



JAARVERSLAG

KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2019



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslag 2019

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2019	2
Cijfergegevens 2019	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2019)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	6
Aantal klachten	6
Behandeltermijn	6
Drager en kanaal	6
Onontvankelijke klachten	6
Ontvankelijke klachten	6
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'	9
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'	10

Inleiding

Het jaarverslag 2019 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement Buitenlandse Zaken (BUZA), Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en berust op het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen (iV) centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. In 2019 werd afgezien van het gebruik van een gecoördineerd emailadres voor het beleidsdomein. BUZA en FIT gebruiken klachten.iv@fitagency.be, Toerisme Vlaanderen klachten@toerismevlaanderen.be (e-mails aan dit e-mailadres verstuurd, worden meteen naar de klachtencoördinator van FIT doorgestuurd). Deze e-mailadressen worden vermeld op de website van de respectievelijke entiteiten van het beleidsdomein.

Op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst worden de servicemeters van de drie entiteiten gebundeld op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2019 werden 14 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een halvering t.o.v. 2018 en brengt ons terug op de cijfers van 2013-2018 (mits een ondergrens in 2015).

Wijzigingen werking 2019

Geen wijzigingen te melden behalve de ingebruikname van de nieuwe klachtenadressen.

Cijfergegevens 2019

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	1	12	11	24
------------------------	---	----	----	----

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	1	11	7	19
	16 – 30 dagen			1	1
	31 – 45 dagen				
	meer dan 45 dagen		1	3	4
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief			1	1
	e-mail	1	12	10	23

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	1	12	10	23
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)				
	via Vlaamse Ombudsdienst			1	1

Aantal onontvankelijke klachten		2	8	10
--	--	---	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		1		1
	Geen Vlaamse overheid			8	8
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit		1		1

Aantal ontvankelijke klachten	1	10	3	14
--------------------------------------	---	----	---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	1	6	3	10
	deels gegrond				
	ongegrond		4		4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	1	6	2	9
	deels opgelost			1	1
	Onopgelost				

Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen					
	Vlotte bereikbaarheid (ombudsnorm 9)		4		4
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10)		1	2	3
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)		1		1
	Redelijke behandeltermijn (ombudsnorm 13)	1			1
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer (ombudsnorm 15)			1	1

Evolutie van de kerngetallen (2012-2019)

Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24
2016	8	9	10	27
2017	0	7	5	12
2018	1	19	17	37
2019	1	12	11	24

	Dept. BUZA	FIT	Toer. Vl.	Totaal
Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17
2016	6	4	7	17
2017	0	1	1	2
2018	0	0	10	10
2019	0	2	8	10

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51
2013	1	3	7	11
2014	0	0	13	13
2015	1	3	3	7
2016	2	5	3	10
2017	0	6	4	10
2018	1	19	7	27
2019	1	10	3	14

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is gedaald tegenover het jaar voordien. In 2019 waren er 24 klachten (in 2018, 37). Voor het Departement BUZA kwam slechts één klacht binnen (in 2018 1; in 2017 0). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 24 in 2019. De drie entiteiten blijven sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *‘Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht’.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2019 gemiddeld binnen de 20 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is lichte stijging tegenover 2018 toen het aantal op 16 dagen lag maar nog altijd een goed cijfer ten overstaan van het jaar 2018, toen deze nog op 29 dagen lag (en in lijn met de goede prestaties van 2016). Een aantal klachten werd later dan 45 dagen behandeld. Dit moet in de toekomst verder bekeken worden hoe dit kan verbeterd worden.

Drager en kanaal

Ook in 2019 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2019 werden bijna alle klachten via e-mail verstuurd. Er werd één klacht via brief rechtstreeks verstuurd naar de ombudsman.

Onontvankelijke klachten

Het aantal onontvankelijke klachten bleef stabiel in 2019 tegenover 2018.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving het beleidsdomein 14 ontvankelijke klachten: 1 voor Dep. BUZA, 3 voor Toerisme Vlaanderen en 10 voor FIT.

