achteruit geschoven omdat we eerst wilden landen met onze langetermijnvisie. De lancering van het nieuwe Meldpunt Wegen is voorzien voor 2018, wanneer ook de achterliggende applicatie en de klantendienst operationeel zullen zijn.

b) Indicatoren rond 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

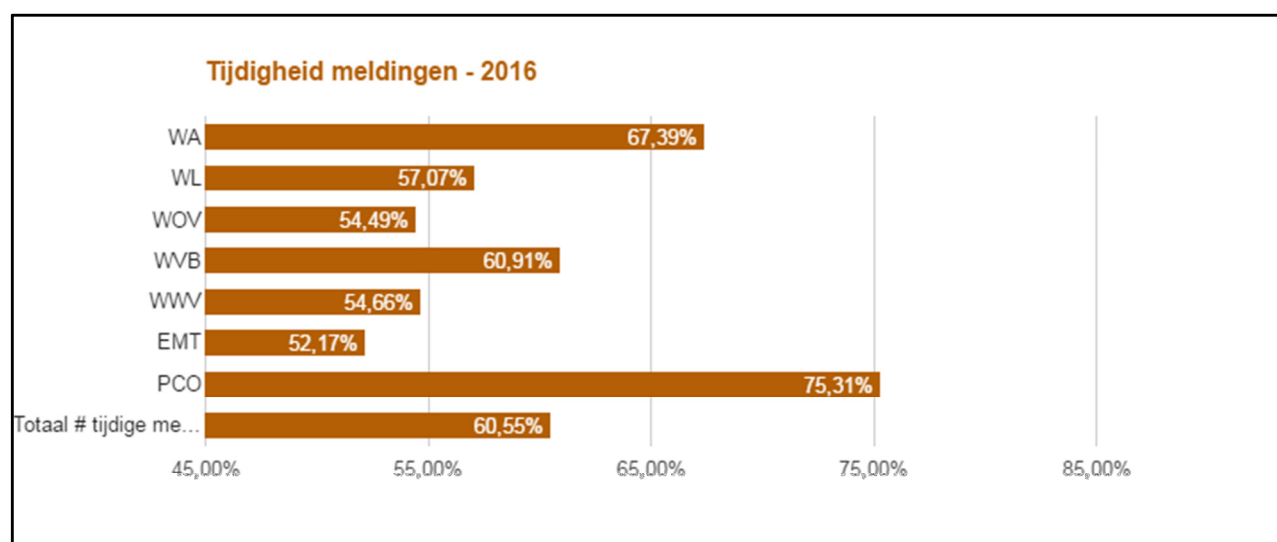
Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar / klachtenprocedure

De algemene klachten- en meldingenprocedure die AWV momenteel toepast, wordt toegelicht via de website van het agentschap.

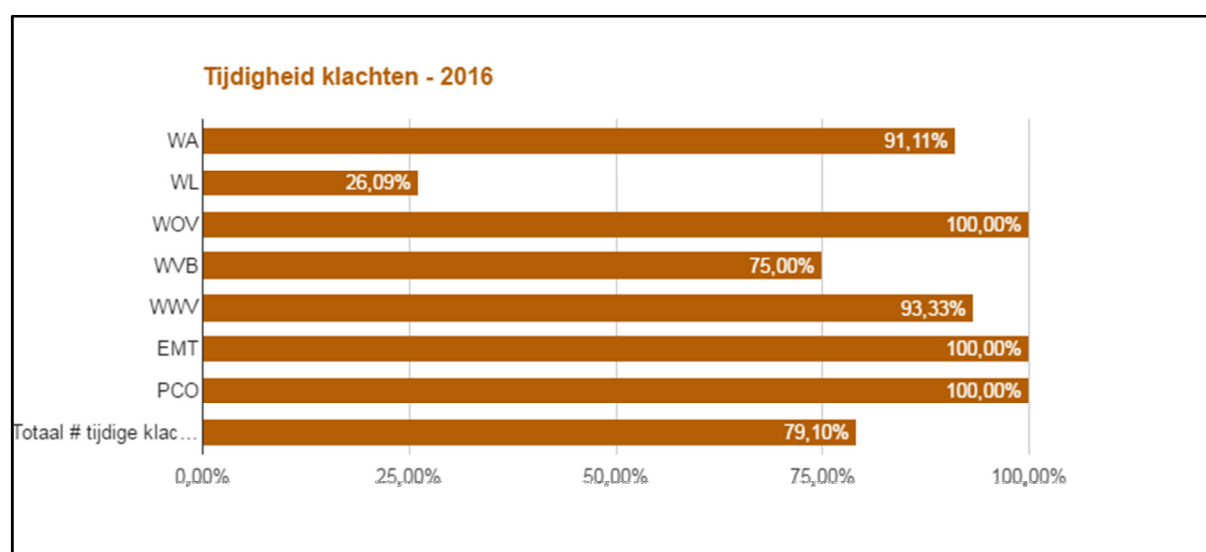
Met de komst van de klantendienst zal ook de informatie op onze website geüpdatet worden.

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Voor meldingen hanteert het agentschap momenteel een doorlooptijd van 21 kalenderdagen. Voor klachten volgt AWV de doorlooptijd opgelegd door het klachtendecreet van 45 kalenderdagen.



Figuur 1 - Tijdigheid meldingen 2016



Figuur 2 - Tijdigheid klachten 2016

Zowel voor klachten als voor meldingen is het bewaken van een goede doorlooptijd al jaren een knelpunt in onze organisatie. Dat heeft verschillende oorzaken. Zo is er de veelheid aan kanalen waarlangs we klachten en meldingen ontvangen. Die zijn op hun beurt gekoppeld aan verschillende opvolgsystemen. Sommige meldingen worden zo ook dubbel geregistreerd. Onze huidige opvolgsystemen bieden echter te weinig ondersteuning om de veelheid aan klachten en meldingen op een overzichtelijke manier op te volgen, waardoor sommige meldingen te lang onbeantwoord blijven of dubbel geregistreerde meldingen open blijven staan.

Daarnaast zijn er in onze huidige werking telkens verschillende medewerkers betrokken om tot een antwoord te komen op een klacht of een melding. Het proces van de verwerking van de klacht of melding (door secretariaatsmedewerker of klachtencoördinator), het aanleveren van de input (door technisch expert) en het inhoudelijk nakijken van de input (door afdelingshoofd of gedelegeerde) leidt tot vele bottlenecks in het proces.

Door de keuze voor een klantendienst voor AWW, waarbij we een team van experts opleiden dat de eindverantwoordelijkheid draagt voor het hele proces van begin tot einde, zijn we ervan overtuigd dat we zowel de tijdigheid als de kwaliteit van onze antwoorden gevoelig kunnen verhogen.

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

Voor elke schademelding gaat steeds een wegentoezichter ter plaatse om een vaststelling op te maken. Indien onze wegentoezichers schade aan de weg vaststellen, wordt dit geregistreerd en verder opgevolgd.

Bij de uitrol van de nieuwe applicatie voor de opvolging van al onze klantenreacties zullen deze klachten en meldingen rechtstreeks doorgestuurd worden naar de tablet waarmee de wegentoezichter dagelijks op de baan gaat. Zo wordt de input uit de klachten en meldingen snel opgepikt en kan deze op een vlotte manier leiden tot acties op het terrein. De informatie die de wegentoezichter ingeeft tijdens de vaststelling zal ook terugstromen naar het opvolgsysteem van de klantendienst dat met die input aan de slag kan om een gepast antwoord op te maken.

In het Beleidsplan 2016-2022 roept de Vlaamse ombudsman op om meer in te zetten op verzoeningen, één-op-één gesprekken met burgers en andere betrokken instanties. Zo kan het woord-en-wederwoord-principe op een heel directe manier worden toegepast.

Op dit moment worden dit soort verzoenings- of bemiddelingsgesprekken zeker nog niet systematisch toegepast binnen AWW. Het gebeurt soms op initiatief van een klachtencoördinator, soms op initiatief van een medewerker en soms pas na een escalatie van een schriftelijke communicatie.

Wij zijn ervan overtuigd dat je door middel van een verzoeningsgesprek kan bekomen dat bepaalde klachten escaleren en dat je tegelijkertijd tegemoet komt aan de verwachting van de klant om zich gehoord te voelen in een conflictsituatie.

Tegelijkertijd maken we de kanttekening dat deze verzoeningsgesprekken een grote tijdsinvestering vergen. Ook is het nut van het verzoeningsgesprek sterk gerelateerd aan het type klacht. Voor het overgrote deel van onze huidige klachten en meldingen zal een schriftelijk of telefonisch contact volstaan om antwoord te bieden op de vraag of nood van onze klanten.

Met de uitrol van de klantendienst en de ondersteunende applicatie willen we in 2017 in de eerste plaats inzetten op het verhogen van de tijdigheid en de kwaliteit van onze antwoorden. We zetten in op begrijpelijk taalgebruik en transparante antwoorden met begrip voor de situatie van de klant.

Deze doelstellingen verwezenlijken is al een voldoende ambitieus project voor 2017. Daarom kiezen we er in eerste instantie voor om in 2017 in te zetten op een tijdig en kwaliteitsvol schriftelijk contact. Eens de klantendienst voldoende ingewerkt is, kunnen we verder evalueren hoe en wanneer we meer zullen inzetten op één-op-één bemiddelingsgesprekken met burgers en andere betrokken partners.

Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst

In 2016 werd een standaard sjabloon opgemaakt voor een ontvangstmelding en een definitief antwoord bij klachten. Hieraan werd de als afsluitende zin een verwijzing naar de klachtenprocedure via de Vlaamse Ombudsdienst toegevoegd: *“Indien u niet tevreden bent met het antwoord op deze klacht, dan kan u volgens de bepalingen van het klachtendecreet van de Vlaamse overheid van 1 juni 2001 een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst (www.vlaamseombudsdienst.be).”*

c) Indicatoren rond kwaliteitsmanagement

Inspanning voor de professionalisering van de klachtenbehandeling

De coördinator klachten en meldingen van AWW neemt actief deel aan het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid. Ze onderhoudt ook contacten met collega-klachtenmanagers binnen andere organisaties en met het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg.

Met de ontwikkeling van een langetermijnvisie hebben we in 2016 een belangrijke stap gezet om ons klachten- en meldingenbeleid verder te professionaliseren.

In 2017 zullen we door de uitrol van een klantendienst voor AWW verdere stappen zetten naar een meer klantgerichte en efficiënte organisatie. Het teamhoofd van de klantendienst (een functie die ingevuld zal worden door de huidige coördinator klachten en meldingen) zal verantwoordelijk zijn voor de opvolging van geëscaleerde klachten, complexere dossiers en tweedelijnsklachten via de Vlaamse Ombudsdienst.

De klantendienst zal deel uitmaken van het communicatie team AWW. De klantendienst zal ook investeren in goede contacten met de verschillende andere teams en afdelingen binnen het agentschap om zo steeds over de meest actuele en relevante informatie te beschikken. Dat laat toe om klantvriendelijk geformuleerde, relevante, correcte en uniforme informatie te verstrekken op vragen of noden van onze klanten. Tegelijkertijd bewaakt de klantendienst haar onafhankelijk karakter opdat ze inhoudelijk voldoende gemotiveerde, geobjectiveerde en klantvriendelijk geformuleerde standpunten kan innemen als antwoord op klachten van onze klanten.

De klantendienst zal ook verantwoordelijk zijn voor het detecteren en signaleren van knelpunten in de werking van het agentschap. Een nauwe samenwerking met de Commissie Continue Verbeteren (waarin de verschillende kwaliteitsverantwoordelijken vertegenwoordigd zijn) moet ervoor zorgen dat die knelpunten opgepikt worden en leiden tot verbeteracties binnen de organisatie.

De klantendienst zal op regelmatige tijdstippen rapporteren aan de Directieraad in verband met de

resultaten (indicatoren, vastgestelde knelpunten, mogelijke verbetertrajecten, ...)

Kwaliteitsrapportering

De kwaliteit van de rapportering van het klachten- en meldingenbeeld is momenteel nog niet optimaal. De registratie in verschillende niet-op-elkaar-afgestemde opvolgsystemen maakt een goede rapportering moeilijk.

Anderzijds is het vandaag ook moeilijk om echt aan de slag te gaan met de resultaten van het klachten- en meldingenbeeld, omdat de opvolging ervan zo verspreid is binnen ons agentschap.

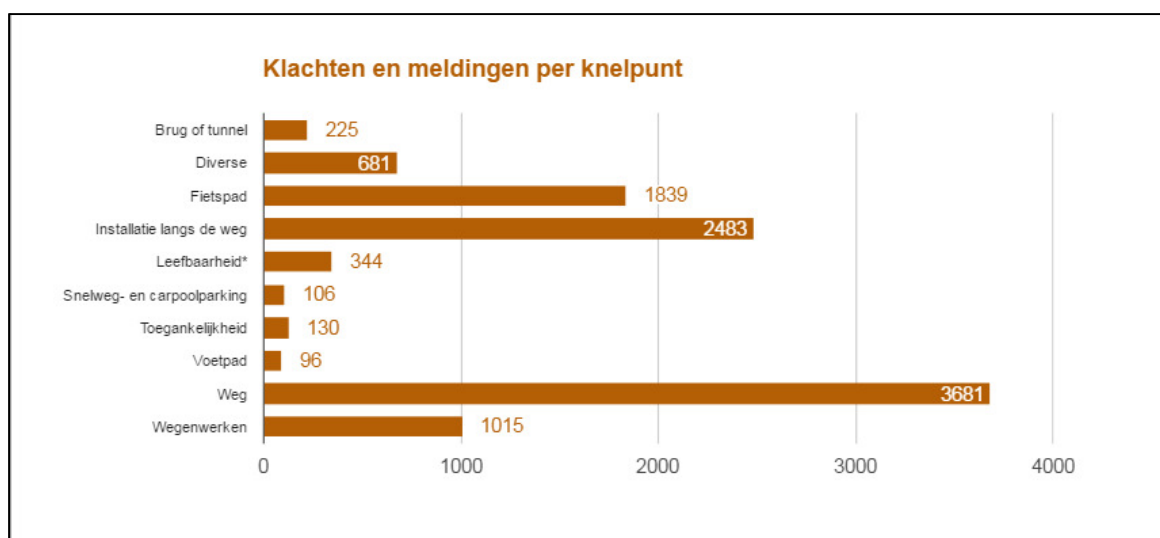
Door de keuze voor een klantendienst en de ontwikkeling van een ondersteunende applicatie zal ook de kwaliteit van de rapportering en het inzetten op verbeteracties stelselmatig verbeteren.

3. Klachten- en meldingen 2016 in cijfers

a) Aantal klachten en meldingen verdeeld over de verschillende knelpunten

Het totaal aantal klachten (134) is gestegen ten opzichte van 2014 (88). Dit heeft te maken met de nieuwe richtlijnen rond het categoriseren van klachten en meldingen (zie ook hoofdstuk 2a). Het totaal aantal meldingen (10.466) bleef ongeveer gelijk ten opzichte van 2014 (10.303).

In totaal gaat het om 10.600 klachten en meldingen die onderverdeeld worden in 10 knelpunten.



Figuur 3 - Klachten en meldingen per knelpunt ¹

De knelpunten 'Weg' (3681 of 34% van het totaal aantal klachten en meldingen), 'Installaties langs de weg' (2483 of 23% van het totaal aantal klachten en meldingen) en 'Fietspaden' (1839 of 17% van het totaal aantal klachten en meldingen) blijven net als vorig jaar de grootste 3 knelpunten.

Weg

Binnen het knelpunt weg zijn er 2 grote thema's. 1363 klachten en meldingen (of 37% van het totaal met knelpunt 'weg') gingen over de staat van het wegdek. 710 klachten en meldingen (of 19% van het totaal aantal met knelpunt 'weg') handelden over signalisatie.

Voor de klachten en meldingen rond schade aan het wegdek en beschadigde signalisatie zijn de overgrote meerderheid van de meldingen te beantwoorden met standaardantwoorden.²

¹ *Knelpunt Leefbaarheid omvat klachten en meldingen rond geluids-, trillings- en lichthinder

² Naar aanleiding van de nieuwe klantenvisie zullen alle standaardantwoorden in 2017 opnieuw onder de loep genomen worden. In de eerste plaats om te onderzoeken hoe we ze nog klantgerichter en transparanter kunnen formuleren voor onze klanten. Daarnaast om ook enkele inhoudelijke verbeteringen door te voeren. Zie ook hoofdstuk 4) Ambities voor 2017.

Schade aan de weg

Bedankt om deze schade aan het wegdek te melden! Wij geven u graag eerst wat meer uitleg over schade aan de wegen en de manier waarop wij deze schade aan onze wegen detecteren en herstellen.

Door de vrieskou, overladen voertuigen, ouderdom, ... lopen onze wegen schade op. Deze beschadigingen beginnen meestal als kleine scheurtjes ten gevolge van ouderdom en verergeren door belasting en vrieskou. Kleine scheurtjes of andere gebreken in het wegdek kunnen immers vollopen met dooiwater. Als het dan opnieuw gaat vriezen, zet het water uit en ontstaan er grotere oneffenheden of scheuren.

Al onze wegen worden op zeer regelmatige basis geïnspecteerd door onze wegtoezichters. Indien zij schade aan de weg vaststellen, wordt dit steeds geregistreerd en verder opgevolgd. Indien de veiligheid van de weggebruikers in het gedrang komt, wordt er onmiddellijk actie ondernomen om de veiligheid van alle weggebruikers te kunnen garanderen. De schade wordt dan ook zo spoedig mogelijk hersteld.

Hoewel we steeds de nodige maatregelen nemen om de verkeersveiligheid te garanderen, kunnen we niet altijd meteen overgaan tot een herstelling. Bij vriestemperaturen is het bijvoorbeeld niet aangewezen om structurele herstellingen van het wegdek uit te voeren.

Daarnaast worden bepaalde herstellingen uitgesteld omdat ze later meegenomen kunnen worden in een grootschaliger onderhoud of een herinrichting van de weg.

Naar aanleiding van uw melding sturen wij een wegtoezichter ter plaatse om de toestand van de weg te inspecteren. Indien de verkeersveiligheid in het gedrang komt, zullen wij meteen de nodige actie ondernemen.

Wij willen u graag bedanken voor uw bezorgdheid over de weginfrastructuur en de veiligheid van de weggebruikers en hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Beschadigde signalisatie

Bedankt om deze beschadiging aan onze signalisatie te melden. Wij geven u graag eerst wat meer uitleg over de manier waarop de signalisatie langs autosnelwegen en gewestwegen gecontroleerd wordt.

Ons agentschap heeft wegtoezichters in dienst die onder andere instaan voor het inspecteren van onze gewest- en autosnelwegen. Indien zij beschadigde signalisatie vaststellen, gaan zij na of een dringende herstelling nodig is. Zo niet, zal de herstelling van de signalisatie worden opgenomen in de volgende herstellingsronde.

Uw melding werd onmiddellijk doorgestuurd aan de betrokken dienst van ons agentschap. Indien de beschadiging ons nog niet bekend is, zal een wegtoezichter de situatie ter plaatse beoordelen en desgevallend de nodige actie ondernemen.

Wij willen u graag bedanken voor uw bezorgdheid over de weginfrastructuur en de veiligheid van de weggebruikers en hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Installaties langs de weg

Ook binnen het knelpunt 'installaties langs de weg' past de overgrote meerderheid van het totaal aantal klachten en meldingen binnen 2 thema's. 1380 klachten en meldingen (of 56% binnen het knelpunt 'installaties langs de weg') handelen over defecte openbare verlichting. 1023 klachten en meldingen (of 41% binnen het knelpunt 'installaties langs de weg') handelen over verkeerslichten.

Defecte openbare verlichting

Voor het beantwoorden van meldingen rond defecte openbare verlichting wordt een standaardbrief gebruikt.

Defecte openbare verlichting

Wij wensen u te bedanken om dit defect aan de openbare verlichting te melden. Wij geven u eerst graag wat meer uitleg over hoe de wegverlichting langs de gewestwegen in Vlaanderen onderhouden wordt.

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil bewust omgaan met wegverlichting. Wij willen daarom inzetten op een goede wegverlichting daar waar dit nodig is om de veiligheid van de bewoners en de voorbijgangers en een goede en veilige doorstroming van het verkeer te waarborgen.

De wegverlichting langs de gewestwegen in Vlaanderen wordt ofwel onderhouden door een nutsbedrijf ofwel door het Agentschap Wegen en Verkeer zelf. Indien het gaat om een installatie van een nutsbedrijf wordt uw melding automatisch aan hen doorgestuurd. U hoeft dan zelf niets meer te ondernemen.

Voor het onderhoud van de wegverlichting langs gewestwegen doet het Agentschap Wegen en Verkeer een beroep op een aannemer. Dit onderhoud gebeurt in cycli. Dit wil zeggen dat de aannemer elke vier maanden op pad gaat om alle wegverlichting te controleren. Waar dat nodig is, worden de defecte lichtpunten hersteld. Indien er tussen twee herstelrondes een lamp defect is, dan wordt in de meeste gevallen geen afzonderlijke interventie gedaan. Op deze manier tracht het Agentschap Wegen en Verkeer de beschikbare middelen voor het onderhoud aan de wegverlichting efficiënt te benutten.