De meeste klachten van FIT hadden ook dit jaar betrekking op een schending van ombudsnorm 9, vlotte bereikbaarheid. Namelijk FIT is in de eerste helft van 2018, onder andere in het kader van het e-loket voor ondernemers, door een groot proces van digitale transformatie gegaan: nieuw CRM, aanpassingen aan GDPR, Single Sign On beleid, nieuwe digitale sleutels en inlogmogelijkheden, aanvragen van subsidies met de E-ID, etc. Al deze vernieuwingen werden in een grote beweging doorgevoerd en vooral het gebruik van de E-ID in het kader van de beveiliging van en de single sign on voor het e-loket voor ondernemers waren geen sinecure. FIT heeft evenwel voldoende IT-ondersteuning geboden aan haar klanten en heeft

snel het populaire ITSME ondersteund. Elke van de 4 ontvankelijke klachten op ombudsnorm 9 werd binnen de week opgelost.

Toerisme Vlaanderen kreeg twee klachten die een schending waren van ombudsnorm 10, doeltreffende algemene informatieverstrekking en één klacht die een schending was van ombudsnorm 15, respect voor de persoonlijke levensfeer. Het departement BUZA kreeg één klacht die een schending was van ombudsnorm 13, redelijke behandeltermijn.

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

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

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

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

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

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel II.87 van het Bestuursdecreet voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurd per beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als BUZA hebben tussen 2015 en 2019 hun websites al verschillende malen vernieuwd en/of aangepast. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

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

In 2019 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

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

Voor FIT is het heel opvallend dat in 2018 en 2019 relatief veel klachten betrekking had om de digitale toegankelijkheid. Deze klachten werden wel adequaat opgevangen en binnen de week geremedieerd. Vorig jaar gingen we ervan uit dat het hier ging om digitale kinderziektes. We kunnen nu aangeven dat er nog steeds wat problemen bestaan. Het is aangewezen om naar 2020 toe deze problemen verder te verminderen.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van extra sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd. DiV (nu BUZA) en FIT volgden dit voorbeeld in 2016.

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

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

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

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

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

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

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

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

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt gestreefd naar een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als interventie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

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

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport.

Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

- Meer aandacht om de gemiddelde behandeltermijn van een klacht te verlagen.

Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

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

Er waren geen beleidsklachten in 2019.

Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Volgend op een Duitstalige klacht rechtstreeks gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgde de Vlaamse Ombudsman aan Toerisme Vlaanderen een aanbeveling inzake taalhoffelijkheid bij de klachtenbehandeling, met een verwijzing naar het beleid van het Vlaams Agentschap voor Innoveren en Ontwikkelen (VLAIO) in die zin. Toerisme Vlaanderen onderschrijft deze aanbeveling en engageert zich om deze in de praktijk toe te passen.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten met nadien een terugkoppeling op het periodiek overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.



JAARVERSLAG

KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2018



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslag 2018

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2018	2
Cijfergegevens 2018	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2018)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	6
Aantal klachten	6
Behandeltermijn	6
Drager en kanaal	6
Onontvankelijke klachten	6
Ontvankelijke klachten	6
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘ <i>klachtencaptatie</i> ’	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’	9
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’	10

Inleiding

Het jaarverslag 2018 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement Buitenlandse Zaken (BUZA), Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen (iV) centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Met het oog op een gecoördineerde aanpak gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mailadres voor klachten, nl. klachten.iv@vlaanderen.be. Dit e-mailadres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein. In 2019 zullen aanpassingen gebeuren die snel doorgegeven zullen worden aan alle betrokken instanties.

Op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst worden de servicemeters van de drie entiteiten gebundeld op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2018 werden 27 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een achteruitgang ten overstaan van de vorige jaren maar nog altijd opmerkelijk beter dan in 2012, het eerste jaar waarop de drie entiteiten hun klachtencijfers samenbrachten.

Wijzigingen werking 2018

In de loop van 2018 werden de klachtenbehandelaars binnen FIT en BUZA vervangen wegens interne personeelsverschuivingen. Dit ging telkens om een vlotte vervanging.