Indien de veiligheid van de weggebruiker door het ontbreken van de wegverlichting in het gedrang komt, gaan we uiteraard wel meteen tot de herstelling over.

Uw melding werd doorgestuurd aan de betrokken werfcontroleur elektrische weginstallaties, die de situatie ter plaatse zal beoordelen en de gepaste actie zal ondernemen.

Wij willen u bedanken voor het melden van dit probleem. Door deze informatie en de regelmatige inspecties, uitgevoerd door de deskundigen van ons agentschap, wordt de werking van de openbare verlichting zo optimaal mogelijk gehouden om de verkeersveiligheid te bevorderen.

De opvolging van deze meldingen rond defecte openbare verlichting levert momenteel nog een enorme werklust voor de technische profielen op het terrein. In 2017 zullen we met de uitrol allereerst inzetten op het beter stroomlijnen van dit proces. We onderzoeken hoe de klantendienst ondersteunend kan werken om de opvolging van dit groot aantal meldingen te vergemakkelijken. In een later stadium willen we het proces verder stroomlijnen door verschillende databanken (de nieuwe applicatie ter ondersteuning van de werking van de klantendienst en de applicatie die

gebruikt wordt om de defecte meldingen op te volgen) met elkaar te gaan verbinden. Dit zal budgettair echter niet meer haalbaar zijn in 2017 en is dus ten vroegste mogelijk in 2018.

Verkeerslichten

Bij de klachten en meldingen rond verkeerslichten gaat een groot deel over filevorming die de burger wijt aan een slechte afstelling van de verkeerslichten. Daarnaast zijn er klachten rond de doorstroming (groentijden) voor de zwakke weggebruikers en voor De Lijn.

Conflict fietsers en afslaande automobilisten

In de categorie verkeerslichten keert ook het conflict tussen fietsers en afslaande automobilisten regelmatig terug. Het gaat dan om de situatie waarbij automobilisten er onterecht vanuit gaan dat de fietsers rood hebben, omdat het verkeerslicht voor de voetgangers op rood staat. Dit conflict doet zich op veel lichtengeregelde kruispunten in Vlaanderen voor.

In het verleden werd minder ingezet op het vermijden van conflicten met zwakke weggebruikers. Nu streeft het Agentschap Wegen en Verkeer ernaar om conflicten met zwakke weggebruikers zoveel mogelijk te vermijden.

Bij nieuwe kruispunten of grote herinrichtingen wordt er bij het ontwerp naar gestreefd om het kruispunt maximaal conflictvrij te maken.

Ook op de bestaande kruispunten streeft het agentschap ernaar om de conflicten met zwakke weggebruikers te vermijden. De mate waarin we een bestaand kruispunt conflictvrij kunnen maken, hangt echter af van een aantal factoren. Er is voldoende ruimte nodig om lange links- en rechtsafslagstroken te voorzien. Veel bestaande kruispunten liggen echter ingeklemd tussen bebouwing, waardoor er onvoldoende ruimte beschikbaar is. Daarnaast speelt ook de capaciteit van het bestaande kruispunt om het doorgaande verkeer te verwerken een bepalende rol. Volledig conflictvrije regelingen betekenen immers vaak langere wachttijden, omdat de beperkte tijd over meer groenfasen verdeeld moet worden. Om de capaciteit van een kruispunt te verhogen, zijn echter vaak infrastructuuringrepen nodig, die op hun beurt niet overal mogelijk zijn.

Wanneer we de voetgangers en fietsers niet volledig conflictvrij kunnen regelen, overwegen we andere opties. AWW is gestart met een actieplan om deze doelstellingen te implementeren in de bestaande verkeersregelingen. Gezien AWW een groot aantal kruispunten met verkeerslichten in haar beheer heeft (momenteel ongeveer 1650), loopt dit actieplan over meerdere jaren.

Acties in het kader van klachten- en meldingenmanagement

In het najaar stelde de Werkgroep Klachten en meldingen vast dat verschillende afdelingen een standaardantwoord gebruikten bij het beantwoorden van deze meldingen. Het standaardantwoord bleek niet altijd actueel en beantwoordde niet altijd aan de normen op het vlak van klantgerichtheid. Bij navraag in de verschillende afdelingen bleek dat ook de opvolging van deze meldingen uiteenlopend was.

Sommige afdelingen onderzoeken elke melding over dit soort conflictsituatie afzonderlijk en bekijken op basis daarvan welke oplossing aangewezen is voor dat specifieke kruispunt. In deze afdelingen wordt een kruispunt waarover een klacht wordt ingediend naar boven geschoven op de prioriteitenlijst. Andere afdelingen onderzoeken de meldingen niet en passen de kruispunten aan volgens de vastgelegde prioriteiten.

Om hier een lijn in te trekken werd een overleg ingepland met de coördinator klachten en meldingen en de leden van de Adviesgroep voor Verkeersveiligheid op de Vlaamse Gewestwegen (AVVG) om te komen tot één aanpak voor AWW bij het behandelen van deze meldingen. De coördinator klachten en meldingen zal dit in 2017 verder opvolgen.

Fietspaden

Binnen het knelpunt 'fietspaden' gaat de grootste meerderheid van de klachten en meldingen over de 'staat van het fietspad' (619 van de 1839 klachten en meldingen of 34% binnen het knelpunt 'fietspad').

Bij het beantwoorden van deze meldingen kan onderstaand standaardantwoord gebruikt worden.

Schade aan het fietspad

Bedankt om de schade aan het fietspad te melden. Wij geven u graag eerst wat meer uitleg over de manier waarop het Agentschap Wegen en Verkeer de fietspaden langs gewestwegen onderhoudt.

Tweejaarlijks wordt de staat en conformiteit van alle fietspaden langs gewestwegen opgemeten. De resultaten van deze metingen worden gepubliceerd in het Rapport Staat en inrichting van fietspaden langs gewestwegen. Meer info over de meest recente metingen kan u terugvinden op <http://www.wegenenverkeer.be/taken-en-bevoegdheden/duurzame-mobiliteit/fietspadeninvesteringen.html>.

Het is echter niet mogelijk om alle fietspaden meteen te herstellen. Vaak wordt de herstelling van fietspaden meegenomen in een grotere herstelling waarbij ook de weg een onderhoudsbeurt krijgt of de weg en het fietspad volledig worden heraangelegd.

Bij het bepalen van onze prioriteiten staat verkeersveiligheid voorop. Fietspaden die onveilig zijn leggen we opnieuw aan om ze veiliger te maken. Door bijvoorbeeld te kiezen voor veilige ongelijkgrondse kruisingen (zoals een fietsbrug over het kruispunt of een fietstunnel onder het kruispunt) in plaats van gelijkgrondse kruisingen kunnen we de veiligheid van de fietsers te verbeteren. Deze investeringen vergen echter een grotere inspanning dan een gewone onderhoudsbeurt, maar leveren wel een grote winst op gebied van verkeersveiligheid.

Onze wegentoezichers zijn dagelijks op de baan om oneffenheden en schade aan de fietspaden te identificeren.

Naar aanleiding van uw melding zullen wij de staat van het fietspad in de \$straat\$ te \$grondgebied\$ onderzoeken. Indien er een gevaar is voor de verkeersveiligheid zullen we de nodige maatregelen nemen om de verkeersveiligheid te garanderen. De herstellingswerken zullen worden opgenomen in de planning.

Wij willen u graag bedanken voor uw bezorgdheid over de weginfrastructuur en de veiligheid van de weggebruikers en hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

b) Een greep uit het klachtenbeeld van 2016

Complexe mobiliteitsdossiers - herinrichting Woluwedal (R22)

Wat?

Sinds de jaren negentig neemt het verkeer op de Vlaamse wegen sterk toe. Het Agentschap Wegen en Verkeer zet zich, samen met verschillende partners en ondersteund door de Vlaamse Regering, volop in om de nodige verbeteringen te realiseren. Bij projecten van een grote omvang komen echter verschillende criteria naar boven die tegen elkaar afgewogen moeten worden om de haalbaarheid te evalueren. Dit zorgt ervoor dat het uitwerken van een goede oplossing tijd vraagt.

Zo bracht ook de herinrichting van de gewestweg Woluwedal (R22) dit jaar een groot aantal klachten met zich mee voor de klachtencoördinator van Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant.

Het doel van dit project:

- Een grondige herinrichting van de zone tussen de Oudstrijderslaan en de Leuvensesteenweg (N2), inclusief de twee kruispunten.
- Het installeren van een milieuvriendelijk, gescheiden rioleringsstelsel voor regen- en afvalwater en een ondergronds bufferbekken van 800 kubieke meter (800.000 liter!).
- De voorzieningen voor de zachte weggebruiker op Woluwedal te verbeteren.
- De verkeerslichtenregeling en de afwikkeling van het verkeer op dit kruispunt verkeersveiliger te maken.

Grote vertragingen bij de uitvoering

Tijdens de studiefase was gebleken dat de ondergrond onvoldoende stabiel was om de nieuwe riolering rechtstreeks in de ondergrond te plaatsen. Daarom werd voorgesteld om een fundering bestaande uit palen te plaatsen waarop de riolering zou kunnen rusten. Een vooronderzoek toonde aan dat het uiteindelijke funderingsvoorstel voldoende stabiel zou zijn. De uitvoeringswijze werd dan ook opgenomen in het bestek voor de uitvoering van de werken.

De uitvoering van het project ging van start in augustus 2015. Bij de opstart stootte de aannemer een aantal keren op nutsleidingen die niet gekend waren of niet correct op de plannen stonden. Daardoor liepen de werken jammer genoeg vertraging op, gezien de aanleg van de riolering of de weg niet hervat kon worden zolang de nutsmaatschappij in kwestie niet ter plaatse was gekomen om de nodige verplaatsingen uit te voeren.

In november 2015 voerde het Agentschap Wegen en Verkeer een controle van de werken door middel van een paalbelastingsproef, waarbij de draagkracht van de palen wordt gemeten. Hierbij stelden we vast dat de uitgevoerde palen over onvoldoende draagkracht beschikten.

Om de veiligheid te garanderen, werd dan ook beslist de werken stil te leggen omdat de fundering van de riolering onvoldoende draagkracht had. Het Agentschap Wegen en Verkeer vroeg aan de aannemer om een oplossing voor deze slechte uitvoering voor te stellen. Verschillende oplossingen werden bekeken, maar nooit werd een oplossing voorgesteld die volledig voldeed aan de oorspronkelijke eisen van het contract en voldoende garantie gaf voor een duurzame oplossing op lange termijn. De lange duurtijd om tot een oplossing te komen, was te wijten aan de technische complexiteit en de discussie over de verantwoordelijkheid van de slechte resultaten.

De aannemer werd verschillende keren aangemaand de funderingspalen volledig opnieuw aan te leggen, maar hier werd nooit op ingegaan. In juni werd ook een nieuw tracé uitgewerkt door het

studiebureau en aan de aannemer bezorgd. Daarna talmdde de aannemer opnieuw om de werken terug op te starten. Uiteindelijk zijn de werken opnieuw gestart op 19 september 2016. De discussie over de verantwoordelijkheid was nog steeds niet uitgeklaard, maar er werd wel een akkoord bereikt over de verdere uitvoeringsmethodiek en er werden afspraken gemaakt over het verder uitklaren van de verantwoordelijkheid van de onvoldoende draagkrachtige funderingspalen.

Klachtenbeeld

Het complexe verloop van dit dossier leverde begrijpelijk een hoog aantal klachten op. Deze klachten gingen over het uitblijven van enige activiteit op de werf, de uitgelopen timing, het gebrek aan communicatie en de keuze om niet volcontinu (24 uur op 24) te werken. Daarnaast waren er ook klachten over de signalisatie tijdens deze werf, de bereikbaarheid van de handelaars, de doorstroming aan de kruispunten en de wijziging van de oversteektijd voor voetgangers aan het kruispunt.

Acties naar aanleiding van de klachten en meldingen

Naar aanleiding van bepaalde klachten nam Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant acties om beter tegemoet te komen aan de vragen van de weggebruikers en omwonenden. Zo werd na overleg met enkele vertegenwoordigers van de handelaars beslist om extra verkeersborden te plaatsen om de bereikbaarheid van de handelaars en de ondernemers in de zone rond de Jozef Van Damstraat te verbeteren. Zo werden ook verkeerslichtenregeling aan het Woluwedal aangepast om een betere doorstroming te garanderen.

Aan andere klachten kon Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant niet tegemoet komen omwille van technische of budgettaire redenen. Bij deze klachten werd de burger steeds geïnformeerd over de redenen waarom het agentschap niet kon ingaan op de klachten.

Zo werden bij de klachten rond het uitblijven van enige activiteit op de werf uitgelegd dat het uitwerken van een technisch sluitende oplossing helaas tijd vroeg. Verschillende voorstellen moesten telkens deskundig beoordeeld worden op hun haalbaarheid. Eens de beslissing viel dat de werken opnieuw moesten gebeuren, moest het nieuwe tracé van de riolering ingetekend worden en moest het ontwerp afgewerkt worden. Dat was een technisch uitdagende taak, omdat er in de werfzone waar er gewerkt wordt (kant rijrichting Vilvoorde) niet veel plaats is. Niet alleen zijn er de “slechte” palen die plaats innemen, er liggen in deze zone ook een grote collector (die bij hevige regenval water opvangt om wateroverlast te vermijden), de koker van de Woluwe en veel nutsleidingen. De nieuwe riolering moest dus in deze krappe ruimte ingepast worden, wat geen sinecure bleek.

Zo kon ook op de klacht waarbij gevraagd werd om volcontinu, 24 uur op 24, te werken, niet ingegaan worden. Dit omwille van veiligheidsredenen, omdat het voor het uitvoeren van deze complexe ingrepen onverantwoord was om deze zonder daglicht uit te voeren. Daarnaast omwille van de hinder die dit zou veroorzaken voor de omwonenden. En ten slotte ook omwille van budgettaire, omdat de financiële kost voor de belastingbetaler te hoog zou liggen, en logistieke redenen (onvoldoende personeel om de werken 24 uur op 24 op te volgen). Aan de verzoekers werden deze redenen steeds duidelijk meegegeven.

Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant zette sterk in op communicatie tijdens dit traject om de weggebruikers en omwonende zoveel mogelijk te informeren over de stand van zaken. Er werd verwezen naar de website van het Agentschap Wegen en Verkeer en de mogelijkheid om zich in te schrijven op de digitale nieuwsbrief. Daarnaast werd ook verwezen naar de persberichten die

werden uitgezonden over dit project. De klachtencoördinator van Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant werkte voor de klachten nauw samen met het team communicatie, opdat het team communicatie hun berichtgeving zoveel mogelijk kon aanpassen op basis van de input die verkregen werd uit de klachten.

Wijziging van toeritten bij heraanleg van gewestwegen

Wat?

Bij (her)aanleg van een gewestweg hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer bepaalde richtlijnen rond de toegang tot het gewestdomein.³

In het verleden werd minder strikt omgesprongen met de wetgeving rond het toekennen van het aantal inritten tot gewestwegen. De mobiliteitscontext is ondertussen echter sterk gewijzigd en de inzichten op het vlak van wegbeheer en verkeersmanagement evolueren logischerwijze mee.

Bij een heraanleg van een gewestweg hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer dan ook bepaalde richtlijnen met het doel om het aantal toegangen tot de gewestweg te beperken. Het agentschap zet hiermee voornamelijk in op het verhogen van de verkeersveiligheid voor de zwakke weggebruiker, door het aantal conflictpunten met de zwakke weggebruiker te beperken. Daarnaast wordt de parkeerruimte langs gewestwegen op deze manier zoveel mogelijk gevrijwaard.

Wanneer een omwonende de toegang tot de woning versmald ziet of één van van de twee inritten tot de woning ziet verdwijnen, is dit begrijpelijk een moeilijk verhaal om te brengen.

Acties in het kader van klachten en meldingen

Bij het onderzoek bleek AWV in het overgrote meerderheid van de klachten te handelen in overeenstemming met de geldende richtlijnen. Het bleek echter vaak fout te lopen bij de manier waarop de verzoekers zich bejegend voelden. De knelpunten liggen in het tijdig communiceren van de op handen zijnde aanpassing en de manier waarop gecommuniceerd wordt (het ervaren van een gebrek aan empathie met de situatie van de verzoeker).

De coördinator klachten en meldingen rapporteerde dit specifieke knelpunt aan de Commissie Communicatie, die zal onderzoeken hoe er meer aandacht aan dit aspect kan gegeven worden bij de communicatie over werkzaamheden. Ook in 2017 zal de coördinator klachten en meldingen deze problematiek verder blijven opvolgen.

Met de Visienota Klantgerichtheid, die in december 2016 werd goedgekeurd door de Directieraad, willen we de weg inslaan naar een meer klantgerichte organisatie. Hierbij formuleren we de ambitie dat elke AWV-medewerker zich gedraagt als een betrouwbare en oplossingsgerichte partner. Dit houdt enerzijds in dat we doen wat we zeggen en ons dagelijks in te zetten om bij te dragen aan de realisatie van onze AWV doelstellingen volgens onze eigen intern vastgelegde afspraken. Dit houdt anderzijds in dat we ons op een empathische, begripvolle manier opstellen wanneer onze werkzaamheden gevolgen hebben voor onze belanghebbenden. Om dit te realiseren willen we onze klantwaarden, oplossingsgericht en betrouwbaar, in de volgende jaren vertalen naar het competentieprofiel van elke AWV-medewerker.

³ <http://wegenenverkeer.be/vragen/wat-de-regelgeving-bij-het-aanleggen-van-inritten-bij-uw-eigendom>

Geluids- en trillingshinder

Wat?

Klachten en meldingen rond geluids- en trillingshinder blijven aanwezig in ons klachtenbeeld (273 klachten en meldingen in 2016).

In 2016 werd de eerste fase van het actieplan voor geluidshinder verder uitgevoerd. Samen met de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke ordening werkte het Agentschap Wegen en Verkeer in 2016 aan de opmaak van het actieplan 2^{de} fase voor wegverkeerslawaaï, spoorverkeerslawaaï en Brussels Airport. De woonzones uit de prioriteitenlijst worden aangepakt (geluidsmetingen, akoestische studie en uitvoering van de voorgestelde maatregelen). Op de meest belaste locaties komen er tegen een versneld tempo geluidsschermen en lawaaierige wegdekken worden heraangelegd. Zo werden in 2016 o.a. geluidsschermen geplaatst langs de E313 in Beringen.

Trillingen geven, naast geluidsoverlast, in meerdere gevallen aanleiding tot klachten in verband met schade aan woningen. Naast onmiddellijke herstellingen op de plaatsen waar inderdaad vastgesteld wordt dat er trillinghinder of schade is door de staat van de weg, werden in 2016 heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet.

Ook werkten het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Leefmilieu, Natuur en Energie dit jaar samen aan de opmaak van een nieuw richtlijnenboek Geluid en trillingen. Dit boek bevat normen, richtlijnen en een significantiekader voor het opmaken van MER's voor de discipline geluid. In het najaar 2016 werd de geactualiseerde methodiek op een workshop aan de mer-deskundigen voorgesteld. Op basis van hun reacties wordt het richtlijnenboek in 2017 verder uitgewerkt en aangepast. Het doel is om hier in 2017 mee te landen.

Acties in het kader van klachten en meldingen

Binnen de Werkgroep Klachten en meldingen werden verdere afspraken gemaakt voor de behandeling van klachten en meldingen rond geluids- en trillingshinder.

De Vlaamse Ombudsdienst merkte terecht op dat de omwonenden die geluids- of trillingshinder ondervinden in de eerste plaats willen dat de hinder ophoudt. De bestaande standaardbrieven voor geluids- en trillingshinder focussen echter enkel op het juridische aspect (schade aan de woning ten gevolge van de hinder). De standaardbrieven werden in het verleden echter te snel gebruikt als enige antwoord op de klacht. Dit leidde begrijpelijk tot frustraties bij de burger die zich niet gehoord voelde door de overheid.

In het najaar van 2016 werd in de Werkgroep Klachten en meldingen vastgelegd dat deze standaardbrieven niet geschikt zijn als enige antwoord op een klacht of melding rond geluids- en trillingshinder. Ze kunnen wel gebruikt worden als een aanvulling van het antwoord om de burger te informeren over de juridische mogelijkheden (wanneer verwezen wordt naar schade aan de woning ten gevolge van trillingshinder).

Het antwoord op een klacht of melding rond geluids- en trillingshinder wordt pas opgemaakt na beoordeling ter plaatse door de technische medewerkers van het agentschap. Indien we een oplossing kunnen aanbieden door het uitvoeren van kleine herstellingen (bijvoorbeeld door een herstelling van een loszittend riooldekse), wordt hier ook maximaal op ingezet. In ons antwoord proberen we een zicht te geven op de timing (een schatting die door de districten gemaakt wordt op basis van de beschikbare budgetten en de bestaande prioriteiten).