Cijfergegevens 2018

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	1	19	17	37
------------------------	---	----	----	----

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen		14	11	25
	16 – 30 dagen	1	2	5	8
	31 – 45 dagen				
	meer dan 45 dagen		3	1	4
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief				
	e-mail	1	19	17	37

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	1	19	17	37
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)				
	via Vlaamse Ombudsdienst				

Aantal onontvankelijke klachten			10	10
--	--	--	----	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht				
	Geen Vlaamse overheid			10	10
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit				

Aantal ontvankelijke klachten	1	19	7	27
--------------------------------------	---	----	---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	1	14	3	18
	deels gegrond		1	3	4
	ongegrond		4	1	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	1	15		16
	deels opgelost			6	6
	Onopgelost				

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Overeenstemming met het recht (ombudsnorm 1)			4	4
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen (ombudsnorm 4)			1	1
	Correcte bejegening (ombudsnorm 6)	1	1		2
	Vlotte bereikbaarheid (ombudsnorm 9)		14		14
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer (Ombudsnorm 15)			1	1

Evolutie van de kerngetallen (2012-2018)

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24
2016	8	9	10	27
2017	0	7	5	12
2018	1	19	17	37

Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17
2016	6	4	7	17
2017	0	1	1	2
2018	0	0	10	10

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51

	Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
2013	1	3	7	11
2014	0	0	13	13
2015	1	3	3	7
2016	2	5	3	10
2017	0	6	4	10
2018	1	19	7	27

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is sterk gestegen tegenover het jaar voordien. In 2018 waren er 37 klachten (in 2017, 12; in 2016, 27). Voor het Departement BUZA kwam slechts één klacht binnen (in 2017 0; in 2016 8). Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 37 in 2018. Het valt af te wachten wat 2019 zal brengen. De ondergrens van 12 klachten in 2017 kan uitzonderlijk geweest zijn. Misschien ligt de ondergrens van het beleidsdomein op het niveau van 2018 en de jaren 2015-2016: ongeveer een 30-tal klachten. De drie entiteiten blijven sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *'Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht'.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2018 gemiddeld binnen de 16 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is een opmerkelijke verbetering ten overstaan van het jaar 2017, toen deze nog op 29 dagen lag (en in lijn met de goede prestaties van 2016). Een aantal klachten werd later dan 45 dagen behandeld. Dit moet in de toekomst verder bekeken worden hoe dit kan verbeterd worden.

Drager en kanaal

Ook in 2018 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. In 2018 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2018 zien we een eenzijdige trend als in 2017, dat het aantal onontvankelijke klachten toeneemt, en het aantal onontvankelijke klachten eerder beperkt is.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving het beleidsdomein 27 ontvankelijke klachten: 1 voor Dep. BUZA, 7 voor Toerisme Vlaanderen en 19 voor FIT.

De meeste klachten van FIT hadden betrekking op een schending van ombudsnorm 9, vlotte bereikbaarheid. Namelijk FIT is in de eerste helft van 2018, onder andere in het kader van het e-loket voor ondernemers, door een groot proces van digitale transformatie gegaan: nieuw CRM, aanpassingen aan GDPR, Single Sign On beleid, nieuwe digitale sleutels en inlogmogelijkheden, aanvragen van subsidies met de E-ID, etc. Al deze vernieuwingen werden in een grote beweging doorgevoerd en vooral het gebruik

van de E-ID in het kader van de beveiliging van en de single sign on voor het e-loket voor ondernemers waren geen sinecure. FIT heeft evenwel voldoende IT-ondersteuning geboden aan haar klanten en heeft snel het populaire ITSME ondersteund. Elke van de 15 ontvankelijke klachten op ombudsnorm 9 werd binnen de dag opgelost.

Toerisme Vlaanderen kreeg dan weer hoofdzakelijk klachten die een schending waren van ombudsnorm 1, overeenstemming met het recht. Burgers lijken vaker klacht in te dienen over logies die aangeboden worden via onlineplatformen en wettelijk niet altijd over de juiste vergunningen beschikken. Ook de aard van de verzoeker was gedifferentieerder. Naast aanbieders en gebruikers van toeristische logies, kwamen in 2018 ook ontvankelijke klachten binnen van derden (bv. omwonenden van toeristische logies).

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

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

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

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

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

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurd door één centraal punt van elk beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als BUZA hebben tussen 2015 en 2018 hun websites al verschillende malen vernieuwd en/of aangepast. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

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

In 2018 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

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

Voor FIT is het heel opvallend dat in 2018 relatief veel klachten betrekking had om de digitale toegankelijkheid. Deze klachten werden wel adequaat opgevangen en binnen de dag geremedieerd. We kunnen er dan ook van uitgaan dat het hier om digitale kinderziektes ging die hopelijk tot het verleden behoren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van extra sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd. DiV (nu BUZA) en FIT volgden dit voorbeeld in 2016.