Niet alle klachten of meldingen rond trillings- of geluidshinder kunnen echter opgelost worden door een kleine herstelling. Op sommige plaatsen dient de weg volledig heringericht te worden. Binnen het budgettaire kader waarin AWW opereert, is het helaas niet mogelijk om op alle projecten tegelijkertijd in te zetten. Niet alle herinrichtingsprojecten kunnen dus op korte termijn uitgevoerd worden. Op nog andere plaatsen bevindt de oorzaak van de trillingshinder zich in de ondergrond en kunnen ook herinrichtingsprojecten geen oplossing bieden.

Ook indien er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is willen we hierover, meer dan in het verleden, transparant communiceren. Dit beleid zal in 2017 verder vormgegeven worden.

Meldingen rond defecte zone 30 borden

Wat?

De afdeling Elektromechanica en Telematica beheert ongeveer 1200 dynamische zone 30 borden. Deze borden worden beheerd via een opvolgsysteem waarin alle alarmen van de dynamische zone 30 borden zichtbaar zijn. Dankzij dit opvolgsysteem kan de afdeling Elektromechanica snel ingrijpen wanneer een alarm gemeld wordt. Ook de meldingen van weggebruikers zijn een bijkomende bron om storingen aan zone 30 borden snel te detecteren. Het gaat daarbij om zone 30 borden om borden die de hele tijd blijven branden, om led-lichten in het bord die niet branden, waardoor het bord niet meer leesbaar is, om vragen van burgers om de brandtijden waarop de zone 30 borden oplichten aan te passen (vroeger of later, beter aangepast aan de schooluren) of om borden die volledig defect zijn.

Acties in het kader van klachten en meldingen rond zone 30 borden

Elke melding wordt onderzocht door de verantwoordelijke projectingenieur die, indien nodig, een onderhoudstechniker langs stuurt om de herstelling uit te voeren.

De brandtijden van de zone 30 borden worden door de scholen zelf aangevuld in een kalenderwebsite. Op basis van deze schooltijden worden de brandtijden van de zone 30 borden automatisch gegenereerd. Bij meldingen voor aanpassingen van de brandtijden wordt er contact opgenomen met de school om te bekijken of er een aanpassing nodig is aan de informatie in de kalenderwebsite. De melder krijgt een antwoord waarbij de werking van de brandtijden toegelicht waarin, na terugkoppeling met de school, ook wordt meegegeven of de brandtijden wel dan niet aangepast zullen worden.

In het kader van Open Data wordt momenteel onderzocht hoe de brandtijden van de zone 30 borden breder ter beschikking kunnen gesteld worden van privé-organisaties die de navigatiesystemen in wagens sturen. Zo zou het navigatiesysteem in de wagen aangeven wanneer het zone 30 bord al dan niet actief is en actief het rijgedrag kunnen bijsturen (30 km/u versus 50 km/u).

c) Schadeclaims

De juridische dienst van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in de periode 1 januari 2016 – 31 oktober 2016 755 schadeclaims van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-) fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg (niet enkel de rijbaan, maar ook de aanhorigheden zoals bermen, signalisatie, verlichting, beplantingen,...).

De totale schadeclaim bedroeg op 1 november 2016 968.376,29 euro of gemiddeld 1.282,62 euro. In 506 dossiers (67,02 % van het totaal) nam de juridische dienst op 1 november 2016 al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de juridische dienst resulteerde in 124 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (24,51 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (382 dossiers of 75,49 % van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 160.669,01 euro of gemiddeld 1.295,72 euro. Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (287 dossiers of 38,01 % van het totaal).

Terwijl het aantal schadeclaims de voorbije jaren verminderde, valt er in 2016 dus een stijging te noteren. Dit valt niet te verklaren door uitzonderlijke klimatologische omstandigheden of een achteruitgang op het vlak van de algemene toestand waarin de wegen verkeren, maar houdt verband met enkele werken die gepaard gingen met een reeks schadegevallen (bv. 34 schadeclaims wegens steenslag binnen een werfzone in Limburg). Daarnaast kunnen ook toevallige factoren vreemd aan het onderhoud van de weg (bv. een plots verlies van een lading of brandstof) een rol spelen.

d) Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC)

Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat in voor de verwerking en kanalisering van automatische meldingen van defecten en averijen aan alle EM-installaties die door AWV beheerd worden. Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat ook in voor de bewaking en bediening van niet-bemande installaties, die aangesloten zijn op het afstandsbeveiliging- en afstandsbedieningssysteem. Deze meldingen worden geregistreerd in specifieke computersystemen zoals het ABBAMelda-systeem. Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek zoals opgelegd in het bestek gevolg gegeven.

Daarnaast staat Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT buiten de kantooruren in voor de kanalisering van telefonische meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen die interventie vanuit wegendistricten vereisen. Meldingen i.v.m. de toestand van de gewest- en autosnelwegen worden genoteerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke territoriale wegbeheerder voor verdere registratie en behandeling. Dit zijn oproepen/meldingen die meestal komen van eigen mensen, politiediensten en beheerders van eigen installaties.

In 2016 werden 23.252 technische meldingen geregistreerd en opgelost (22.983 in 2015, 23.805 in 2014, 24.946 in 2013, 26.720 in 2012). Dit aantal ligt in de lijn met het cijfer van vorig jaar.

4. Ambities voor 2017

De voornaamste focus zal in 2017 liggen op het veranderingstraject voor onze organisatie, met name de omschakeling naar een klantendienst voor AWV.

Aan de start van 2017 gaan we op zoek naar de medewerkers die het nieuwe klantendienstteam kunnen bemannen. De klantendienst zal echter pas operationeel worden na de uitrol van de nieuwe, uniforme applicatie voor de opvolging van alle vragen, suggesties, meldingen en klachten die het agentschap ontvangt. Die uitrol is voorlopig voorzien voor het najaar van 2017. Tot dan zal de huidige werking behouden blijven.

In de tussentijd, na de aanduiding van de medewerkers van de klantendienst, zal er hard gewerkt worden aan het verder concretiseren van de werking van de klantendienst. Het ruwe takenpakket van de klantendienst hebben we uitgetekend.

In 2017 zullen de medewerkers van het klantendienstteam verschillende openstaande vragen concreter invullen:

- Samenwerking van de klantendienst met de verschillende teams binnen het agentschap
- Samenwerking met de verschillende partners (denken we aan steden en gemeenten, maar ook Informatie Vlaanderen (1700), de Vlaamse Ombudsdienst, de juridische dienst van het Agentschap Wegen en Verkeer, ...)
- Opvolging van de werking van de nieuwe applicatie
- Uitwerken van het sociale media-beleid van de klantendienst
- Categoriseren van klantenreacties en opzetten van de nodige kanalen om steeds over voldoende accurate input te beschikken om bepaalde meldingen en vragen op een snelle en klantgerichte manier te kunnen beantwoorden
- Analyse van de huidige standaardantwoorden (klantgerichte formulering + verbetering van enkele, kleine fouten) en onderzoeken hoe deze optimaal in te zetten
- In kaart brengen opleidingsnoden van het klantendienstteam + organiseren van de opleidingen
- In kaart brengen van rapporteringsnoden
- Verder uittekenen van het intern communicatieplan voor de uitrol van de klantendienst
- Voorbereiden van een vernieuwing van het Meldpunt Wegen (voorlopig voorzien voor 2018)
- Duidelijk weergeven hoe burgers de weg naar de klantendienst vinden

5. Conclusie

2016 was een jaar waarin een nieuwe wind ging waaien in het klachten- en meldingenbeleid. Hoewel het Agentschap Wegen en Verkeer reeds vele inspanningen levert om een open dialoog en communicatie te voeren met de klant, moeten we toegeven dat het nog beter kan.

Door te kiezen voor de uitrol van een klantendienst, die de eindverantwoordelijkheid zal dragen **voor de verwerking, afhandeling en analyse van alle klantenreacties**, zetten we een stap naar een meer klantgerichte organisatie. Onze eerste ambitie is om de tijdigheid en de kwaliteit van onze antwoorden te verhogen. Na het wegwerken van de eerste groeipijnen zal de volgende ambitie zijn om op een constructieve manier aan de slag te gaan met de input die de vele klachten en meldingen ons opleveren. Zo willen we, los van de individuele dossiers, gaan kijken naar pijnpunten in onze werking die kunnen leiden tot verbeteracties.

Rapportering klachten 2016 beleidsdomein MOW:

Departement MOW

1 Klachtenbeeld 2016

Evolutie van de klachten in 2016

Bij de meeste afdelingen van het departement (met uitzondering van het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid en de afdeling Beleid) was er een status quo in 2016. Grote stijgingen en dalingen zijn er nergens geweest; over het algemeen bleven de meldingen per afdeling / per categorie vergelijkbaar met 2015.

2016 was echter een turbulent jaar op niveau van *contactnames* (klachten, vragen, meldingen, suggesties,...) van burgers voor twee afdelingen binnen het departement: de afdelingen Beleid en het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid kregen door de Zesde Staathervorming de nieuwe (operationele) taken van resp. de attesten binnenvaart en de rijopleidingen en homologaties erbij.

De nieuwe procedures en processen die hiervoor dienden uitgetekend, aangeleerd en begeleid te worden uit verschillende afdelingen, maakten dat deze taken nog klachtgevoeliger werden dan ze reeds waren bij de federale overheid. Nooit eerder werd het departement geconfronteerd met zo een grote dialoog met burgers en klanten.

Toename klachten rond vaarbewijzen

Voor wat betreft de attesten binnenvaart heeft de **afdeling Beleid** sinds 15 maart 2016 deze taak overgenomen van de federale overheid. Ze kregen deze bevoegdheid onverwacht, naar aanleiding van rechtspraak. Mensen noch middelen werden door de federale overheid overgedragen om deze taken op te vangen.

Het heeft een aantal maanden geduurd vooraleer examens werden georganiseerd, dossiers werden behandeld en attesten werden afgeleverd. Dit omdat de afdeling zich diende te verdiepen in de materie en interne procedures en afspraken gemaakt moesten worden om de taak op te nemen. Ook dienden nog contracten afgesloten te worden voor informaticatoepassingen en moesten samenwerkingsakkoorden tot stand gebracht worden met een examencentrum.

Intussen lopen alle procedures volgens de afgesproken lijnen. Enkel de doorstromingstijd van een dossier is nog eerder lang en loopt op wanneer er veel dossiers op hetzelfde moment binnenkomen. Dit vooral omwille van gebrek aan personeel.

In 2016 ontving de afdeling Beleid ongeveer 2500 mails met vragen naar informatie. De algemene vragen naar informatie werden per kerende beantwoord. De vragen naar individuele dossiers worden wekelijks beantwoord.

Beleid ontving 5 formele klachten (zie overzichtstabel infra). Een formele klacht is een schrijven van een klant waarin deze letterlijk (of in gelijkaardige bewoordingen) aangeeft een klacht te hebben.

De klachten gaan enkel over het afleveren van attesten voor beroepen in de binnenvaart. Over andere 'meer uitvoerende' taken (toegang tot beroep over de weg, dossiers minder mobiel vervoer, ...) waren er geen klachten. Voor wat betreft de beleidstaken is er bij Beleid binnen de verschillende domeinen veel overleg met de sector waardoor vragen en suggesties daaruit gecapteerd worden.

In de toekomst zal Beleid verder werken aan de optimalisatie van het proces en de betere inzet van personeel. Hiervoor wordt een studie gemaakt die in een procesanalyse voorziet en die moet resulteren in verbeteringsvoorstellen. Deze studie loopt in 2017 (start voorzien in februari) en moet toelaten om tegen het einde van 2017 optimalisaties te implementeren.

Toename klachten rond homologaties en rijopleidingen

Voor het **Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid (VHV)** was het onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2016 correct op te lijsten. Reden hiervoor:

- klachten en contactopnames worden ontvangen en geregistreerd via verschillende kanalen
- de veelheid aan generieke mailadressen waarop de klachten en contactopnames binnenkomen
- de juiste definitie van wat geldt als klacht

Veel klachten betreffen de te lange wachttijd van een homologatiedossier. De wachttijden uit 2015 werden weggewerkt door inzet van bijkomend personeel, maar in het najaar 2016 is er voor sommige dossiers opnieuw een wachttijd ontstaan door problemen met het facturatiesysteem.

De meeste klachten inzake technische keuring betreffen een volgens de burger onterechte afkeuring van hun voertuig.

In 2017 zal VHV grondig werk maken van een verbeterde captatie van de klachten. Dit zal kaderen in een nieuwe toepassing die ook de contacten tussen het departement MOW en haar klanten dient te verbeteren. Registratie en opvolging van klachten zal één van de elementen hierin zijn.

2 Inspanningen in 2016 en 2017

Het departement heeft afgelopen jaren reeds inspanningen geleverd om beter om te gaan met de klachten van burgers. Toch was het niet voorbereid op de grote instroom van klachten of contactopnames van burgers in 2016.

Verbeteracties op afdelingsniveau:

De inspanningen in 2016 waren in eerste plaats logistieke en organisatorische *quick wins*.

Bv. bij de afdeling Maritieme Toegang werd de klachtenbehandeling gecentraliseerd bij één stafmedewerker; ter anticipatie van omvangrijke wegenwerken in de Waaslandhaven werd een specifiek emailadres aangemaakt om te gebruiken in communicatie en klachtenbehandeling; door het vaker weerkeren van dezelfde vraag werden bepaalde

standaardantwoorden vertaald naar 'vaak gestelde vragen' zodat de burger op de website van het Verkeerscentrum zelf antwoorden kon vinden.

De verbeteracties bij afdeling Beleid en VHV waren dan weer niet van die aard om de toevloed van contactnames op te vangen. Momenteel worden klachten ontvangen en geregistreerd via verschillende kanalen en dienen burgers vaak te lang te wachten op een kwaliteitsvol antwoord. Ook het proces binnen de afdelingen verloopt te traag: verwerking van de klacht of vraag (door klachtencoördinator – centraal) gevolgd door het aanleveren van de input (door dossierbehandelaar) en tot slot inhoudelijk nazicht door verschillende leidinggevenden.

Beide afdelingen zijn zich hier van bewust en zijn bereid hieraan te verhelpen. Al aantal procedures werden grondig (her)bekeken (vaarbewijzen, homologatie, technische keuring, ADR, rijopleiding, vakbekwaamheid, CARA).

Alle actoren beseffen dat het noodzakelijk is om een structurele, gecentraliseerde oplossing te vinden. In de toekomst zal daarom gestreefd worden naar een geïntegreerd kanaal, een *online klachtenplatform*, waar alle meldingen in detail zullen worden opgenomen. Dit kanaal zal dan ook gepromoot worden; een aantal andere kanalen zullen worden afgebouwd.

Verbeteracties op departementaal niveau:

Overlegmomenten

In 2016 kwam het **netwerk Klachtenmanagement** van het beleidsdomein MOW niet samen. De communicatie van het forum verliep dit jaar via het digitaal platform (eRoom) dat voor de leden van het netwerk werd gecreëerd. Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering werden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingen tussen de entiteiten werden zo gecapteerd. Dit digitaal platform is tevens een instrument om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen. Het netwerk becommentarieerde zo o.a. het Jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst en het daarbij horende evaluatierapport voor het beleidsdomein.

De departementale klachtencoördinator nam samen met de coördinatoren van de agentschappen deel aan het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid.

7 december 2016 was er een **overleg** met Wim Raeymakers van de Vlaamse Ombudsdienst en vertegenwoordigers van de Stafdienst, de afdeling Beleid en VHV. 11 januari 2017 was er eveneens een gesprek tussen de secretaris-generaal en de Vlaamse Ombudsman.

Volgende punten werden besproken:

- reflectie over klachtenrapportage 2015 Departement MOW (focus diensten met burgercontacten)
- wijziging procedure voor klachtenrapportage 2016
- verwachtingen klachtenrapportage 2016 Departement MOW

Sinds 2014 werkt het beleidsdomein MOW met een rapporteringssjabloon dat in samenspraak met de Vlaamse Ombudsdienst werd opgemaakt. Met dit sjabloon werd

tegemoet gekomen aan de aanbevelingen van de Ombudsdienst rond uniformiteit en transparantie (o.a. integratie van de servicemeter in het sjabloon).

Op het overleg merkte de Vlaamse Ombudsdienst op dat de rapportering van 2015 een verdienstelijke poging was. Het louter invullen van het sjabloon door de afdelingen volstaat echter niet. Er dient meer constructief nagedacht te worden over de open vragen (o.a. over toekomstige verbeteracties) en de conclusies. Enkel daardoor kan het rapport een intern relevant document worden voor het departement.

De aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst werden ter harte genomen. De Stafdienst heeft het initiatief genomen om **extra overlegmomenten** te voorzien met de afdelingen Beleid en VHV, o.a. net voor het finaliseren van de rapportering van 2016. Op die manier werden de open vragen uit het rapporteringssjabloon op een constructieve en rechtlijnige manier beantwoord, met duidelijke toekomstvisie, dit om tegemoet te komen aan de verwachting van de Vlaamse Ombudsdienst.

Ontwikkelen van een nieuwe visie inzake klachtenmanagement in 2017

In 2017 zal het departement de manier waarop omgegaan wordt met klachten, suggesties en opmerkingen radicaal hertekenen.

In onze nieuwe visie op klachtenmanagement leggen we de ambities en de wijze waarop we deze gaan realiseren vast. Ambities zullen bijvoorbeeld betrekking hebben op de mate van klantgerichtheid van afhandeling, tevredenheid van klagers, laagdrempeligheid, het aantal klachten (zoveel mogelijk ontevreden klanten klagen) en het leren van klachten.

Ook wordt in de visie vastgelegd wat deze ambities betekenen voor bijvoorbeeld de communicatie met klanten, de inrichting van de klachtenbehandeling (organisatie, proces, medewerkers), de verantwoordelijkheden en de interne rapportages.

Elke afdeling en elke medewerker in de gehele organisatie is op de een of andere manier betrokken bij klachtenmanagement. Dit omdat ze beslissingen nemen en activiteiten uitvoeren die kunnen leiden tot onvrede onder klanten en dus tot klachten, maar ook omdat ze dienen te leren uit klachten en dienen te voorkomen dat ze nogmaals ontstaan.

Zonder klachtgerichte leidinggevenden geen klachtgerichte medewerkers.

Leidinggevenden hebben een belangrijke rol in het coachen van medewerkers in het herkennen van klachten, deze klantgericht af te handelen en te zorgen dat geleerd wordt van klachten. Onze leidinggevenden dienen een motivatoren en inspiratoren te zijn en zullen continu het belang van klachten moeten aangeven. Klachten zijn om van te leren en niet om mee te slaan. Verder is het van belang dat leidinggevenden zelf het goede voorbeeld geven bij de klachtbehandeling.

In deze nieuwe visie zal de decentrale aanpak verlaten worden. In alle websites en in alle communicatie verwijzen we bijvoorbeeld nog naar een geïntegreerd aanspreekpunt. Ook contactnames van burgers, die ons via het kabinet of andere externe kanalen bereiken, zullen geïntegreerd worden in het systeem.

Het spreekt voor zich dat we bij het uitwerken van de visie, alsook bij de praktische uitwerking van het proces, maximaal zullen leren van de *best practices* bij collega's van de andere entiteiten binnen de Vlaamse overheid.

Voor het verwerken van contactnames zal het departement in 2017 vorm geven aan een geïntegreerd aanspreekpunt. Momenteel worden klachten en vragen ontvangen en geregistreerd via verschillende kanalen. In de toekomst streeft het departement naar één centrale captatie waar alle meldingen in detail zullen worden opgenomen. Dit kanaal zal dan ook gepromoot worden zodat een maximale bereikbaarheid ontstaat voor contactnames.

Via dit platform zullen bezoekers geleid worden naar de passende omschrijving van hun klacht of vraag. Dit gebeurt via een goed doordachte, hiërarchische vragenlijst met verschillende niveaus. Bij het doorlopen van de vragenlijst om de klacht te bepalen, zullen ook reeds mogelijke antwoorden aangeboden worden op de website via FAQ's.