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

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

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

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

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

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

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

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

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als interventie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

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

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport.

Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

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

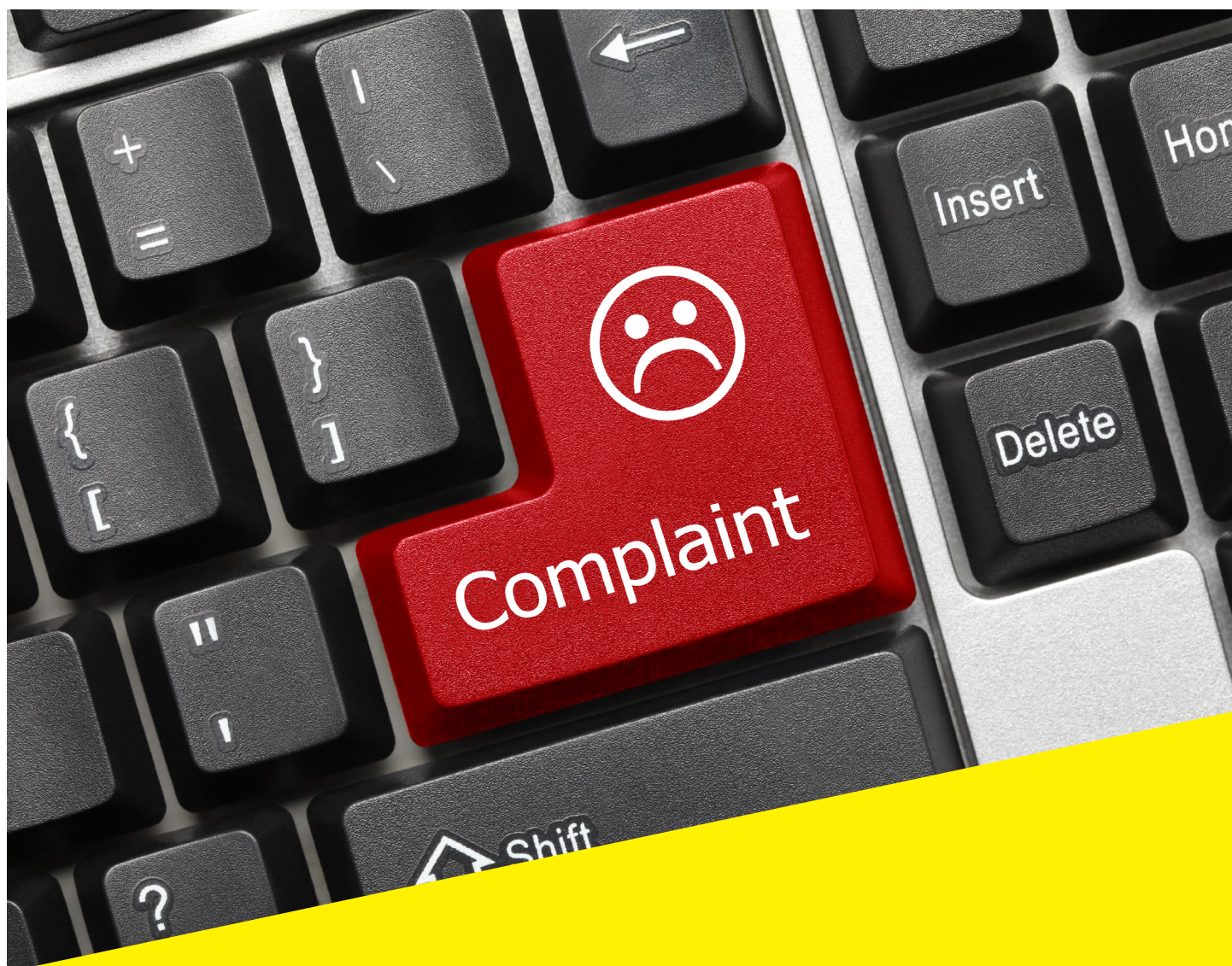
Er waren geen beleidsklachten in 2018.

Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er waren geen aanbevelingen.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.



JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2017



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslagverslag 2017

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2017	2
Cijfergegevens 2017	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2017)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	5
Aantal klachten	5
Behandeltermijn	5
Drager en kanaal	5
Onontvankelijke klachten	5
Ontvankelijke klachten	5
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen	6
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'	6
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'	8
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'	9

Inleiding

Het jaarverslag 2017 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement Buitenlandse Zaken (BUZA), Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen (iV) centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Met het oog op een gecoördineerde aanpak gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mailadres voor klachten, nl. klachten.iv@vlaanderen.be. Dit e-mailadres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein.