Principes van de tool:

- Vragen en klachten buiten de bevoegdheid van het departement MOW zullen zoveel en zo efficiënt mogelijk afgeleid worden van het online klachtenplatform. Meldingen die geen klacht inhouden en vragen om informatie zullen per onderwerp doorverwijzen naar websites, Q&A's, adressenlijsten en/of de dienst 1700 van de Vlaamse overheid waar de gevraagde informatie teruggevonden of opgevraagd kan worden.
- De invoer-module zelf wordt een dynamische formulier waarbij de vraagstelling en invulvelden worden aangepast naargelang de aard en het type van de contactname. De aard en het type bepalen eveneens welke dienst en welke perso(o)n(en) zal/zullen worden aangeschreven met de klacht. De bezoeker kan bijlagen toevoegen die zijn/haar klacht of vraag documenteren en hij/zij krijgt een kopie toegezonden per e-mail. Deze e-mail is eveneens voorzien van een unieke dossier gebonden code waarnaar de persoon die de contactname plaatste kan verwijzen indien verdere opvolging nodig is.
- Het geïntegreerd aanspreekpunt zal rekening houden met de principes van de Servicemeter: het zal intuïtief, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk zijn. Hierbij streven we naar eenvoud in weergave, opbouw en taalgebruik. Het moet eveneens woord en wederwoord toelaten. Er zal voorzien worden in een standaard sjabloon voor een ontvangstmelding en een definitief antwoord bij klachten.
- Intern kan een klacht of vraag op masterniveau toegewezen worden aan dossierbeheerders met één druk op de knop. Dit masterniveau zorgt voor een eerste triage/verdeling van de klachten. Elke dossierbeheerder krijgt enkel de klachten in eigen beheer te zien. Hij/zij heeft ook steeds toegang tot oudere dossiers die gebruikt kunnen worden ter inspiratie. Deze dossiers kunnen opgezocht worden via verschillende criteria (unieke code, naam, datum, ...).
- De dossierbeheerders kunnen klachten en vragen beantwoorden via het online platform. Ook zij kunnen een bijlage toevoegen om hun antwoord te documenteren. Het antwoord wordt automatisch naar de persoon die de klacht of vraag plaatste verzonden. Alle antwoorden en bijlagen worden geregistreerd in het systeem en kunnen op elk moment opgevraagd, doorzocht en ingekeken worden.
- Na het ontvangen van het antwoord kan de indiener van de klacht of vraag een vervolg breien aan het dossier als hij/zij niet tevreden is met het resultaat of antwoord. Het vervolg blijft gekoppeld aan de originele klacht of vraag zodat op elk moment de volledige historiek in zijn geheel bekeken kan worden.
- Een persoon met een *masterfunctie* (dit is de coördinator van de dossierbeheerders) krijgt een overzicht van alle dossiers onder zijn/haar

verantwoordelijkheid, waarbij steeds duidelijk is welke contactname door wie wordt behandeld en welke vragen nog niet werden beantwoord. Op deze manier kan een superviserende rol opgenomen worden. Deze persoon kan ook zelf dossiers beantwoorden of dossiers doorverwijzen naar een andere dossierbeheerder.

- Er wordt ook een administratieve pagina voorzien voor interne evaluatie en rapportering op *supermaster* niveau. Hier worden statistieken aangeboden over het verloop van de klachten. Hoeveel klachten werden er ontvangen per onderwerp en voor een periode naar keuze? Hoe snel wordt een klacht beantwoord? Hoeveel meldingen werden niet beantwoord?

Met deze module wordt het onderscheid tussen de verschillende categorieën (contactname, vraag, suggestie, melding, klacht,...) in se verwaarloosbaar: wat al deze categorieën verbindt is de *verwachting* van de klant op een adequaat, kwaliteitsvol en snel antwoord.

Het oprichten van dit klachtenplatform wordt via een projectfiche en een uitgewerkt actieplan opgevolgd in de Directieraad van het departement.

Er zal gezorgd worden dat er een koppeling is van de klachten aan de informatie uit de systemen van dossierregistratie en - opvolging (Sharepoint, eRoom,...): de nood aan één opvolgingssysteem waar alle informatie raadpleegbaar is, dringt zich op en zal meegenomen worden in het transitietraject.

Eind 2017 zal dit klachtenplatform geëvalueerd en bijgestuurd worden.

Andere verbeteracties in 2017

In 2017 zal er nauwer samengewerkt worden tussen de verschillende klachtenbehandelaars binnen de afdelingen van het departement (met de nadruk op de driehoek Stafdienst – Beleid – VHV).

De samenwerking met 1700 zal versterkt worden. Er zullen goede afspraken gemaakt worden om de vragen en meldingen die zij ontvangen zo vlot mogelijk te capteren. Ook de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst zal versterkt worden.

Tevens zal de departementale klachtencoördinator zijn oor te luister leggen bij collega's van andere departementen (bv. reeds afspraak gemaakt bij Financiën en Begroting) om inspiratie op te doen voor het klachtenbeleid anno 2017.

De website <http://www.mobielvlaanderen.be/> zal aangepast en aangevuld worden met up to date informatie, zodat de burger daar reeds alle basisgegevens kan terugvinden.

Intern de afdelingen wordt er uiteraard verder gewerkt aan de optimalisatie van de processen en de betere inzet van personeel. Bij afdeling Beleid wordt bv. een studie gemaakt die in een procesanalyse voorziet en die moet resulteren in verbeteringsvoorstellen. Deze studie loopt in 2017 (start voorzien in februari) en moet toelaten om tegen het einde van 2017 optimalisaties op te starten. Bij VHV werden intussen de afspraken vastgelegd en lopen alle procedures volgens afgesproken lijnen. Enkel de doorstromingstijd van een dossier is nog eerder lang en loopt op wanneer er veel dossiers op hetzelfde moment binnenkomen.

De afdelingen waar de rol van klachtenbehandelaar nog niet geformaliseerd werd in een functiebeschrijving, zullen trachten de klachtenbehandeling te professionaliseren door dit te centraliseren bij één persoon. Dit zal logischerwijs mee opgenomen worden in het traject van het opstarten van het online klachtenplatform. Die aangeduide klachtenbehandelaars zullen dan ook uitgenodigd worden voor het netwerk Klachtenmanagement (departement/beleidsdomein) dit om de contacten tussen collega-klachtenmanagers te onderhouden.

Er zal in 2017 op regelmatige basis gerapporteerd worden naar de Directieraad over knelpunten, mogelijke verbetertrajecten en de voortgang van de uitrol van het online klachtenplatform.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016:

Vooraf:

- voor het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid was het onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2016 correct op te lijsten. Cf. supra.
Een ruwe schatting kan de afdeling wel maken:
 - ca. 250 klachten (technische keuring)
 - ca. 100 klachten (homologaties)

Deze zijn in de tabel niet opgenomen.

- Totaal aantal contactnames bij het Verkeerscentrum: 871 (49 werden formeel als klacht beschouwd en zijn hieronder opgenomen). 14 hiervan waren niet voor het Verkeerscentrum bestemd en werden doorgestuurd naar de betrokken entiteit.

	Aantal
Totaal aantal klachten:	56

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	56
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	51
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	1

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	55
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	52
	via Vlaamse Ombudsdienst:	2
	Via middenveld:	1
	Andere kanalen:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	54
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

oorzaken klachten:	
Trage dossierafhandeling binnenvaartbewijzen	5
Schadegevallen Geotechniek	1
Snelheid van uitvoering Geotechniek	1
Beeldstanden – rijstrooksignalisatie (Verkeerscentrum)	20
Tunnels (Verkeerscentrum)	20
Verkeersinformatie (Verkeerscentrum)	9
ter info: Het Verkeerscentrum ordent de contactnames in inhoudelijke categorieën die ongeveer corresponderen met de producten die het de burger aanbiedt. Deze zijn: Verkeersnieuws – Verkeersinformatie – Verkeersindicatoren – reistijden – studies – vaak getelde vragen. Deze producten worden via verschillende kanalen aangeboden, o.a. via: de dynamische signalisatie boven de snelwegen, de (mobiele) website, RDS-TMC en camera's. Door te categoriseren is het voor het Verkeerscentrum gemakkelijker na te gaan voor welke categorieën door de burger het meeste contact wordt opgenomen en waarover dan ook logisch de meeste klachten vallen te noteren.	
De klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Organisatie - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Het aanspreekpunt zetelt ook in de departementale werkgroep 'Welzijn'.	

4 overzicht van enkele typevoorbeelden van klachten

Voor het Verkeerscentrum blijven de belangrijkste klachtencategorieën 'beeldstanden' en het niet tolvrij maken van de Liefkenshoektunnel.

Hier is een kleine verklaring nodig: beeldstanden is de omschrijving die het Verkeerscentrum geeft aan de projecties van de rijstrooksignalisatie boven de snelwegen. Als de snelheid op een rijstrook stroomopwaarts daalt dan reageert het snelheidsafbouwstelsel vrijwel onmiddellijk door d.m.v. de rijstrooksignalisatie de snelheid af te bouwen. Bestuurders die dit ervaren denken soms onterecht dat de file waarin ze terecht komen wordt veroorzaakt door de snelheidsbegrenzing. Dit resulteert soms in een klacht over de werking van het stelsel.

Het Verkeerscentrum zoekt in haar historische verkeersinformatie deze incidenten op en verstrekt de burger een uitgebreid gestructureerd antwoord. Dit wordt meestal door de burger op prijs gesteld.

Het Verkeerscentrum merkt ook dat door de toenemende verkeersdruk, die kan gestaafd worden door de resultaten in de jaarrapporten indicatoren, er op welbepaalde plaatsen structurele files ontstaan. De bestuurders die moeilijkheden ondervinden om deze plaatsen voorbij te rijden zijn sneller geneigd om hierover een klacht te sturen.

Ook ontvangt het Verkeerscentrum regelmatig klachten over het niet automatisch tolvrij maken van de Liefkenshoek tunnel bij verkeersopstoppen in het Antwerpse.

Voorbeelden van concrete realisaties en bijzondere cases van meldingen uit 2016 zijn o.a. het aanpassen van tekst op de website en op de dynamische verkeersborden. Ook kwamen er na de aanslagen van 22 maart vragen om de informatie boven de snelwegen niet alleen in het Nederlands weer te geven.

5 Klachtencaptatie, -behandeling en –management

De hieronder beschreven klachtencaptatie, - procedure en – management is de situatie *as is* in 2016. In 2017 zal dit alles een grondige wijziging ondergaan in functie van de uitrol van het online klachtenplatform.

klachtencaptatie / manier van dataverzameling

Uit de tabel wordt duidelijk dat de klachten die binnenkwamen bij de afdelingen van het departement in 2016 in de meeste gevallen per mail werden ontvangen, rechtstreeks of via een generiek mailadres. Op een aantal websites van de afdelingen worden gegevens van de contactpersonen bekend gemaakt waarnaar burgers klachten sturen. Het gebeurt dus dat klachten rechtstreeks bij betrokken ambtenaren terecht komen.

Voor het Vlaams Huis van de Verkeersveiligheid (VHV) was er in 2015 reeds een online invulklachtenformulier voorzien. Afhankelijk van het onderwerp kan er gebruik gemaakt worden van dit online contactpunt (met invulformulier). Daarnaast komen heel wat klachten binnen via de Vlaamse Ombudsdienst.

De website van het Waterbouwkundig Laboratorium heeft eveneens een invulformulier.

Enkele afdelingen, zoals het Verkeerscentrum, hebben wel een centraal online meldpunt voorzien op hun website. Sociale media worden doorgaans niet ingeschakeld in klachtenbehandeling; enkel bij het Verkeerscentrum komen ook via Twitter vragen binnen. Komt er via Twitter een klacht binnen dan wordt deze naar het mailadres van het Verkeerscentrum doorgestuurd. Het heeft er bewust voor gekozen om geen openbaar telefoonnummer ter beschikking te stellen; enkel op de website is er een centraal mailadres en een verwijzing naar het Twitter-adres.

De rol van de Vlaamse Infolijn 1700 is klein. Jaarlijks beperkt zich dit tot een vijftal contacten om een klacht door te sturen van het 1700-nummer naar een afdeling. Vooral VHV werkt nauw samen met de Vlaamse Infolijn voor de 1^e lijncommunicatie naar de burger. In 2017 zal de samenwerking met 1700 versterkt worden. Er zullen goede afspraken gemaakt worden om de vragen en meldingen die zij ontvangen zo vlot mogelijk te capteren.

De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit. Enkel bij het Waterbouwkundig Labo worden officiële klantenbevragingen wel als input gebruikt om de tevredenheid van klanten na te gaan. Indien de klant hier een negatieve score geeft, wordt ook nagegaan welke verbeteracties er genomen kunnen worden.

klachtenbehandeling – procedure:

Meldingen en klachten komen vaak in een aparte mailbox toe die toegankelijk is voor de klachtencoördinator. Naast de behandeling beschreven in de omzendbrief bestaan geen bijkomende formele richtlijnen of instructies die worden gebruikt bij de klachtenbehandeling-/procedure, maar bij de meeste afdelingen verloopt dit uniform.

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd. Er wordt geen specifieke database gebruikt om klachten te verzamelen. Registratie gebeurt in de meeste afdelingen in een excel-tabel of in een eRoom-applicatie; bij afdeling Geotechniek wordt er gewerkt met correctieformulierendatabank TOD (APEX).

Bij het Verkeerscentrum worden klachten onder PDF opgeslagen op de gemeenschappelijke server in een register met nummering. Ook wordt er op de e-Room van het Verkeerscentrum een database bijgehouden met de verplichte registratievelden voor de meldingen. Het mag duidelijk zijn dat ook deze wijze van registratie in 2017 een grondige wijziging zal ondergaan in functie van het opstarten van het online klachtenplatform. Een verbeterde, gecentraliseerde captatie van de klachten via het platform zal logischerwijze veranderingen en verbeteringen in de procedure van registratie en opvolging op afdelingsniveau initiëren.

Eén gemeenschappelijke factor komt steeds terug: alle afdelingen trachten om alle meldingen en klachten sneller te behandelen dan de 45 kalenderdagen die in de omzendbrief worden opgelegd. Het Verkeerscentrum streeft zelfs naar 10 werkdagen.

De klachten worden verzameld bij de 'verantwoordelijke klachtenbeheer', de stafmedewerker van de afdeling of soms de personeelsverantwoordelijke.

De principes van de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst wordt door de afdelingen zo goed mogelijk toegepast :

- elke afdeling wil zo veel mogelijk klachten vermijden.
- de klachten worden zo zorgvuldig en snel mogelijk behandeld.
- het departement werkt met een ontvangstboodschap aan de klager. Hierbij wordt de termijn vermeld waarbinnen de klager een antwoord op de klacht zal ontvangen.
- het taalgebruik wordt zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt. Er wordt zo weinig mogelijk jargon gebruikt.
- er is een ruimere captatie en behandeling (alle contactnames worden behandeld op universele manier; er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een klacht in de strikte betekenis en een melding)
- de afdelingen streven naar een zo open en duidelijk mogelijk contact met de burger en andere klanten
- de procedure klachtenbehandeling wordt zo eenvoudig en toegankelijk mogelijk gehouden (bijvoorbeeld door het mailadres duidelijk aan te geven op de website).

- de klachtenbehandelaar is meestal bekend via de website. In het andere geval is het de klachtenbehandelaar die het generieke mailadres bedient zodat burgers niet nog verder op zoek dienen te gaan naar extra specificaties om hun klacht over te brengen.
- de burger wordt steeds attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Verkeerscentrum is de enige die niet werkt met ontvangstboodschappen. Het probeert zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren. In bepaalde gevallen kan er volstaan worden met een gepersonaliseerd standaardantwoord; in andere gevallen vraagt het antwoord meer techniciteit of zelfs een analyse en/of aanpassing van de eigen werking. De contactname van een burger wordt, wanneer relevant, steeds aangegrepen om de interne werking te verbeteren. Zo werd de indicatorenapplicatie op de website ontwikkeld n.a.v. de vraag naar de mogelijkheid van gepersonaliseerde indicatoren.

De klachtenbehandeling in elke afdeling verloopt autonoom en intern. De samenwerking met andere entiteiten en/of afdelingen is minimaal. Enkel indien een entiteitsoverschrijdende klacht binnenkomt wordt deze in samenspraak met de andere entiteiten behandeld. De externe, samenwerking zou beter kunnen. Zo krijgt bijvoorbeeld het Verkeerscentrum nogal wat meldingen en/of vragen die over zaken gaan die weliswaar over verkeer gaan (openbaar vervoer of wegbeheer) maar die niet onder de kerntaken van het Verkeerscentrum vallen.

klachtenmanagement:

De rol van klachtenbehandelaar wordt stilaan bij de meeste afdelingen opgenomen in de functiebeschrijving. Vaak is het de stafmedewerker of de kwaliteitsmanager die de rol van klachtenbehandelaar waarneemt. De afdelingen waar de rol van klachtenbehandelaar nog niet geformaliseerd werd in een functiebeschrijving, zijn zich hiervan bewust en trachten de klachtenbehandeling te professionaliseren door dit te centraliseren bij één persoon. Dit zal mee opgenomen worden in het project rond het opstarten van het online klachtenplatform.

6 Conclusie

Uit dit rapport mag blijken dat 2016 een turbulent jaar was op niveau van klachten en contactnames van burgers binnen het departement. Nooit eerder was er zo een grote dialoog met burgers en klanten.

De bestaande systemen waren hier niet op voorbereid.

2017 zal een ambitieus jaar worden met grote veranderingen. Een verbeterde captatie van de klachten via het op te starten **geïntegreerd aanspreekpunt** zal logischerwijze verbeteringen in de gehele procedure van klachtenregistratie, -opvolging en -management op departementaal en afdelingsniveau initiëren.

Rapportering klachten 2016 beleidsdomein MOW

nv De Scheepvaart

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

nv De Scheepvaart staat in voor een duurzaam, dynamisch en commercieel beheer van waterwegen en watergebonden gronden. Daartoe investeert nv De Scheepvaart voortdurend in de realisatie van nieuwe en het onderhouden van de bestaande infrastructuur en staat ze in voor een klantgerichte, kwaliteitsvolle en veilige dienstverlening. nv De Scheepvaart stimuleert het gebruik van waterwegen en watergebonden gronden en draagt zorg voor een maatschappelijk verantwoord en multifunctioneel waterwegbeleid.

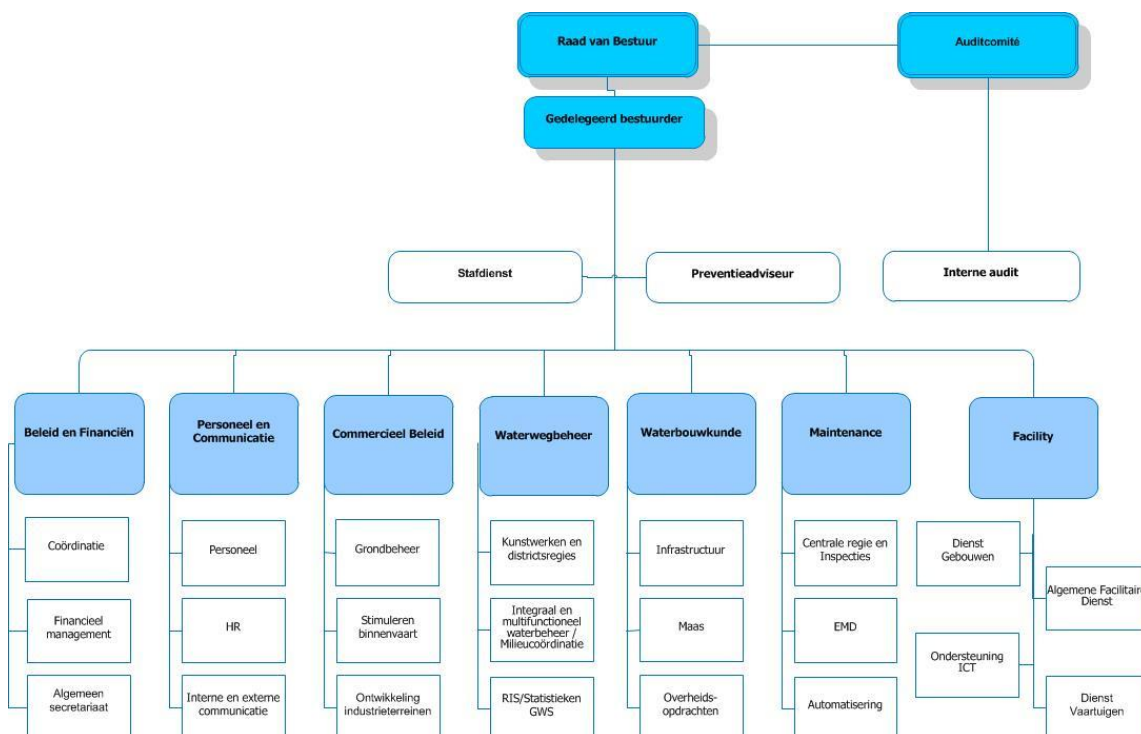
nv De Scheepvaart hecht hierbij groot belang aan een aantal waarden:

- Klantgerichtheid
- kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit
- veiligheid
- integriteit, betrouwbaarheid en openheid

nv De Scheepvaart beheert het Albertkanaal, het Vlaamse deel van de Schelde-Rijnverbinding, de Kempense kanalen en de Gemeenschappelijke Maas. De vennootschap beheert en commercialiseert ook heel wat gronden en bedrijventerreinen.

De belangrijkste opdrachten van nv De Scheepvaart zijn:

- een vlot en veilig scheepvaartverkeer organiseren;
- het onderhoud van de infrastructuur en de bouw van nieuwe infrastructuur;
- het bevorderen van het goederenvervoer via de kanalen;
- het voeren van een integraal waterbeleid, met aandacht voor veiligheid en milieu;
- het bewaken van het multifunctioneel gebruik van de kanalen, met naast de focus op het goederenvervoer ook aandacht voor watervoorziening, recreatie, natuurontwikkeling en productie van groene energie.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie – manier van dataverzameling:

nv De Scheepvaart doet aanzienlijke inspanningen om het de gebruikers van de kanalen gemakkelijker te maken om een klacht in te dienen of om opmerkingen of suggesties te formuleren.

Op de website is een eenvoudig klachtenformulier voorzien. Daarnaast wordt het algemeen e-mailadres klachten@descheepvaart.be overal consequent gecommuniceerd. Ook de mogelijkheid om 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch te kunnen bereiken werd opnieuw duidelijk gecommuniceerd.