Op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst worden de servicemeters van de drie entiteiten gebundeld op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2017 werden 10 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het aantal van 2016. Het totale aantal klachten daalde wel met meer dan 50% (van 27 naar 12).

Wijzigingen werking 2017

De website van BUZA werd grondig gewijzigd en de klachtenprocedure wordt nu stapsgewijs en in detail uitgelegd: <http://www.fdfa.be/nl/klachtenbehandeling>

Sinds 1 april 2017 is het nieuw Vlaams logiesdecreet van kracht. Het vereenvoudigt de administratieve regels voor wie toeristen tegen betaling laat overnachten.
www.toerismevlaanderen.be/logiesuitbaters

Op diezelfde datum verhuisde de dienst Toeristische Vergunning van het Departement Buitenlandse Zaken naar Toerisme Vlaanderen. Dit verklaart mogelijks waarom in 2017 geen klachten werden ontvangen voor BUZA.

In de loop van 2017 werden de klachtenbehandelaars binnen TVL en BUZA vervangen wegens interne veranderingen. Dit ging telkens om een vlotte vervanging. De klachtenbehandelaar van FIT zal ook wijzigen in 2018.

Cijfergegevens 2017

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	0	7	5	12
------------------------	---	---	---	----

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen		2	5	7
	16 – 30 dagen		1		1
	31 – 45 dagen		2		2
	meer dan 45 dagen		2		2
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief				
	e-mail		7	5	12

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger		6	5	11
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)				
	via Vlaamse Ombudsdienst		1		1

Aantal onontvankelijke klachten		1	1	2
--	--	---	---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		1		1
	Geen Vlaamse overheid			1	1
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit				

Aantal ontvankelijke klachten		6	4	10
--------------------------------------	--	---	---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond		1	1	2
	deels gegrond		1	3	4
	ongegrond		4		4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		2	1	3
	deels opgelost			3	3
	Onopgelost				

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Doeltreffende algemene informatieverstrekking (ombudsnorm 10)			1	1
	Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)		3	2	5

Evolutie van de kerngetallen (2012-2017)

Dept. BUZA	FIT	Toer. VI.	Totaal
---------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24
2016	8	9	10	27
2017	0	7	5	12

Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17
2016	6	4	7	17
2017	0	1	1	2

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51
2013	1	3	7	11
2014			13	13
2015	1	3	3	7
2016	2	5	3	10
2017	0	6	4	10

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten is meer dan gehalveerd. In 2017 waren er 12 klachten (in 2016, 27). Voor het Departement BUZA kwam geen enkele klacht binnen. De klachten werden gelijk verdeeld over de 3 de twee overige entiteiten van het beleidsdomein. Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 12 in 2017. De drie entiteiten blijven sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *'Omodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht'.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2017 gemiddeld binnen de 29 dagen afgehandeld door het beleidsdomein. Dit is een sterke achteruitgang ten overstaan van het jaar 2016, toen deze nog op 13 dagen lag. Er waren in vergelijking met 2016 ook opnieuw klachten die de behandeltermijn van 45 dagen overschreden. Deze achteruitgang is louter te wijten aan de moeilijkheid van sommige klachten en de werklast van de klachtenbehandelaar bij FIT – bij andere zaken die buiten de klachtenwerking liggen. Toerisme Vlaanderen liet afzonderlijk wel mooie cijfers optekenen. Klachten werden gemiddeld binnen de 6 dagen behandeld. De aard van de klachten bij FIT was juridisch-technisch niet eenvoudig en voor twee klachten werd beroep gedaan op externe juridische ondersteuning.

Drager en kanaal

Ook in 2017 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Een klein deel van de klachten wordt aangeleverd door andere overheden: in casu de Vlaamse Ombudsdienst. In 2017 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2017 zien we een grondige wijziging van de aard van de klachten. Waar in 2016 de meerderheid van de klachten onontvankelijke klachten waren (63%), is dit nu een minderheid (17%).