Natuurlijk blijft het ook mogelijk om per brief of via het klachtenboek voor schippers aan de sluizen, een klacht door te geven. Dit wordt echter steeds minder gebruikt.

Waar in het verleden klachten bijna altijd per brief werden ingediend, gebeurt dit nu meestal per e-mail, via het webformulier of telefonisch. Dat maakt een veel kortere responstijd mogelijk, en in vele gevallen kan een probleem onmiddellijk worden opgelost.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Bij nv De Scheepvaart worden de klachten centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd door de klachtenbehandelaar.

Alle klachten en meldingen worden sinds 2014 geregistreerd in een centrale databank. Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding ...).

De procedure klachtenbehandeling is via het managementteam doorvertaald naar alle leidinggevendenden. Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten en meldingen, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

Aangezien de meldingen/klachten via verschillende kanalen (persoonlijk, telefonisch, per brief of per e-mail) worden bezorgd, en via verschillende ingangen (onthaal directie, districten, website, ...) de vennootschap bereiken is het zeer belangrijk om sluitende afspraken te maken over de verdere afhandelingen van deze meldingen (Wie doet wat? Wie verwittigt wie? Wie antwoordt? ...)

Intern wordt voor het doorgeven van meldingen aan de dienst Communicatie alleen gebruikt gemaakt van het e-mailadres communicatie@descheepvaart.be. Extern wordt klachten@descheepvaart.be gecommuniceerd.

Dank zij de permanente aanwezigheid van een medewerker van het RIS-centrum (River Information Service centre), is nv De Scheepvaart nu doorlopend telefonisch bereikbaar. Daardoor ontvangt ook het RIS-centrum een aantal meldingen en klachten. Klachten worden door RIS doorverbonden met de klachtenbehandelaar. Als er niet kan worden doorverbonden, neemt de RIS-medewerker nota van de klacht samen met de nodige contactgegevens. Deze nota gaat naar de klachtenbehandelaar.

Buiten de diensturen maakt de RIS-medewerker een inschatting over de mate van dringendheid van een melding of klacht. Als de afhandeling van een melding of klacht niet dringend is, wordt een nota opgesteld. Bij dringende meldingen waarbij er gevaar is voor de scheepvaart of de infrastructuur volgt de RIS-medewerker de voorgeschreven procedure. Klachten buiten de diensturen zullen meestal betrekking hebben op het verloop van een schutting. In dat geval kan de RIS-medewerker contact opnemen met de betrokken sluisbedienaar, of de klacht van de schipper noteren.

De klachtenbehandelaar vraagt na ontvangst van een klacht/melding (indien nodig) de nodige informatie op bij het betrokken afdelingshoofd. In het kader van de onafhankelijkheid van zijn opdracht kan de klachtenbehandelaar individuele personeelsleden aanspreken.

Deze personen moeten binnen de 10 dagen werkdagen een antwoord formuleren. Als dit niet mogelijk is stelt hij/zij de klachtenbehandelaar hiervan op de hoogte. Op basis van de input stelt de klachtenbehandelaar een gefundeerd antwoord op dat hij verstuurt naar de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

2.3. klachtenbehandeling - efficiëntie en kwaliteit:

nv De Scheepvaart hecht veel belang aan een goede verstandhouding met alle gebruikers van de waterwegen. Daarom worden deze gebruikers, in diverse publicaties maar ook op de website, uitgenodigd om:

- informatieve te vragen te stellen;
- gebreken aan de infrastructuur te melden;
- suggesties en voorstellen te doen voor de verbetering van onze dienstverlening en/of infrastructuur;
- klacht neer te leggen als men niet tevreden is over de geleverde dienstverlening.

Mede door een efficiënte interne werkorganisatie, kan bij elke klacht snel en doelgericht worden opgetreden. De klachtenbehandelaar probeert bij elke klacht persoonlijk contact op te nemen met de klager en probeert zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Door een centrale organisatie van de klachtenbehandeling door de dienst Communicatie is het onmiddellijk zichtbaar als er terugkerende klachten zijn. Hierdoor kan de klachtenbehandelaar snel voorstellen doen om de werking/dienstverlening te verbeteren.

nv De Scheepvaart besteedt veel aandacht aan de correcte opvolging van een klacht. Als eerste stap wordt er een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht, behalve als de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. Dit gebeurt momenteel nog niet geautomatiseerd. De behandelingstermijn van een klacht moet zo kort mogelijk worden gehouden. In de databank is onmiddellijk zichtbaar als de behandeltijd wordt overschreden.

Er wordt nauwgezet op toegezien dat de klager een gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. De klachtenbehandelaar antwoordt de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

2.4. Klachtenmanagement:

De centrale klachtenbehandelaar beheert de mailbox klachten@descheepvaart.be. Deze behandelaar registreert de klachten in de databank. Daarna wordt onderzocht of een klacht ontvankelijk is, gegrond en welke dienst of afdeling input kan geven. De klachtenbehandelaar stuurt een ontvangstmelding naar de klager.

De klachtenbehandelaar stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen (conform regels) in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. De gemiddelde beantwoordingstijd ligt echter significant lager en bedraagt gemiddeld zeven dagen. Alle antwoorden worden via de klachtenbehandelaar verstuurd. Dit draagt bij tot een uniforme behandeling van de klachten.

De klachtenbehandelaar maakt jaarlijks het klachtenrapport op en geeft adviezen voor eventuele concrete acties. Dit verslag wordt ook voorgelegd aan de raad van bestuur.

2.5. klachten van personeelsleden

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen externe klachten en interne klachten.

De klachten van eigen personeelsleden die worden gemeld aan de externe klachtenbehandelaar worden aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt. Deze klachten werden niet opgenomen in de databank omwille van het vertrouwelijke karakter en privacyredenen.

Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. In 2016 heeft de klachtenbehandelaar geen enkele interne klacht ontvangen.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016:

	Aantal
Totaal aantal klachten:	115

Aantal onontvankelijke klachten:	8
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:		107
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	94
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	7

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	98
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	7

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	Mail - formulier:	79
	telefoon:	33
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	110
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	1
	Andere kanalen:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	115
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):		
Het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart		9
De kwaliteit van de dienstverlening		23
Het groenonderhoud en sluikstort op/langs de kanalen		18
Gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart		15
Hinder/last bij de uitvoering van werken		16
Het waterpeil van de kanalen		2
Hinder door andere gebruikers van de kanalen		12
Aansprakelijkheidsstelling (schade aan schip, fiets)		8
Andere		4

4 Klachtenbeeld 2016

In totaal werden er in 2016 107 ontvankelijke klachten genoteerd bij nv De Scheepvaart. Dit is een lichte daling van het aantal klachten ten opzichte van 2015 (-22 eenheden).

Burgers vinden snel hoe ze een klacht en/of melding kunnen doorgeven. Burgers melden ook gemakkelijk dat er schade is aan het jaagpad, dat er ergens snoeiwerken nodig zijn, dat er sluikstort wordt aangetroffen ... nv De Scheepvaart blijft de gebruikers van de jaagpaden voortdurend sensibiliseren en informeert alle betrokkenen bij de opstart van verschillende werken.

Van deze 107 ontvankelijke klachten waren er 94 gegrond, zeven ongegrond en zes deels gegrond. De ongegronde klachten betreffen het opvragen van persoonsgegevens van externen (schipper contactgegevens van een andere schipper of adresgegevens van een persoon met een vergunning rijden op het jaagpad). Hier wordt niet op ingegaan omwille van de privacy-regels. Er wordt in dergelijke gevallen doorverwezen naar de politie. De deels gegronde klachten handelen grotendeels over het gedrag van personeelsleden. Of deze klachten al dan niet gegrond zijn, kan vaak niet meer achterhaald worden aangezien beide partijen hun visie op de feiten meegeven.

We kregen in 2016 acht klachten die eigenlijk een aansprakelijkheidsstelling zijn omwille van schade aan een schip of fiets. Dergelijke klachten of meldingen komen in principe rechtstreeks bij de betrokken dienst terecht maar in 2016 hebben toch nog acht personen dit doorgegeven via het online klachtenformulier. Er is een kleine stijging bij de klachten over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen van schepen aan de sluizen of met de bedieningsuren van de kunstwerken. We merken dat het vaak ook dezelfde personen zijn die een klacht indienen.

De onontvankelijke klachten kwamen van personen die dezelfde identieke klacht meerdere keren indienden via diverse kanalen.

4.1. Inhoudelijk

1. Klachten over het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart (9 klachten)

Er werden negen klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2015 (12 klachten)

Deze klachten handelen over dienstwagens die volgens de klager te snel reden op de jaagpaden. De resterende klachten komen van klagers die zich onterecht behandeld voelen door personeelsleden van nv De Scheepvaart. Of deze klachten al dan niet gegrond zijn, kan vaak niet meer achterhaald worden. Dergelijke aanvaringen zijn altijd een momentopname en geven een persoonlijk gevoel weer. Het zijn verhalen met twee kanten.

De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds schriftelijk bijkomende informatie op bij het betrokken personeelslid. Deze worden ook telkens gewezen op de elementaire beleefdheidsregels en hun voorbeeldfunctie als zij in dienstkleedij burgers aanspreken. De klachtenbehandelaar biedt in dergelijke gevallen verontschuldiging aan namens nv De Scheepvaart voor eventueel ongepast opmerkingen of gedrag. Er wordt ook steeds benadrukt dat nv De Scheepvaart klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dat dit regelmatig aan alle werknemers wordt gecommuniceerd.

2. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening (23 klachten)

nv De Scheepvaart ontving in 2016 23 klachten van schippers over onze dienstverlening. Deze klachten hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen aan de sluizen of de bedieningsuren van de kunstwerken. De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij de betrokken sluisbedienaar en/of dijkwachter. De sluisbedieners moeten de geldende reglementering volgen en de sluiscapaciteit zo goed mogelijk benutten. Een schipper die tijdverlies oploopt begrijpt soms niet waarom hij niet eerder in een sluis mag en dit kan

tot conflicten leiden met de sluisbedienaar. In zo goed als alle gevallen blijkt dat de sluisbedienaar de geldende regels correct heeft opgevolgd en toegepast. Het valt op dat de klachten vaak van dezelfde schippers komen. Als we het totaal aantal versassingen op onze kanalen bekijken zijn deze klachten bijna verwaarloosbaar.

3. Klachten over het groenonderhoud en sluikstort langs/op de kanalen (18 klachten)

In 2016 hebben 18 burgers een klacht/melding doorgegeven over onderhoud en sluikstort langs en op onze kanalen. Dit kan gaan van een boom die dreigt om te vallen, sluikstort in een beek, overhangende takken, verwijderen van bereklauw, onkruid, maaiwerken, processierupsen, enz. Vaak gaat het in deze gevallen niet echt om een klacht maar spreken we eerder van een melding om nv De Scheepvaart te attenderen op een probleem, op schade, een gebrek of op een eventueel gevaarlijke situatie. Deze meldingen zijn altijd relatief snel op te lossen. Dergelijk klachten worden vooral gemeld via de meldingspagina op de website.

4. Klachten over gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart (15 klachten)

15 klachten en meldingen kwamen van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen en van gebruikers van het jaagpad. Dit kan gaan over een verkeersbord dat omligt, putten in het jaagpad, enz. Deze klachten zijn zeer divers, en hebben niet altijd te maken met een persoonlijk nadeel voor de gebruikers. In sommige gevallen wil men de waterwegbeheerder gewoon attent maken op een mankement dat men heeft vastgesteld.

De klachten van de gebruikers van de jaagpaden hebben meestal te maken met de door hen ervaren slechte staat van de jaagpaden. Andere klachten hebben betrekking op het feit dat er naast wandelaars en fietsers er ook andere gebruikers zijn van de jaagpaden.

De waterwegbeheerder stelt deze wegen ook open voor wandelaars en fietsers en heeft aanzienlijke inspanningen gedaan om deze jaagpaden te asfalteren. Fietsers en wandelaars blijken echter minder en minder te begrijpen dat ze op deze wegen ook dienstwagens, vrachtwagens van aannemers of kranen voor het laden en lossen van schepen kunnen tegenkomen. Ook tijdelijke omleidingen om schepen veilig te kunnen laden of lossen krijgen weinig begrip. De jaagpaden zijn heel populair bij recreanten, maar blijven bovenal technische wegen die bestemd zijn voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen.

5. Klachten over hinder/last bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (16 klachten)

nv De Scheepvaart voert heel wat grote infrastructuurwerken uit op en langs de kanalen, voornamelijk modernisering van het Albertkanaal. Met bijna 40 miljoen ton vervoerde goederen per jaar is het Albertkanaal de belangrijkste waterweg in Vlaanderen. Vooral het containervervoer kende het voorbije decennium een steile opgang. In het kader van de capaciteitsverhoging van het Albertkanaal investeert nv De Scheepvaart dan ook in de verdere uitbouw van het Albertkanaal. Alle bruggen worden verhoogd tot een vrije doorvaarthoogte van 9,10 meter. Het kanaalvak Wijnegem-Antwerpen wordt aangepast tot klasse VIb-bevaarbaarheid (bevaarbaar voor schepen tot 10.000 ton). Dit vergt investeringen in de verbreding en verdieping van het kanaal en in de aanpassing van de oevers.

Deze werken zorgen soms voor hinder bij de omwonenden, voorbijgangers, schippers, enz. Enkele klachten handelden over geluidshinder bij deze werken. Er wordt dan onderzocht in welke mate de aannemer de werken kan uitvoeren binnen bepaalde tijdstippen en op een zo kort mogelijk termijn. Andere klachten handelen vooral over hinder die de omleidingen omwille van deze werken veroorzaken. Tot slot zijn er ook enkele klachten over de duur van de werken.

Het is niet altijd eenvoudig om hier een oplossing te geven die iedereen tevreden stelt. Werken veroorzaken namelijk altijd enige hinder. Wel is gebleken dat een goed communicatie vooraf, tijdens en na de werken al heel wat wrevel kan voorkomen. Daarom voert nv De Scheepvaart steeds een

proactieve werfcommunicatie. Op de website worden alle werken aangekondigd (de duur, de aard en een contactpersoon) Er worden persberichten verstuurd die de werken aankondigen. De omwonenden krijgen persoonlijke informatie via brieven, vergaderingen of brochures (al dan niet in samenwerking met de betrokken gemeenten).

Enkele uitzonderlijke klachten komen van burgers die schade hebben geleden door werken langs en/of op de kanalen. Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan de verzekeraar van de aannemer van de werken.

Zo kregen we bijvoorbeeld in 2016 enkele klachten van garagebedrijven die hinder ondervonden van de werken aan de brug in Genk. Het ging dan vooral over een stoflaag op de wagens. Dit is gemeld bij de aannemer die samen met de projectingenieur van nv De Scheepvaart de bedrijven bezocht en een oplossing uitwerkte. Er kwamen ook verschillende klachten over grond die tijdelijk langs het kanaal werd gestockeerd om daarna over de waterweg getransporteerd te worden.

6. Klachten over het waterpeil van onze kanalen (2 klachten)

In 2016 kregen we twee klachten over het waterpeil van onze kanalen. Het betreft in dergelijke gevallen schippers die betwisten dat de diepte van het kanaal op welbepaalde plaatsen voldoende is en overeenstemt met wat wordt aangegeven. Na nazicht bleek dit peil toch altijd correct te zijn of in andere gevallen was dit via een NTS-bericht tijdig doorgegeven. Deze klachten waren dan ook ongegrond.

7. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen en de gronden langs de kanalen (12 klachten)

12 klachten van de gebruikers van de kanalen gaan over andere gebruikers (beroeps- versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijdsfietsers, vissers versus schippers, schippers versus andere schippers). Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van 2015 (25 klachten) Een beperkt aantal klachten van schippers zijn gericht aan andere schippers die te snel en/of gevaarlijk varen. Bij elke melding wordt de gegrondheid van de klacht geverifieerd. In bepaalde gevallen is er effectief sprake van storend en hinderlijk of zelfs gevaarlijk gedrag. De betrokken schipper wordt hierover aangesproken en gewezen op het principe 'Samen varen' dat essentieel is voor de veiligheid van alle gebruikers. Enkele klachten komen ook van gebruikers van de jaagpaden (wielertoeristen die te snel rijden, fietsers die klagen over werfvoertuigen, onbeleefd gedrag van andere gebruikers, ...) Indien mogelijk gaan onze dijkwachters in dergelijke situaties ter plaatse kijken of hierin kan bemiddeld worden. Voertuigen die effectief te snel rijden worden tegengehouden en op de regels gewezen. Als een verwittiging niet voldoende is wordt een pv opgemaakt.

8. Klachten over schade aan een schip of fiets waarbij de klager nv De Scheepvaart aansprakelijk stelt (8 klachten)

Enkele klachten komen van burgers die schade hebben geleden langs en/of op de kanalen (bijvoorbeeld een fietser die gevallen is door een hoge berm omwille van werken op het jaagpad) Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan de verzekeringsinstantie. Dergelijke klachten of meldingen komen in principe rechtstreeks bij de betrokken dienst terecht maar in 2016 hebben toch nog acht personen dergelijke klachten via het online klachtenformulier gemeld.

9. Andere (4 klachten)

We kregen ook vier klachten die over heel wat diverse dingen gaan (bijvoorbeeld mensen die klagen over de rommel in de tuin van hun buur en geluidsoverlast/vervuiling door passerende schepen) Eén klacht betrof het niet krijgen van een vergunning 'rijden op het jaagpad'. Deze bleek ongegrond omdat de aanvrager niet aan alle regels beantwoordde.

4.2. Verbeteracties in 2016

De werfcommunicatie werd in 2016 verder geoptimaliseerd. Door een doorgedreven werfcommunicatie kan nv De Scheepvaart de belanghebbenden zo goed als mogelijk informeren over het verloop van de werken en over de te verwachten duur van de hinder. Hierdoor kunnen heel wat vragen en klachten al voorkomen worden door voldoende informatie, snel, duidelijk en eenvoudig beschikbaar te stellen. De vaste rubriek op de website omtrent de modernisering van het Albertkanaal werd verder geoptimaliseerd en wordt permanent geactualiseerd. Hierbij worden ook telkens de contactgegevens vermeld zodat een burger met vragen betreffende de werken ons snel en gemakkelijk kan contacteren. Hoofddoelstelling is proactief over werken communiceren zodat de burger reeds op voorhand weet wat er in zijn buurt zal gebeuren. Zo worden al heel wat klachten vermeden. Anderzijds weet de burger op deze manier waar hij terecht kan als er toch vragen en/of problemen zijn.

De personeelsleden zijn ook het afgelopen jaar nogmaals attent gemaakt op de regels van beleefdheid en richtlijnen voor de omgang van onze klanten en de burger. Er is hen daarnaast ook een opleiding klantvriendelijkheid aangeboden.

4.3. Toekomstige verbeteracties

In 2017 wordt verder gewerkt aan de fusie tussen de twee Vlaamse waterwegbeheerders, Waterwegen en Zeekanaal NV en nv De Scheepvaart. De ondersteunende diensten werden per 1/1/2017 reeds gefusioneerd. De volledige integratie naar 'De Vlaamse Waterweg nv' wordt afgerond tegen 31/12/17.

Deze fusie heeft een positieve invloed op de gebruiker én op de burger. Naast mobiliteit zet De Vlaamse Waterweg nv sterk in op waterbeheersing en het bevorderen van het leven op en langs de waterwegen, van leefbaarheid over recreatie tot milieu, waardoor ze een belangrijke schakel wordt voor de gehele maatschappij.

Door de handen in elkaar te slaan en expertise, kennis en visie te delen over mobiliteit, leefbaarheid en waterbeheersing, zal De Vlaamse Waterweg nv nog sterker bijdragen aan de welvaart in Vlaanderen.

Als De Vlaamse Waterweg nv bieden we meer uniformiteit aan onze klanten. Zo hebben we als organisatie meer impact. Voor het hele grondgebied van Vlaanderen zal immers nog maar één stem voor de waterwegen spreken, zowel in Vlaamse, Belgische en/of internationale context. Hierdoor verdwijnt de kans op verschillende behandeling van dezelfde onderwerpen, zowel naar burger, bedrijf, als stad/gemeente toe. Eén Vlaamse waterwegbeheerder maakt dat er voor elke organisatie, onderneming en burger één aanspreekpunt is voor de waterwegen in Vlaanderen.

In 2017 krijgen alle personeelsleden die vaak in rechtstreeks contact komen met onze klanten opnieuw de mogelijkheid om een opleiding klantvriendelijkheid en geweldloos communiceren te volgen.

Er komt een nieuwe website en er wordt voor diverse thema's/projecten een uniforme aanpak uitgewerkt. Ook de klachtenbehandeling wordt op elkaar afgestemd.

De Vlaamse Waterweg nv wordt vanaf 2017 ook actief op sociale media. Hier zullen onze klanten ook klachten of verzuchtingen formuleren (Facebookpagina en Twitteraccount W&Z en De Vlaamse Waterweg nv) Er zullen hiervoor interne afspraken vastgelegd worden om dit ook systematisch op te volgen. Hierbij moet men wel rekening houden met het feit dat lang niet alle reacties op de sociale media inhoudelijk toelaten om conform de klachtenprocedure te worden behandeld.

Rapportering klachten 2016 beleidsdomein MOW:

Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

- 1.1. geef een kort overzicht van de structuur van de entiteit / IVA/EVA - afdelingen – eventueel schematisch

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust telt vier operationele afdelingen (Afdeling Scheepvaartbegeleiding, Afdeling Kust, DAB Vloot en DAB Loodswezen) en een Stafdienst.

Aan het hoofd van het agentschap staat de Administrateur-generaal. Hij is tevens de Vlaamse voorzitter van de Permanente Commissie der Scheldevaart en van de structuur Kustwacht.

- 1.2. wat is de missie/visie?

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) van de Vlaamse overheid draagt zorg voor veilig en vlot scheepvaartverkeer van en naar de Vlaamse Havens. Het agentschap is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Vlaamse Kust tegen overstromingen en ijvert voor een geïntegreerd en duurzaam beheer van de kustzone.

- 1.3. wat zijn de kernopdrachten?

De kernopdrachten van het agentschap zijn:

Afdeling SCHEEPVAARTBEGELEIDING begeleidt samen met Nederlandse collega's vanaf de wal alle scheepvaart. Het maritiem reddings- en coördinatiecentrum is het eerste meldpunt voor ongevallen op zee;

Afdeling KUST zorgt voor de bescherming van de bevolking tegen het geweld van de zee. Zij bevordert de recreatie op en langs het water en het beleven van de kust. Kust brengt de zee en de Schelde in kaart en maakt weerberichten voor de zee en de kust.

DAB VLOOT is een rederij gespecialiseerd in het management (technisch, operationeel, nieuwbouw) van schepen die ingezet worden voor opdrachten binnen de overheidsniche;

DAB LOODSWEZEN heeft als kerntaak het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs;

De STAFDIENST verstrekt beleidsadvies, vervult agentschapsbrede taken, trekt de horizontale processen en zorgt zo dat het gezamenlijke resultaat leidt tot het behalen van de organisatiedoelstellingen.

2 Inhoud van het jaarverslag

Opmerking: voor de afdeling Kust ,de afdeling Scheepvaartbegeleiding, de Stafdienst en DAB Vloot werden er voor 2016 géén klachten genoteerd.

Het verslag spitst zich dan ook alleen toe op DAB Loodswezen.

Het Loodswezen dab is een onderdeel van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust en ressorteert onder het departement Mobiliteit en Openbare werken van de Vlaamse overheid.

De missie van het Loodswezen is het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart van en naar de Vlaamse havens tegen een aanvaardbare prijs.
De kernopdrachten zijn het loodsen van schepen, loodsen op afstand (LOA), het leveren van nautische expertise en advies , een actieve rol spelen in de coördinatie van de verkeersstromen van en naar de Vlaamse havens en het ontwikkelen van een automatisch datasysteem (LIS en koppelingen)

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling

Klachten kunnen via verschillende kanalen de organisatie bereiken.
Conform het klachtendecreet mogen klachten schriftelijk, elektronisch of mondeling worden geuit.

Klachten kunnen bij het Loodswezen telefonisch, per brief, mail, fax,... worden doorgegeven.

Gezien de digitalisering wordt het merendeel van de klachten per mail ontvangen.

Volgens het huidig klachtendecreet moet iedereen een klacht kunnen ontvangen.
Er wordt namelijk gesteld "*Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren*"

Binnen het Loodswezen kan vervolgens ook iedereen klachten ontvangen en deze behandelen.

Er is niet 1 centraal meldpunt of formulier.

Wel is heel duidelijk wat de procedure is en wie de klachtenmanager is.

Dit is zowel intern als extern duidelijk.

Doordat het Loodswezen een zeer open en toegankelijke organisatie is, is het voor de klanten duidelijk tot wie men zich moet richten voor een klacht omtrent een bepaald item. Zo zal men zich meestal voor operationele klachten richten tot het nautisch diensthoofd van het desbetreffende station of de cheffloods die van dienst is en voor financiële klachten tot het celhoofd van de facturatie.

De commercieel verantwoordelijke ontvangt het merendeel van de klachten en brengt vaak ook klantenbezoeken om klachten te bespreken. Deze is dan ook de klachtenmanager binnen de organisatie.

Er is dus duidelijk een verschil tussen de klachtenmanager en de klachtenbehandelaar.

Klachten worden geautomatiseerd en opgevolgd.

Iedereen die een klacht ontvangt, moet deze in de klachtenmodule invoeren en opvolgen.

Alle leden van het management kunnen deze module raadplegen.

2.2. klachtenbehandeling – procedure

Het Loodswezen heeft een module in het LIS (Loodswezen Informatie Systeem) uitgebouwd om klachten te registreren, op te volgen, ...

Elk klachtendossier bestaat uit 4 onderdelen.

1. Omschrijving
 2. Onderzoek
 3. Resultaat
 4. Verbeter actie
- Bij elk onderdeel kan men dossierlijnen aanmaken.

Klachten worden ingedeeld in operationele of administratieve klachten.

Vervolgens worden de klachten ingedeeld volgens categorieën opgegeven door de Vlaamse ombudsman.

De klacht wordt omschreven. Het ganse verloop van stappen/ acties binnen een klachtenbehandeling: melding van de klacht, ontvangstmelding, het onderzoek, acties die werden ondernomen om de klacht op te lossen,....worden geregistreerd.

De nodige documenten, mailwisselingen,... worden met een PDF aan de klacht toegevoegd.

Als leidraad voor de klachtenbehandeling wordt uitgegaan van het klachtendecreet:

De klachtenmodule omvat dan ook de volgende gegevens:

De ontvangstdatum en ontvanger van de klacht, de gegevens van de wie de klacht heeft ingediend, de drager van de klacht, een omschrijving van de klacht. Het resultaat van de klacht, de klachtenbehandelaar, de beoordeling van de klacht volgens ombudsnorm, datum dat de klacht is afgehandeld,....

Iedereen die een klacht ontvangt en behandelt registreert deze in de module.

In de WIKI van het LIS staat tevens een handleiding over hoe men deze module dient te gebruiken en toe te passen.

De mogelijkheid bestaat om verbeteracties te koppelen aan klachten.

Ook kan het overzicht van de klachten met al de parameters geëxporteerd worden naar excell om zo eenvoudig bepaalde zaken te analyseren.

Tevens is er een klachtenindicator waarbij statistieken kunnen getrokken worden over het aantal klachten, het verloop, de reden,...

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit

Zoals hierboven gesteld is het Loodswezen een open organisatie waarbij personen tot wie men zich kan richten met een klacht voldoende bekend zijn.

De contact gegevens staan vermeld op de website, op de facturen staat vermeld tot wie (naam, mail, tel) men zich kan richten bij vragen, opmerkingen...

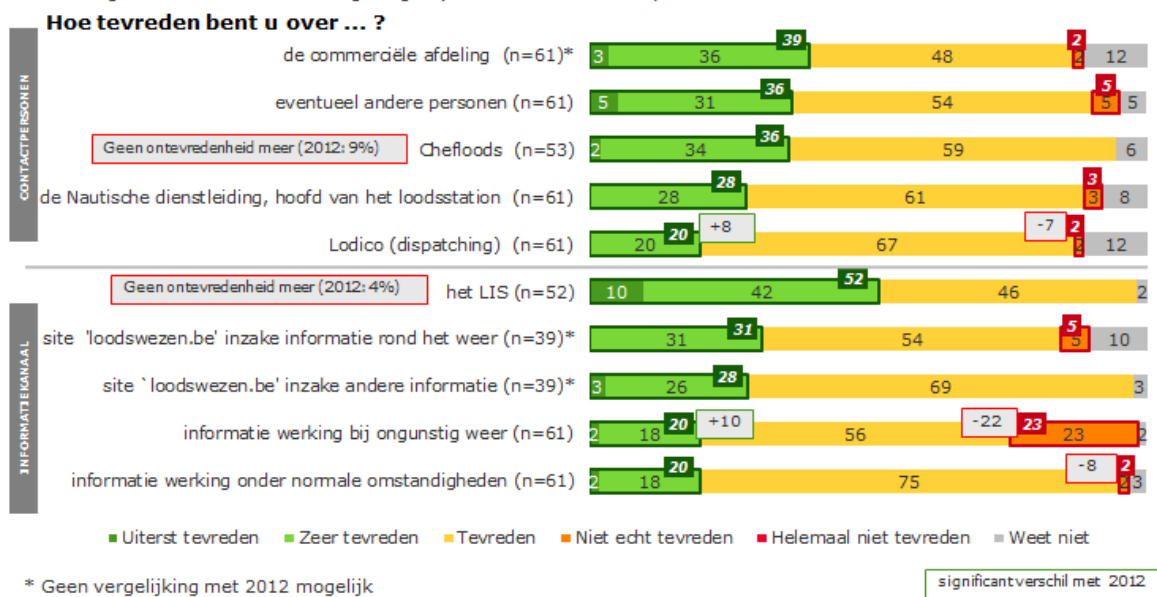
Dit komt tevens naar voor in de klantenenquête die werd gehouden in 2015 waarvan de resultaten begin 2016 werden bekendgemaakt. 93 procent is tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid, het terecht kunnen. 87 procent is tevreden over de commerciële afdeling die voor het grootste deel van de klachtenbehandeling instaat.

De ganse klachtenbehandeling is geautomatiseerd wat maakt dat een eenvoudige en goede opvolging wordt vergemakkelijkt. Dit verhoogt ook de transparantie en de efficiëntie in het behandelen van klachten. Zo kunnen we stellen dat een hoge kwaliteit wordt nagestreefd in de klachtenafhandeling.

De volgende resultaten kwamen naar boven in de klantenenquête met betrekking tot de klachtenbehandeling.

Tevredenheid Loodswezen in detail

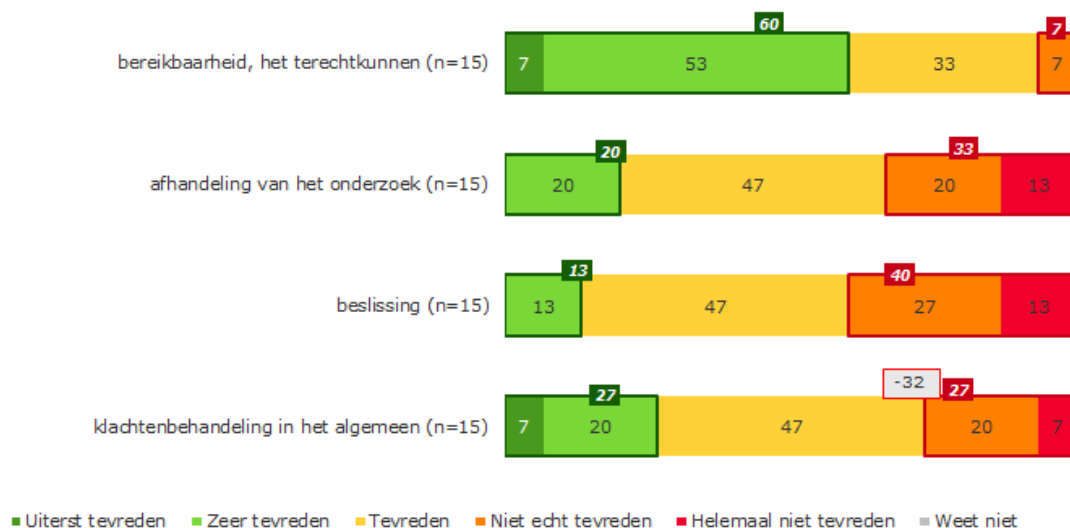
Men is tevreden over de contactpersonen. De ontevredenheid over de ~~chefloods~~ uit 2012 is verdwenen en de tevredenheid over Lodico is gestegen. Dit blijft wel de contactpersoon waar men het minst uitgesproken tevreden over is. Naar informatiekanaal toe, blijft men zeer tevreden over het LIS (de helft uitgesproken tevreden). Ongeveer 1 op 5 ontevreden over de info bij ongunstig weer, maar dit is een verbetering t.o.v. 2012. Ook over de info bij normale omstandigheden is de tevredenheid gestegen (slechts 2% ontevreden).



Tevredenheid in detail klachtenbehandeling – kleine basis!

1 op 4 is in het algemeen niet tevreden over de klachtenbehandeling, dit is wel veel minder dan in 2012 (dus een verbetering). Over de bereikbaarheid is men zeer tevreden, de ontevredenheid situeert zich vooral op het vlak van de afhandeling van het onderzoek en de beslissing.

In het algemeen, hoe tevreden bent u over ... ?

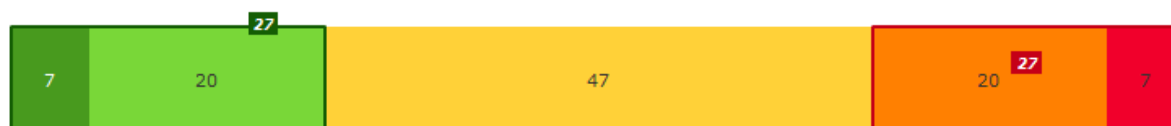


% OP BASIS: HEBBEN EEN KLACHT GEFORMULEERD (n=15)

significant verschil met 2012

Algemene tevredenheid klachtenbehandeling – kleine basis!

Hoe tevreden bent u over de klachtenbehandeling bij het loodswezen?



■ Uiterst tevreden ■ Zeer tevreden ■ Tevreden ■ Niet echt tevreden ■ Helemaal niet tevreden ■ Weet niet

% OP BASIS: HEBBEN EEN KLACHT GEFORMULEERD (n=15)

Waarom geeft u een positief antwoord?	%	Waarom geeft u een negatief antwoord?
ik krijg goed antwoord \ klacht is goed opgelost	46	"Als er een fout wordt gemaakt is er altijd een financiële compensatie, maar niet zo in het loodswezen. Bedrijven ondervonden schade maar we kunnen nooit schade terug vorderen. Een dienstverlener die in gebreke is moet kunnen ophoesten voor de schade."
er wordt snel geantwoord	36	"Omdat ze er weinig kunnen aan doen. Ze behandelen de klacht wel maar concrete oplossingen op korte termijn kunnen ze zelden geven. Ze laten uitschijnen dat ze bv. qua beschikbaarheid van loodsen op korte termijn weinig kunnen veranderen."
		"Omdat de bevindingen intern worden gehouden, zeg maar, het loodswezen zal nooit communiceren wat er gebeurd is, mag niet communiceren, geeft geen rapporten uit. En, in hoofdzaak, dat je de loodsen niet verantwoordelijk kunt houden."

% OP BASIS: ZIJN POSITIEF OVER KLACHTENBEHANDLING (n=11)

% OP BASIS: ZIJN NEGATIEF OVER KLACHTENBEHANDLING (n=4)

2.4. klachtenmanagement

De commercieel verantwoordelijke van het loodswezen is tevens ook klachtenmanager. Deze persoon heeft het meeste contact met de klanten van de organisatie en is dan ook het meest geschikt om aan te voelen wat er leeft binnen de omgeving en hierop te anticiperen.

Indien klachten niet door de klachtenmanager zelf worden behandeld speelt deze wel een coördinerende rol en volgt de correcte behandeling van de klacht en de registratie in het LIS op.

Zoals uit de klantenenquête bleek is men zeer tevreden over de commerciële afdeling en dus ook inherent aan de klachtenbehandeling.

Het Loodswezen tracht ook klachten te capteren door regelmatig bezoeken te brengen aan klanten, reders,... Ook zijn er overkoepelende meetings met klantenverenigingen, havenbedrijven,...

Tweejaarlijks wordt een klantenenquête uitgevoerd waarbij de klachtenbehandeling bevraagd wordt. (zie hierboven)

2.5. klachten van personeelsleden

Klachten van personeelsleden worden tevens opgevolgd via het LIS tenzij het vertrouwelijk karakter van primordiaal belang is. Klachten die worden opgevolgd in het LIS zijn dan ook klachten die betrekking hebben op de wederzijdse samenwerking met de klanten.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	102

Het betreft hier externe klachten. Klachten van klanten, reders, belanghebbenden,...

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

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:	-----
	Interne personeelsaangelegenheden:	-----

Aantal ontvankelijke klachten:	102
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	51
	deels gegrond:	-----
	ongegrond:	51

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens	opgelost:	51
	deels opgelost:	-----

mate van oplossing	onopgelost:	51
---------------------------	-------------	----

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	100
	telefoon:	1
	fax:	-----
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	100
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	2

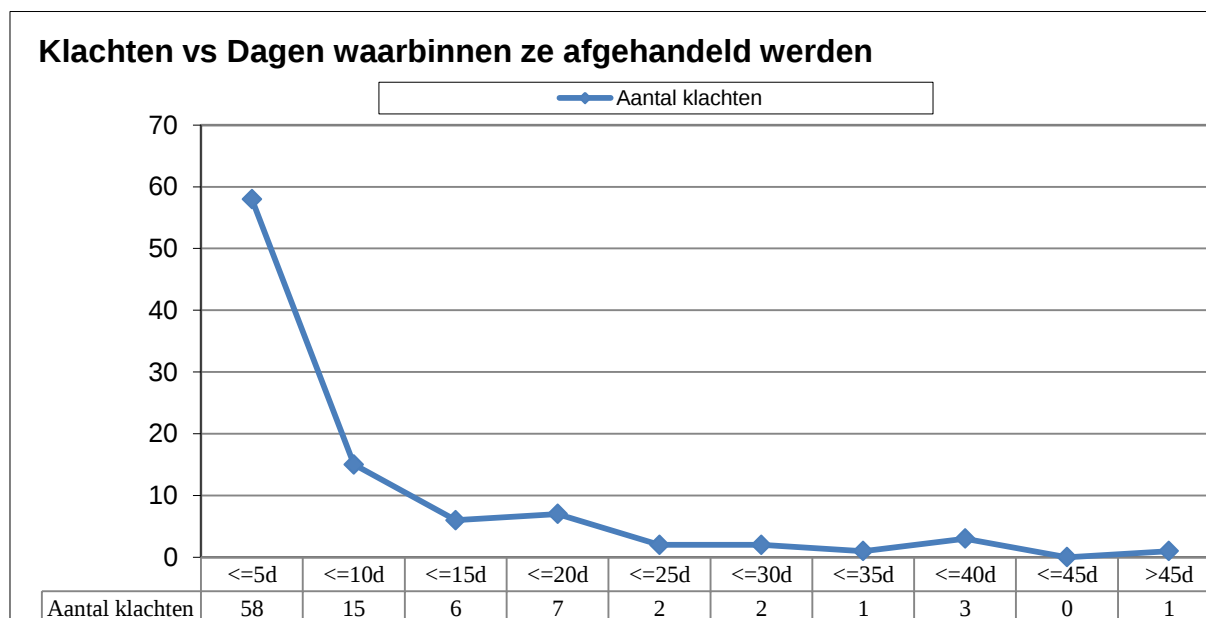
De burger betreft hier de klant: rederijkantoren, scheepsagenturen

Andere kanalen betreft havenbedrijf, ketenpartners,...

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	101
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	5,7

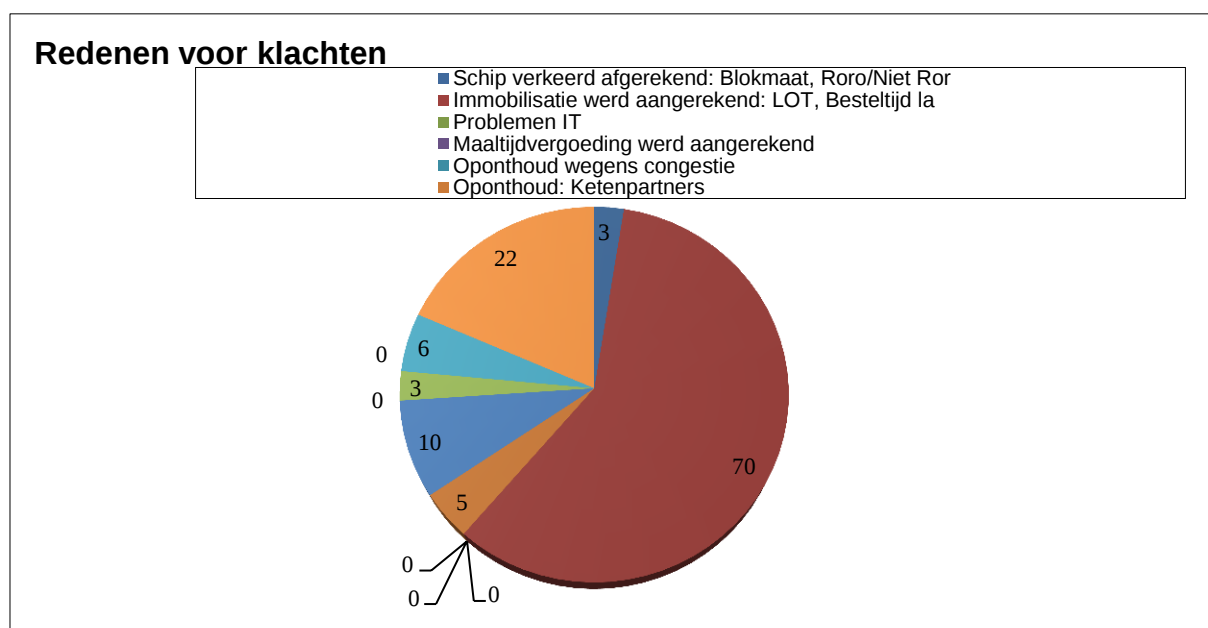
De gemiddelde tijd dat een klacht definitief werd afgehandeld betrof 5,7 werkdagen.