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld, ontving het beleidsdomein 10 ontvankelijke klachten: 4 voor TVL en 6 voor FIT. In wat volgt wordt dieper ingegaan op de aard van de ontvankelijke klachten en hun afhandeling. Ter bescherming van de privacy van de verzoekers wordt zo weinig mogelijk detailinformatie over de klacht vermeld.

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

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

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

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

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt door één centraal punt van elk beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als BUZA hebben tussen 2015 en 2017 hun websites vernieuwd en/of aangepast. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

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

In 2017 werden dergelijke klachten ontvangen, nl. 2. In beide gevallen zag de Vlaamse Ombudsdienst geen ruimte voor verdere bemiddeling en werd het eerstelijnsadvies gevolgd.

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

De daling van het aantal klachten is opmerkelijk, maar de toenemende complexiteit van de klachten (zeker bij FIT) zorgt wel voor extra vraag naar (juridische) capaciteit die niet altijd beschikbaar is wegens de personeelsbesparingen.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van extra sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd. DiV (nu BUZA) en FIT volgden dit voorbeeld in 2016.

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

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

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

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

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

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

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

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

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als interventie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

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

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport.

Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

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

Er waren geen beleidsklachten in 2017.

Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er waren geen aanbevelingen.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.



JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2016



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslagverslag 2016

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2016	2
Cijfergegevens 2016	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2016)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties	5
Aantal klachten	5
Behandeltermijn	5
Drager en kanaal	5
Onontvankelijke klachten	5
Ontvankelijke klachten	6
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘ <i>klachtencaptatie</i> ’	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’	9
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’	10

Inleiding

Het jaarverslag 2016 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement internationaal Vlaanderen¹, Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Met het oog op een gecoördineerde aanpak gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mailadres voor klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mailadres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein.

Op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst worden de servicemeters van de drie entiteiten gebundeld op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2016 werden 10 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het aantal van 2015.

Wijzigingen werking 2016

De hierboven geschetste werkwijze werd in de loop van 2015 geëvalueerd in het licht van de geactualiseerde omzendbrief VR 2014/20 “Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering”. De drie entiteiten hebben hun werking verder op elkaar afgestemd. Zowel FIT als TVL hebben in 2015 hun website vernieuwd. Een aparte klachtenpagina, alsook een online klachtenformulier zijn nu voorzien. DiV zal hetzelfde doen in 2017.

<http://www.flandersinvestmentandtrade.com/export/contact/klacht>

<http://www.vlaanderen.be/int/klachtenbehandeling>

<http://www.toerismevlaanderen.be/klachtenformulier>

DiV en TVL werkten de klachtenpagina verder uit met een omschrijving van de klachtenprocedure en FIT lanceerde een online klachtenformulier. Op de sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid. De DiV klachtenpagina verwijst de klachten met betrekking tot toeristische logies nu rechtstreeks door naar de betrokken dienst. Op die manier wordt de doorlooptijd zo kort mogelijk gemaakt.

Deze nieuwe accenten wierpen hun vruchten af in 2016. In de praktijk merken we dat klachten nu, meer dan in het verleden, rechtstreeks bij de bedoelde instantie terechtkomen en zo sneller kunnen opgevolgd worden (zie verder, de gemiddelde behandeltermijn is sterk gedaald).

¹ Vanaf 1 januari 2017 heet het Departement internationaal Vlaanderen officieel Departement Buitenlandse Zaken.

Cijfergegevens 2016

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	8	9	10	27
------------------------	---	---	----	----

Aantal klachten opgedeeld naar behandeltermijn (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	6	4	8	18
	16 – 30 dagen	2	4		6
	31 – 45 dagen		1	2	3
	meer dan 45 dagen				
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief				
	e-mail	8	9	10	27

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	6	9	9	23
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)			1	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	2			2

Aantal onontvankelijke klachten	6	4	7	17
--	---	---	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		1		1
	Geen Vlaamse overheid	6	3	6	14
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit			1	1

Aantal ontvankelijke klachten	2	5	3	10
--------------------------------------	---	---	---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond		3	2	5
	deels gegrond				
	ongegrond	2	2	1	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		3	2	5
	deels opgelost				
	Onopgelost				

Dept. iv	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Onheuse bejegening (ombudsnorm 6)			1	1
	Geen deugdelijke correspondentie (ombudsnorm 8)		2		2
	Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)		1	1	2

Evolutie van de kerngetallen (2012-2016)