Zie grafiek LIS (interne en externe klachten)



oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Extra kosten die werden aangerekend wegens het niet naleven van de loodsbestelregeling of oponthouden die de loods heeft geleden te wijten aan het schip/klant	69
Oponthouden – vertragingen van de scheepvaart door tekorten loodsen, ketenpartners	15
Financieel (schip verkeerd afgerekend RORO-Niet RORO)	8
Veiligheidsnormen	3
Correcte bejegening (dispuut loods – gezagvoerder)	3
Overige	4

Zie onderstaande grafiek: betreft wel interne en externe klachten



4 Klachtenbeeld 2016

4.1. inhoudelijk

Gezien het aantal beloodsingen op jaarbasis en het aantal facturen die daaruit voortvloeien kan gesteld worden dat het loodswezen relatief weinig klachten ontvangt. Dit wordt ook bevestigd door de klantenenquête waar de algemene tevredenheid duidelijk naar voren komt. De deskundigheid en kwaliteitsvolle dienstverlening zijn enorme troeven van het Loodswezen. Dit is dan ook de core business van het Loodswezen.

Het aantal klachten zijn licht gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

Dit heeft voornamelijk te maken met de wijzigingen in de immobilisatievergoedingen die zijn ingegaan met het nieuw loodsgeldbesluit per 1/8/2016.

Tevens heeft dit ook te maken met de invoering van het elektronisch loodscertificaat waarbij loodsen op een transparantere, duidelijkere manier en meer accuraat vertragingen kunnen invoeren die vaak een implicatie hebben op de factuur. Klanten hebben hier vaak vragen/bemerkingen/klachten over.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2016

In het verleden werden er klachten ontvangen met betrekking tot de vergoedingen die werden aangerekend voor sleeptransporten. Met het nieuwe loodsgeldbesluit zijn deze op een veel transparantere en duidelijkere manier te bepalen. Dit is een enorme verbetering ten opzichte van voorgaande jaren.

Klachten over immobilisatiekosten hebben geleid tot een aantal veranderingen in het programma voor de facturatie en die er zo mee voor gezorgd hebben dat facturen correcter worden opgesteld. Dit zal nog verder worden opgevolgd in 2017.

4.3. toekomstige verbeteracties:

In de toekomst wenst het loodswezen het klachtenmanagement beter te beheren.

Binnen de organisatie wordt op een zeer goede, kwaliteitsvolle manier aan klachtenbehandeling gedaan maar wat betreft klachtenmanagement kunnen er nog enkele verbeteringen worden aangebracht. Het effectief opstellen van verbeteracties en het opvolgen of deze effectief worden geïmplementeerd vergen een gestructureerdere aanpak.

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Vlaanderen beschikt over één van de dichtste en meest coherente waterwegennetten van Europa. Een belangrijke troef die Waterwegen en Zeekanaal NV (kortweg W&Z) optimaal wil uitspelen als beheerder van de waterwegen in het westen en het centrum van Vlaanderen en van heel wat gronden erlangs. W&Z stimuleert het gebruik ervan, met oog voor de belangen van alle actoren en extra aandacht voor duurzame groei, bescherming tegen overstromingen en integraal waterbeheer. W&Z beschouwt haar missie als een belangrijk maatschappelijk project en voert een modern, vernieuwend en toekomstgericht beleid met als inzet een welvarend, mobiel, veilig en groen Vlaanderen.

Ze vertaalt deze missie in drie verbonden kerntaken:

1. Stimuleren van transport te water

De binnenvaart en short sea shipping zijn een bron van welvaart. Bovendien bieden ze een remedie tegen de schadelijke gevolgen van de stijgende transportstromen op de wegen. De aanbestedende overheid stelt daarom alles in het werk om het transport te water te stimuleren. Relatief goedkoop, energiezuinig, stipt, veilig en milieuvriendelijk: de troeven van het transport te water voor onze bedrijven en de hele samenleving zijn legio. Als logistieke draaischijf van Europa erkent Vlaanderen het belang van de binnenvaart en de watergebonden logistieke activiteiten voor de toekomst van de regio. W&Z speelt hierin een actieve rol en neemt zelf initiatieven om het transport te water sterker, vlotter en efficiënter te maken.

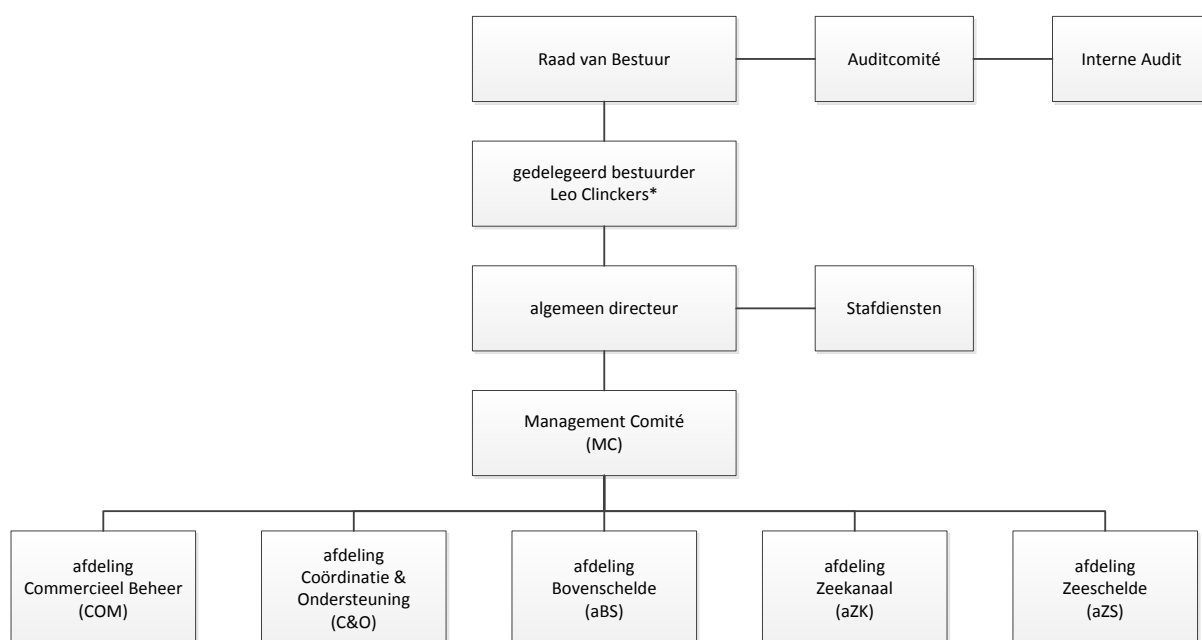
2. Waterbeheersing

W&Z streeft ernaar de schade door overstromingen te beperken. Samen met haar partners in binnen- en buitenland werkt ze aan een economisch en maatschappelijk verantwoord veiligheidsniveau.

3. Leven op en langs de waterweg

W&Z beseft dat rivieren en kanalen méér zijn dan nuttige infrastructuur voor milieuvriendelijk transport en de afvoer van hemelwater. Ze bepalen mee het gezicht, de aantrekkingskracht en de leefbaarheid van Vlaanderen. W&Z geeft daarom ook het leven op en langs de waterweg nieuwe impulsen.

De structuur in 2016 ziet er als volgt uit:



* sinds 01.12.2016 vervangen door wnd. gedelegeerd bestuurder Chris Danckaerts

2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Het merendeel van de klachten komt binnen via e-mail. Een paar klachten werden telefonisch of mondeling tijdens een bezoek ontvangen.

Op de website van W&Z staat een algemeen e-mailadres vermeld voor klachten, met name ombudsdienst@wenz.be. Ook het telefoonnummer van de centrale klachtencoördinator staat vermeld. Daarnaast zijn ook de contactgegevens van de territoriale klachtencoördinatoren vermeld.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Het merendeel van de klachten wordt ontvangen via e-mail. Een paar klachten worden telefonisch of mondeling tijdens een bezoek ontvangen.

Sinds 2014 is er een centrale databank opgericht waarin de territoriale klachtenbehandelaars de ontvangen klachten registreren.

De klachten worden geregistreerd in een centrale databank (excell-bestand). Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding, beoordeling ontvankelijkheid en gegrondheid, ...).

In het kader van kwaliteitszorg bestaat er een procedure "klachtenafhandeling". Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

De contactgegevens van de klachtenbehandelaars staan duidelijk vermeld op de website van W&Z.

Er wordt een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht. Dit gebeurt niet geautomatiseerd.

Aangezien veruit de meeste klachten betrekking hebben op een concrete lokale situatie heeft W&Z bewust geopteerd voor een decentrale klachtenbehandeling per territoriale afdeling. Deze methodologie versterkt de interactie tussen de klantgerichte individuele administratieve behandeling van de klacht en een resultaatgerichte oplossing op het terrein met medewerking van de districten. Ook de historiek van repetitieve of meervoudige klachten kan zodoende maximaal in rekening worden gebracht bij de klachtenbehandeling.

Gelet op de specifieke sector waarin W&Z actief is, zijn gemeenschappelijke klachten hoogst zeldzaam. In voorkomend geval wordt in overleg met de betrokken administraties gezocht naar de meest pragmatische aanpak.

2.4. klachtenmanagement:

De centrale klachtencoördinator beheert de algemene mailbox ombudsdienst@wenz.be en zendt de ontvangen klachten door naar de bevoegde territoriale klachtencoördinator. De territoriale klachtencoördinator registreert de klacht in de centrale klachtendatabank, onderzoekt de klacht op ontvankelijkheid en verzendt een ontvangstmelding naar de klager. De territoriale klachtencoördinator bestudeert verder de klacht en vraagt feedback en informatie bij de relevante collega's. Hij stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de centrale klachtencoördinator met input van de territoriale klachtencoördinatoren. Het jaarlijks klachtenrapport wordt besproken op de Raad van Bestuur van W&Z. Naar aanleiding van het jaarlijkse klachtenrapport worden aanbevelingen geformuleerd naar de toekomst toe. De naleving hiervan wordt opgevolgd en geëvalueerd.

Dit wordt geregeld in een interne procedure "klachtenafhandeling" die voor iedereen toegankelijk is.

2.5. klachten van personeelsleden

W&Z beschikt over een netwerk van vertrouwenspersonen. Uit de praktijk blijkt dat klachten van personeelsleden, al dan niet via de ambtelijke hiërarchie, bij deze diensten worden gecapteerd en verder opgevolgd. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Om privacyredenen wordt er aangaande deze klachten niet teruggekoppeld met de klachtencoördinatoren.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

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:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	1 (W&Z niet de bevoegde overheid)
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten (*)	28
--	----

(*): Eén klacht is hier niet opgenomen (nl. klacht van de Groene Brug te Brugge, zie verder bij inhoudelijke bespreking klachten). W&Z wacht immers nog op verdere specifieke informatie van de klager om te kunnen beoordelen of de klacht (on)ontvankelijk of (on)gegrond is. Dus er worden hier maar 28 klachten opgenomen (ipv 29).

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	21
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	25
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	20
	via Vlaamse Ombudsdienst:	3
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	27
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	

oorzaken klachten:	
---------------------------	--

klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium	5
klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten	4
klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden	5
klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z	4
klachten aangaande de communicatie	3
klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden	7
klachten aangaande de toegankelijkheid tot het jaagpad	1
andere klachten	2

4 Klachtenbeeld 2016

4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2016 31 klachten ontvangen bij W&Z:

- 11 klachten bij de afdeling Bovenschelde;
- 4 klachten bij de afdeling Zeekanaal;
- 16 klachten bij de afdeling Zeeschelde.

28 klachten zijn in 2016 ontvankelijk. Van deze 28 ontvankelijke klachten waren er 6 ongegrond, 15 gegrond en 7 deels gegrond.

2 klachten waren onontvankelijk in 2016. Er werd immers 1 anonieme klacht ontvangen en 1 klacht waarvoor W&Z niet de bevoegde overheid was.

Over één klacht kan nog niet worden beoordeeld of deze al dan niet ontvankelijk is aangezien nog meer informatie omtrent de klacht wordt afgewacht.

De klachten kunnen worden opgedeeld in de volgende inhoudelijke categorieën:

1. klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium (5),
2. klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten (4),
3. klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden (5);
4. klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z (4);
5. klachten aangaande de communicatie (3);
6. klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden (7);
7. klachten aangaande de toegankelijkheid tot het jaagpad (1);
8. andere klachten (2).

Het aantal klachten is in 2016 (31) lichtjes gestegen ten opzichte van 2015 (29). Het verschil is echter verwaarloosbaar.

Alhoewel het aantal klachten (4) dat bij de afdeling Zeekanaal ontvangen werd historisch laag is, valt toch op dat het merendeel ervan betrekking heeft op werken aan, en vooral, de bediening van bruggen. Ook uit andere bronnen zoals meldingen, vragen, opmerkingen en reacties via sociale media blijkt dat de burger zich steeds vaker ergert aan het feit dat hij dient te wachten tot een brug opnieuw opengesteld wordt voor het wegverkeer. Er zijn nochtans op het eerste zicht geen objectieve elementen die zouden aantonen dat de wachttijd aan deze kunstwerken daadwerkelijk opgelopen is, met uitzondering van het feit dat het gebruik van de waterweg door de beroepsvaart in 2016 dicht aanleunde bij het historisch record dat in 2011 werd gevestigd en dat er dus mogelijk meer of langere brugopeningen noodzakelijk zijn voor de binnenvaart. Langs de andere kant wordt door W&Z voortdurend geïnvesteerd in de bouw van nieuwe bruggen of de vernieuwing van bestaande bruggen waardoor de bedieningstijd vaak gereduceerd kan worden door het gebruik van hedendaagse technieken en materialen.

Er is bij de afdeling Zeeschelde een lichte stijging te zien van het aantal klachten (16) tegenover het vorige jaar. In 2016 werden 4 klachten meer ontvangen. Dit is vooral te wijten aan de grote infrastructuurwerken die in 2016 uitgevoerd zijn aan de Scheldekaaien te Antwerpen (4 klachten hebben hierop betrekking), deze werken zullen in 2017 worden beëindigd. De klagers konden zich wel vinden in het antwoord van W&Z op hun klachten m.b.t. de werken aan de Scheldekaaien.

Bij afdeling Bovenschelde is het aantal klachten (9) licht gedaald tegenover het jaar 2015 (11).

Het verschil in aantal klachten tussen de verschillende afdelingen is niet te verklaren, maar kan eventueel liggen aan een andere invulling van het begrip klacht en melding.

Hierna worden de klachten inhoudelijk toegelicht:

1. Klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium:

1.1 Er werd een klacht ontvangen over de niet-werking van de liften en roltrappen in de Sint-Annatunnel te Antwerpen. De Sint-Annatunnel valt niet onder het beheer van W&Z.

Klacht is **onontvankelijk**.

1.2 Iemand klaagt over de verslechterende toestand van de Scheldedijk te Melle. W&Z was hiervan reeds op de hoogte en had reeds een voorlopige herstelling ingepland. Er is tevens een studie lopende in het kader van een definitieve herstelling van het jaagpad.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

1.3 Iemand klaagt over de woekerende beplanting op de Scheldedijk te Dendermonde omdat dit het zicht voor fietsers beperkt. Er is opdracht gegeven aan de groenaannemer om het fietspad op de Sint Onolfsdijk vrij te maken van overhangende begroeiing.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

1.4 Een klacht wordt ontvangen over de aanwezigheid van doornstruiken en andere begroeiing langs het jaagpad ter hoogte van de Reeksstraat te Tielrode met hinder voor voetgangers en fietsers tot gevolg. W&Z heeft opdracht gegeven aan de groenaannemer om de doornstruiken en de andere begroeiing te verwijderen.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

1.5 Over de aanwezigheid van knijten ter hoogte van de Zeeschelde tussen Gentbrugge en Melle (project sluis te Heusden) wordt een klacht ontvangen. W&Z

heeft kennis van dit probleem. De vergunningen voor een nieuwe sluis zijn aangevraagd. De nieuwe sluis zal het probleem van de knijten verhelpen. Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2. Klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten:

2.1 Iemand klaagde over het feit dat zij niet werden overgezet door de veerdienst van Weert naar Hamme. De veerman had de mensen niet opgemerkt. Het signaal wordt

nagekeken en zal indien nodig verbeterd worden.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2.2 Iemand dient een klacht in over een onvriendelijke veerman en het onveilig afmeren van het veer. De veerman werd gewezen op de gedragscode van W&Z en werd er tevens op gewezen dat elke in- en ontscheping op een veilige manier dient te gebeuren.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2.3 Een klacht werd ontvangen over het veer Weert-Hamme Driegoten. De veerman had volgens de klager niet gevaren ondanks het aanzetten van het knipperlicht. De klager had niet op de steiger gewacht maar bovenaan wegens de regen die dag. De veerdienst werd gecontacteerd door W&Z. Het knipperlicht valt uit na bepaalde tijd. Er worden verbetervoorstellen verwacht van de veerdienst en deze zullen worden geïmplementeerd zodat deze situatie zich in de toekomst niet meer kan voordoen.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2.4 Een klacht werd ingediend over het niet overzetten van het veer Hamme Driegoten op de geijkte tijdstippen (uur en half uur). Wegens de drukte aan het veer heeft de veerman meerdere overzetten dienen te doen (max. 50 personen aan boord)

waardoor het veer niet exact op de normale tijdstippen bediend kon worden.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3. Klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden:

3.1 Een bewoner klaagt over de explosies ingevolge werken aan de Scheldekaaien. De werken werden actief gecommuniceerd aan de omwonenden. Er werd een veiligheidsperimeter ingesteld en de verantwoordelijkheid voor eventuele schade ligt bij de aannemer.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.2 Iemand klaagt driemaal over geluidshinder door werken aan de Scheldekaaien te Antwerpen. W&Z en de aannemer doen het mogelijke om de geluidshinder te beperken, maar heiwerken brengen echter geluidshinder met zich mee.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.3 Er wordt nog een klacht ontvangen over de hierboven vernoemde geluidshinder door werken aan de Scheldekaaien te Antwerpen. W&Z en de aannemer doen het mogelijke om de geluidshinder te beperken, maar heiwerken brengen echter geluidshinder met zich mee.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.4 Net als de hierboven vermelde klachten wordt nog een bijkomende klacht ontvangen over de geluidshinder door de werken aan de Scheldekaaien.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

- 3.5 Iemand klaagt over de vertraging van de renovatiewerken aan de Blauwe fietsersbruggen te Rumst. Wegens omstandigheden, met name slecht weer en vandalisme, is er inderdaad vertraging opgelopen. Dit werd echter wel duidelijk gecommuniceerd door W&Z.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

4. Klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z:

- 4.1 Een klager kaart het onvriendelijk gedrag van een binnenvaartbegeleider aan en het uitblijven van de terugbetaling van een tegoed. W&Z heeft ten aanzien van de burger bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z heeft de binnenvaartbegeleider in kwestie verantwoording gevraagd. W&Z kan het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepast gedrag die op die dag zich heeft voorgedaan.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

- 4.2 Er wordt een klacht ontvangen over het onvriendelijk gedrag van een binnenvaartbegeleider. W&Z heeft met haar schrijven ten aanzien van de burger bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z heeft de binnenvaartbegeleider in kwestie verantwoording gevraagd. W&Z kan het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepast gedrag die op die dag zich heeft voorgedaan.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

- 4.3 Een burger klaagt over het onprofessioneel gedrag van een medewerker. W&Z heeft intern navraag gedaan. W&Z kan de precieze bewoordingen van het gesprek van de klager met W&Z-medewerker niet reconstrueren. W&Z kan enkel stellen dat de klager meermaals door W&Z per schrijven op een correcte wijze werd geïnformeerd met betrekking tot verschillende materies die door de klager bij W&Z werd aangekaart. W&Z heeft met haar schrijven bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. Het is belangrijk dat er wederzijds respect is tussen een burger en een beëdigd ambtenaar.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

- 4.4 Er wordt geklaagd over het gedrag van een binnenvaartbegeleider. W&Z heeft zich intern bevraagd. Bij navraag wordt vastgesteld dat de binnenvaartbegeleider zich aan de voorgeschreven procedures heeft gehouden. W&Z heeft ten aanzien van de klager bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z kan het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepast gedrag die op die dag zich heeft voorgedaan. W&Z heeft de klager nogmaals op het hart gedrukt dat er steeds met twee touwen dient te worden aangemeerd en dat, indien de klager daar nog niet klaar mee is, hij dit dient te melden via marifoon aan de binnenvaartbegeleiders. W&Z heeft tevens aangehaald dat ze er begrip voor heeft dat afmeren aan een muur zonder haalkommen moeilijker is en meer tijd in beslag kan nemen.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

5. Klachten aangaande de communicatie:

- 1.1. De klager meent dat er voorafgaand aan de aanvang van beperkte werkzaamheden aan de Battelbrug te Mechelen onvoldoende werd gecommuniceerd waardoor zij geheel onverwacht een aanzienlijke omweg moest maken om op haar bestemming te geraken. Uit interne navraag bleek dat ruim een week op voorhand signalisatie werd geplaatst aan de toegangswegen, dat een persbericht werd verspreid dat opgepikt werd door verschillende kranten en de regionale televisiezender en dat er zowel via de webstek van W&Z als via de sociale media kennisgevingen werden voorzien.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 1.2. Een burger klaagt over het niet beantwoorden van marifoonoproepen. Bij navraag stellen de binnenvaartbegeleiders dat zij geen marifoonoproep hebben gehoord. W&Z kan de situatie niet reconstrueren en verontschuldigt zich voor eventuele ongemakken die de klager heeft ervaren.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

- 1.3. Een klacht wordt ontvangen omtrent de communicatie door een binnenvaartbegeleider. W&Z heeft naar de klager toe geduid hoe de informatiedoorstroming, bv. in geval van stremming, verloopt. Berichtgeving loopt via NtS (Berichten aan de Schipperij). Dit is, samen met Radio Oostende, het middel waarmee W&Z communiceert met de schippers en niet via de website van W&Z. W&Z belt in de regel de schippers niet individueel op. W&Z heeft er op gewezen dat men zich kan abonneren op de berichten van <https://nts.flaris.be>.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

6. Klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden:

- 6.1 Via stad Antwerpen klaagt iemand over het openen van de Kattendijksluis voor pleziervaartuigen tijdens de spitsuren van het wegverkeer. W&Z is gehouden aan de waterstanden om de sluis te openen. De bedieningsvensters vallen niet altijd samen met de spitsuren en de stad Antwerpen werkt daar aan dynamische verkeersafwisseling.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.2 Een klager stelt vast dat de bedieningstijd van de Brielenbrug te Willebroek aanzienlijk langer duurt sinds het omvangrijke incident in september 2014 en vraagt zich af wanneer de normale bedieningstijd opnieuw van toepassing zal zijn. Sinds het incident met de Brielenbrug in september 2014 werd de bediening van de Brielenbrug om veiligheidsredenen inderdaad op een verlaagde snelheid uitgevoerd omdat een aantal componenten zwaarder belast werden dan voorheen. Om hieraan op korte termijn te verhelpen werd de standaarddoorvaarthoogte met ongeveer 9 meter gereduceerd. Daarnaast was reeds een studieopdracht lopende om te bekijken welke maatregelen nodig zijn voor een definitieve oplossing.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **deels opgelost**.