Dept. iv	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24
2016	8	9	10	27

Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17
2016	6	4	7	17

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51
2013	1	3	7	11
2014			13	13
2015	1	3	3	7
2016	2	5	3	10

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten blijft stabiel. In 2016 waren er 27 klachten (in 2015, 24). Deze klachten zijn ongeveer gelijk verdeeld over de 3 entiteiten van het beleidsdomein. Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 27 in 2016. De drie entiteiten blijven sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *'Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht'.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Bij FIT zijn tussen de klachtenbehandelaar en de verantwoordelijke sociale media afspraken gemaakt voor wat betreft negatieve uitlatingen op de sociale media. Negatieve uitlatingen op de sociale media worden grondig gescreend en opgevolgd. Mocht een negatieve uitlating de vorm van een klacht krijgen, dan gidst de sociale media verantwoordelijke de klager naar de officiële klachtenbehandelaar van FIT.

Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2016 gemiddeld binnen de 13 dagen afgehandeld. Dit is een substantiële verbetering ten overstaan van de vorige jaren. Er waren in vergelijking met 2015 ook geen klachten meer die de behandeltermijn van 45 dagen overschreden.

Dragers en kanaal

Ook in 2016 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Een klein deel van de klachten wordt aangeleverd door andere overheden: de Vlaamse overheid en de Vlaamse Ombudsdienst. In 2016 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2016 werden de meeste klachten geklasseerd als onontvankelijk (63%). De voornaamste reden van onontvankelijkheid is dat ze geen betrekking hebben op de werking van DiV, TVL of FIT. TVL en Div ontvangen vaak onontvankelijke klachten die gericht zijn tot toeristische logies. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel zeer ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig (her)inspecties uitgevoerd. Bij FIT komen dan weer klachten binnen van bedrijven die misnoegd zijn over de niet-toekenning van subsidies of de deelname aan economische missies of groepsstanden. Vaak zijn deze verzoeken onontvankelijk maar FIT probeert de verzoeker altijd met raad en daad bij te staan. Vaak resulteren ook onontvankelijke klachten in een begeleidingstraject met bedrijven (zie verder). Vragen tot

informatie vinden ook hun weg tot de klachtenbehandelaars. Deze verzoeken worden dan steeds beantwoord in samenspraak met bevoegde collega's.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld ontving het beleidsdomein 10 ontvankelijke klachten: 3 voor TVL, 5 voor FIT en 2 voor DiV. In wat volgt wordt dieper ingegaan op de aard van de ontvankelijke klachten en hun afhandeling. Ter bescherming van de privacy van de verzoekers wordt zo weinig mogelijk detailinformatie over de klacht vermeld. Er zijn enkele opvallende verschillen ten overstaan van 2015. Alle ontvankelijke klachten bij FIT en TVL gaan over kleine operationele kwesties waar onvoldoende opvolging aan werd gegeven. Deze konden zeer snel en adequaat opgelost worden. In 2015 ontving TVL nog drie ontvankelijke klachten met betrekking op de dienstverlening rond 'toerisme voor Allen', meer bepaald de door Toerisme voor Allen erkende jeugdverblijven. In 2016 werden hier geen klachten meer over ontvangen.

Twee ontvankelijke klachten van TVL waren gegrond en hadden betrekking op twee acties van de afdeling bestemmingspromotie waar onvoldoende gevolg aan was gegeven. Deze werden na ontvangst van de klacht onmiddellijk opgelost. Een derde was ontvankelijk maar ongegrond wegens de mogelijkheid tot administratieve beroepsprocedure bij de niet-toekenning van een subsidie.

De vijf ontvankelijke klachten van FIT hadden zowel betrekking op de werking van het hoofdkantoor als de buitenlandkantoren. De drie gegronde klachten hadden betrekking op de werking van FIT of een private onderaannemer binnen een bestaande raamovereenkomst. Twee hadden betrekking op ongewenste correspondentie en een derde op registratieproblemen met een website. De twee ongegronde klachten hadden betrekking op dienstverlening in het buitenland. Een bedrijf was niet tevreden over de aangeleverde dienstverlening bij de organisatie van B2B's. Maar dit had eerder te maken met een slechte match tussen de diensten die werden aangeboden en de marktmogelijkheden. FIT kon hier weinig aan verhelpen. De laatste klacht had betrekking op het taalgebruik in een buitenlands kantoor. Maar hier werden geen onregelmatigheden vastgesteld.