- 6.3 Een fietser stelt dat de bediening van de Boulevardbrug te Willebroek te traag verloopt en dat het te lang duurt na de passage van een vaartuig vooraleer de dalende beweging opnieuw wordt ingezet. Uit de gegevens van het digitale logboek is telkens gebleken dat de bediening op beide data geheel in lijn was met de normale bedieningstijd van een brug van dergelijke omvang. De betrokkene

werd er eveneens op attent gemaakt dat alle kunstwerken op het Zeekanaal bediend worden vanuit een centrale bedieningspost door een team van binnenvaartbegeleiders waardoor zij op bepaalde momenten hun aandacht moeten vestigen op verschillende bruggen tegelijkertijd.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.4 Een heer klaagt over het gelijktijdig openen van bruggen. W&Z heeft de bedieningsinstructie voor de Dampoortsluis en de Dampoortbruggen in herinnering gebracht bij haar medewerkers en hierbij benadrukt dat het tanken van water tijdens het schutproces niet langer mag duren dan de tijd die nodig is om het schip te schutten (ongeveer 15 minuten). Er werden echter geen onregelmatigheden vastgesteld, alles is verlopen conform de ingestelde procedure.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.5 Iemand klaagt telefonisch over lange wachttijden aan de Groene Brug te Brugge. De klager zou nog zijn klacht specificeren en laten vergezellen van een petitie. W&Z heeft tot heden niks meer ontvangen en heeft zelf nog telefonisch contact proberen op te nemen zonder resultaat.

Klacht is **onopgelost**, er kan niet worden vastgesteld of deze ontvankelijk en gegrond is zonder verdere informatie.

- 6.6 Er wordt geklaagd over het verbod op afmeren op de startplaats van een sluis tijdens de bedieningsuren. Na intern navraag kan W&Z stellen dat er zich geen onregelmatigheden hebben voorgedaan. Afmeren op de startplaats van een sluis tijdens de bedieningsuren is niet toegelaten. Na het einde van de bedieningsuren, dus na 18:00u, mogen schepen afmeren op de startplaats van de sluis om also als eerste te kunnen worden bediend de volgende dag. Het voorstel van de burger om zijn schip op te schrijven voor een specifieke schutting is niet haalbaar. Deze werkwijze werd reeds in het verleden uitgetoetst. Het scheepvaartreglement is eveneens duidelijk op dit punt (iemand's beurt telt vanaf melding in de 500 meter zone).

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.7 Een schipper klaagt telefonisch over lange wachttijden aan een sluis. Er kon echter nadien geen antwoord meer worden bezorgd aan de klager omdat het telefoonnummer niet gekend was.

Klacht is **onontvankelijk**.

7. Klachten aangaande de toegankelijkheid tot het jaagpad:

- 7.1 Bij het beëindigen van een aantal werkzaamheden aan het jaagpad in de omgeving van Klein-Willebroek werden een aantal betonblokken op dergelijke wijze herplaatst dat een voorheen bestaande toegangsmogelijkheid voor rolstoelgebruikers niet meer aanwezig was. Na een aanvankelijk misverstand over de oorspronkelijke toestand van de opstelling van de betonblokken kon inderdaad bevestigd worden dat de klager terecht gewag maakte van een gewijzigde situatie voor rolstoelgebruikers. De nodige maatregelen werden genomen om aan de klacht tegemoet te komen.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

8. Andere klachten:

8.1 Via de Vlaamse Ombudsman is een klacht ontvangen over de niet-betaling van een stuk onteigende grond te Hamme. De betaling werd uitgevoerd en de opdracht tot betaling van interesten werd gegeven. De vergoeding was onbetaald gebleven bij gebrek aan een officiële opdracht vanwege de Dienst Vastgoedakten van de Vlaamse Belastingdienst.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

8.2 Iemand klaagt over wateroverlast op een weide. De gracht langs het jaagpad, in beheer bij W&Z, waarnaar de klager verwijst is een infiltratiegracht. De gracht in kwestie voert slechts een beperkte hoeveelheid water af richting het Doornhammeke. Voor het overige heeft de gracht in kwestie geen afvoerende functie. Het ruimen van de infiltratiegracht zal geen bijdrage leveren tot het droger maken van de weide die door de klager wordt gepacht. Deze situatie werd reeds met een schrijven van W&Z d.d. 9 april 2015 toegelicht. De weide in kwestie ligt in meersengebied (van nature natte gebieden) waarbij de grachten op het terrein zelf niet langer een waterafvoerende karakter hebben.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2016 :

Naar aanleiding van de klacht i.v.m. doornstruiken en andere begroeiing op het jaagpad te Tielrode werd opdracht gegeven aan de groenaannemer om deze begroeiing te verwijderen, maar werden ook afspraken gemaakt voor snoeiwerken langs het jaagpad in de toekomst.

4.3. toekomstige verbeteracties:

In het kader van de fusie tussen NV De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV om vanaf 1 januari 2018 samen De Vlaamse Waterweg nv te vormen kreeg het project "klachtenmanagement" een specifieke plaats in de projectportfolio van de fusie teneinde het capteren, behandelen en beheren van de klachten een optimale plaats te geven binnen het organogram van de nieuwe entiteit. Bij de uitwerking van dit project zullen de ervaringen en best practices van beide bestaande agentschappen uiteraard ten volle meegenomen worden in het kader van het uittekenen van communicatiepatronen en de concrete behandeling van de klachten.

Bijdrage Viapass voor
Klachtenboek Vlaamse ombudsman.

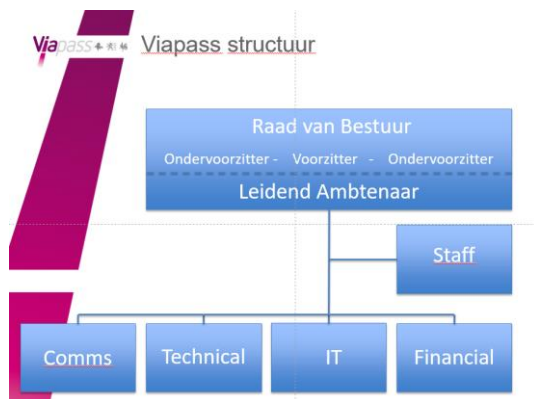
1. De organisatie

Viapass is een interregionale publiekrechtelijke opdrachthoudende vereniging die, namens de drie gewestregeringen de coördinatie, de samenwerking en het overleg verzorgt tussen de gewesten in het kader van de kilometerheffing. De organisatie werd officieel opgericht bij publicatie in het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2014.

In het Samenwerkingsakkoord dat de gewesten hebben gesloten inzake de invoering van de kilometerheffing, staan de taken en opdrachten van VIAPASS duidelijk gestipuleerd. Het gaat met name om de registratie van de dienstverleners, het aansturen en controleren van de Single Service Provider, de controle op de doorstorting van de heffingsgelden aan de regio's, het voeren van een actieve gezamenlijke communicatie, het verzamelen en doorgeven van -gedepersonaliseerde- gebruiksgegevens met het oog op gebruik en verbetering van verkeerstechnische middelen (vb traffic monitoring, filemonitoring en voorspelling, belasting van het wegennet...) .

Het beleid van de organisatie is in handen van een Raad van Bestuur die is samengesteld uit vertegenwoordigers van de gewestregeringen. De dagelijkse leiding wordt waargenomen door Administrateur-generaal Johan Schoups. Viapass werkt met een strikt gelimiteerd budget en een beperkt personeelskader waarvoor de middelen proportioneel door de gewesten worden aangereikt.

Viapass voert dus de controle, de coördinatie en de communicatie inzake de kilometerheffing namens de drie gewesten.



De operationele uitvoering van de kilometerheffing wordt verricht door de dienstverleners. Zij zijn het die de On Board Units op de markt brengen die de verreden kilometers registreren, verrekenen, factureren aan de gebruikers en doorstorten aan de gewest à ratio van de verreden kilometers in een bepaald gewest. In 2016 waren er van bij de aanvang van de kilometerheffing, twee dienstverleners actief: Satellic en Axxes.

Satelllic is de Single Service Provider (SSP), de “nationale provider” die van bij de start op 1 april de dienst moest kunnen verzekeren en ook instaat voor de volledige uitbouw en onderhoud van de vaste infrastructuur van de kilometerheffing, en dan vooral de handavingsinfrastructuur. Die uitbatingsverplichting was een onderdeel van het DBFMO contract (design—build-finance-manage-operate) dat het consortium gewonnen had. Binnen de voorwaarden van het contract diende Satelllic ervoor te zorgen dat elke gebruiker die een OBU bestelde er ook een kon krijgen. Bestelde OBUs dienden in België binnen de twee werkdagen afgeleverd te zijn.

Satelllic diende ook een contactcentrum uit te bouwen zowel in email als via telefoon voor gebruikers die inlichtingen wensden of een klacht willen formuleren.

Daarnaast is Satelllic ook enforcement provider van het kilometerheffingssysteem. Dat betekent dat overtredingen die binnenkomen via de camera's op vaste, flexibele en mobiele controleapparatuur geverifieerd worden en nadien doorgestuurd naar het handavingscentrum waar fiscale ambtenaren, na bijkomende verificatie, een boete kunnen uitsturen.

Axxes is een zg. EETS dienstverlener. Europa stelt dat de dienstverlening in tollanden open moet staan binnen het kader van het European Electronic Toll System. Zo kunnen er naast Satelllic, andere dienstverleners op de markt komen als ze geaccrediteerd worden door Viapass na uitgebreide testen. Axxes had alle tests met succes doorlopen en is, ook sinds 1 april 2016, dienstverlener voor de kilometerheffing in België.

2. De start van de kilometerheffing

Aangezien Satelllic de SSP is, werd na de invoering van de KMH wekelijks een opvolgvergadering belegd waarin de evolutie van de KMH besproken werd, de naleving ervan door de gebruikers, eventuele verbeterpunten en klachten.

Het mag duidelijk zijn dat bij de start van de kilometerheffing op 1 april 2016 zich een aantal logistieke problemen manifesteerden. Bepaalde verenigingen hadden voordien herhaaldelijk hun leden oproepen om zo laat mogelijk een OBU aan te vragen. Andere verenigingen hadden dan weer hun twijfels of de startdatum van 1 april wel zou gehaald worden. Toen dat effectief het geval bleef, kwamen er massaal aanvragen binnen om een OBU te bekomen. Ook de distributiemachines, die opgesteld stond op de 128 servicepunten werden bestormd door chauffeurs die alsnog een OBU wilden.

Om dit scenario te vermijden had Viapass ervoor net gezorgd dat de OBU's vanaf oktober 2015, zes maanden voor de invoering, er OBU's konden besteld en geleverd worden. Dat was buiten de gebruikers gerekend. Waar er in de periode tussen 31 oktober en 31 december 2015 nauwelijks 12.000 OBU's besteld en geleverd werden, stegen de aantallen bestelde OBU's in maart tot 240.000. In de eerste twee weken van april werden er meer dan 23.000 toestellen per week uit de verdeelautomaten gehaald. Alle zeilen werden bijgestoken: Satelllic zette aan de belangrijkste servicepunten extra mensen in om handmatig OBU's aan te reiken.

Eenzelfde scenario deed zich ook voor bij het call center. Dat werd plots overspoeld met aanvragen: op 31 maart 2016 kwamen er meer dan 9.000 telefoontjes binnen in plaats van de mogelijke 2.000. Tegen het einde van die eerste maand daalde het aantal inkomende oproepen naar 3.000

Er werd dan ook zo snel mogelijk aan capaciteitsuitbreiding van de operatoren gedaan zodat niet alleen alle oproepen behandeld konden worden maar tevens de wachttijd kon beperkt worden. Waar er in januari 2016 50 operatoren de mensen te woord stonden in 4 talen, werd dat aantal opgetrokken tot 250 in maart en 350 in april van dat jaar.

Hoewel Viapass geen rol toebedeeld had gekregen als informatiecenter, heeft de organisatie ook aan eerstelijns hulp gedaan, zonder dat daar extra omkadering voor bestond of extra middelen voor werden uitgetrokken. Naast een continue telefonische opvang van de rechtstreeks bellers, werden er bijna 6.000 mails met vragen beantwoord. Viapass maakt er een punt van om deze vragen dezelfde dag, of uiterlijk binnen de twee dagen te beantwoorden.

3. Specifieke klachtenbehandeling

Van bij de start van de kilometerheffing werden de statistieken nauwkeurig bekeken, de pijnpunten grondig besproken, remediëring uitgewerkt en de uitvoering ervan opgevolgd in wekelijkse vergaderingen.

De belangrijkste klachten die binnen kwamen handelden over:

- Late terugbetalingen bij terugzending van een OBU.
 - o Soms was dit te wijten aan foute of gedeeltelijke identificatiegegevens die bij de OBU gevoegd werden. In algemene gevallen werd de terugbetaal-tijd vastgelegd op 14 dagen op voorwaarde dat alle contactgegevens correct ter beschikking werden gesteld.
- Foute tolgegevens:
 - o soms waren het klachten over foute of ontbrekende indicaties op het OBU-scherm. Dit scherm is slechts indicatief, waar de echte cijfers te zien zijn op de Road User Portal van de gebruiker en uiteindelijk op de gedetailleerde afrekening die werd toegestuurd.
 - o Soms ging het over parallelwegen die naast een betalende tolweg lagen. Telkens werden de gegevens geverifieerd en de correctie ingebracht in de mapping, en waar nodig, de gebruiker terugbetaald.
- Uitvallende OBU's:
 - o een OBU is een kleine computer die draait op software. Net zoals bij een computer moeten er af en toe updates uitgevoerd worden. Gradueel werden het doorsturen van verbeterde kaarten en software en verzekerd door verschillende software updates die via de GSM-Simkaart (over-the-air) werden doorgegeven.
 - o Defecte OBU's: meermaals werd er in de pers gerefereerd naar het hoge aantal OBU's die defect zouden zijn omdat het controlelampje rood brandde. Ook deze cijfers werden consequent opgevolgd. Op het einde van de maand april waren er 411.000 OBU's geactiveerd; dat zijn tolkastjes die minstens eenmaal op de Belgische wegen actief hebben rondgereden. Daarvan vertoonden er einde april 6056 of 1.5% een rood lichtje. 714 of 0,1% waren defect. Bij de andere betrof het foute documentgegevens, onvoldoende tolkrediet, foute tankkaart of ging het om een als gestolen opgegeven voertuig.
- Service Points:
 - o In de beginnende dagen van de kilometerheffing was het moeilijk om de logistieke ketting op peil te houden gezien de grote vraag naar OBU's aan de verdeelautomaten. Er werd gerekend op een 2.000 OBU's per week via de verdeelpunten. De eerste en tweede week van april waren er dat telkens 23.000, nadien zakte het aantal tot 5.000

stuks per week. Dat zou op dat niveau blijven gedurende verschillende maanden, tot het op het einde van het jaar 2016 zou dalen tot een stabiele 2.000 stuks.

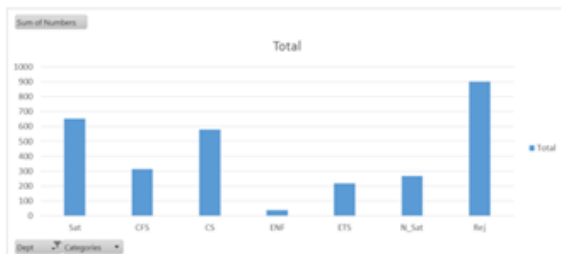
- Boetes:
 - o Er kwamen ook klachten binnen over onterechte boetes. Aangezien de handhaving de bevoegdheid is van de onderscheiden gewesten, werden deze ook aan hen doorgespeeld.

Concluderend kan er gesteld worden dat de start van de kilometerheffing gekenmerkt werd door een aantal logistieke problemen waarvan het gros externe oorzaken kenden. Viapass heeft zijn rol als coördinator gespeeld in die zin dat alle problemen werden opgelijst, besproken werden met de betrokken dienstverlener, en er een remediëringsplan en – timing werd opgesteld. Dat resulteerde in een uitspraak van een transportfederatie op het Truck & Business salon in januari 2017 dat de kilometerheffing nu “een vlot verloop kent.”

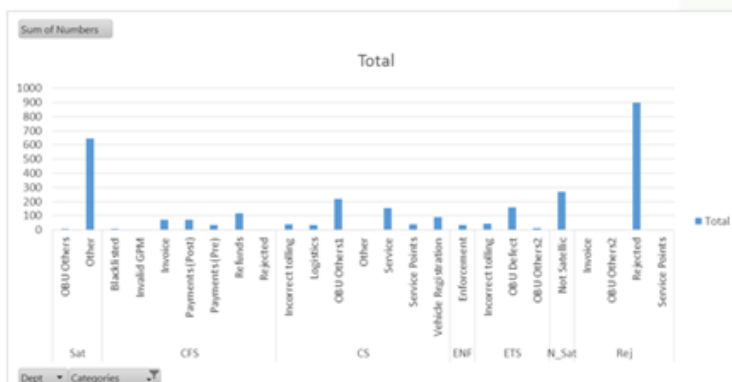
** De cijfers en de verklaring erbij*

Customer Service - Service Improvement Program

Complaints Handling - YTD



Row Labels	Sum of Numbers
Sat	654
CFS	314
CS	580
ENF	36
ETS	218
N_Sat	267
Rej	901
Grand Total	2970



Row Labels	Sum of Numbers	
Sat	672	Satellitic
OBU Others	8	Vragen rond kosten en waarborg OBU
Other	664	Vragen rond terms & conditions
CFS	325	Financial Service
Blacklisted	7	Klachten rond zwarte lijst
Invalid GPM	2	Geen gegarandeerde betalingsmethode
Invoice	74	factuur
Payments (Post)	72	Nabetalingen
Payments (Pre)	37	Voorafbetalingen
Refunds	129	Teruggave waarborg en rest-tol
Rejected	4	Verworpen
CS	588	Client Service
Incorrect tolling	43	Teveel betaald door foute registratie voertuig
Logistics	33	Verzending OBU
OBU Others1	220	Algemene vragen over OBU
Other	4	Andere vragen
Service	155	dienstverlening
Service Points	44	Service punten en verdeelautomaten
Vehicle Registration	89	Voertuig registratie
ENF	38	Enforcement (controle en boetes)
Enforcement	38	
ETS	226	Tolling Service
Incorrect tolling	48	Foute tolberekening
OBU Defect	165	OBU defect
OBU Others2	13	Vragen over vaste inbouw en antenne
N_Sat	277	Niet Satellitic gerelateerd
Not Satellitic	277	
Rej	983	Verworpen
Invoice	3	Factuur
OBU Others2	1	Installatie en antenne
Rejected	978	Verworpen
Service Points	1	Service points
Grand Total	3109	Algemeen Totaal 3109