De twee ontvankelijke klachten bij DiV waren ongegrond. De ene klacht ging om de administratieve beroepsprocedure voor toeristische logies. Maar hier werden geen onregelmatigheden vastgesteld. Het andere dossier had betrekking op de uitbating van een kampeerverblijfplaats. De aangehaalde argumenten hadden geen betrekking op de bestaande regelgeving.

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

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

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

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

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt door één centraal punt van elk beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als DiV hebben in 2015 hun website vernieuwd en/of aangepast. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. FIT voegde ook een online klachtenformulier toe. Begin 2017 vernieuwt DiV haar website en zal dit ook klachtenformulier ook toevoegen. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid:

<http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst>.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

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

In 2016 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

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

De drie entiteiten registreerden een realistisch aantal klachten in functie van de context.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van extra sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd. DiV en FIT volgden dit voorbeeld in 2016.

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

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

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

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

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

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

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig. De functie van klachtenbehandelaar bij DiV was voorzien in de functiebeschrijving van de tot eind 2014 in dienst zijnde titularis. De functies van klachtenbehandelaar, -coördinator en -manager werden voor de nieuwe titularis (vanaf 01.01.2015) nog niet opgenomen in diens functiebeschrijving.

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

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als interventie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

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

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport.

Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

- De lancering van de nieuwe website van DiV is doorgeschoven naar begin 2017. Hierbij heeft men aandacht voor de zichtbaarheid en gebruiksgemak van de klachtenpagina, o.m. door het gebruik van een onlineklachtenformulier te bekijken.

Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

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

Er waren geen beleidsklachten in 2016.

Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er waren geen aanbevelingen.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.



JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

2015



Flanders
State of the Art

Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Jaarverslagverslag 2015

Inhoudstafel

Inleiding	2
Wijzigingen werking 2015	2
Cijfergegevens 2015.....	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2015)	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties.....	4
Aantal klachten.....	4
Behandeltermijn.....	5
Drager en kanaal.....	5
Onontvankelijke klachten.....	5
Ontvankelijke klachten	6
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen.....	8
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘ <i>klachtencaptatie</i> ’.....	8
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’.....	10
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’	11
Bijlage 2: infograph ter sensibilisering van medewerkers TVL.....	13

Inleiding

Het jaarverslag 2015 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement internationaal Vlaanderen (DiV), Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Met het oog op een gecoördineerde aanpak gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mailadres voor klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mailadres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein.

In tegenstelling tot 2014 werd voor 2015 op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst beslist om de servicemeters van de drie entiteiten te bundelen op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2015 werden 7 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is een substantiële daling ten overstaan van de vorige jaren en wordt verder in dit rapport toegelicht.

Wijzigingen werking 2015

De hierboven geschetste werkwijze werd in de loop van 2015 geëvalueerd in het licht van de geactualiseerde omzendbrief VR 2014/20 “Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering”. De drie entiteiten hebben hun werking verder op elkaar afgestemd. Zowel FIT, DiV als TVL hebben in 2015 hun website vernieuwd. Een aparte klachtenpagina, alsook een online klachtenformulier zijn nu voorzien.

<http://www.flandersinvestmentandtrade.com/export/contact/klacht>

<http://www.vlaanderen.be/int/klachtenbehandeling>

<http://www.toerismevlaanderen.be/klachtenformulier>

DiV en TVL werkten de klachtenpagina verder uit met een omschrijving van de klachtenprocedure en FIT lanceerde een online klachtenformulier. Op de sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid. De DiV klachtenpagina verwijst de klachten met betrekking tot toeristische logies nu rechtstreeks door naar de betrokken dienst. Op die manier wordt de doorlooptijd zo kort mogelijk gemaakt.

Het beleidsdomein zet sterk in op de principes van *peer review* en *best practices*. TVL stelde dit jaar een infograph op om zijn medewerkers te sensibiliseren rond de klachtenbehandeling (bijlage 2). Voor 2016 bekijken FIT en DiV of ze deze best practice uit de werking van TVL kunnen overnemen. Ook naar andere goede voorbeelden wordt actief gezocht. Zo werd de website van FIT en DiV afgestemd op goede voorbeelden binnen de Vlaamse overheid. Het klachtenboek 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst werd ook geconsulteerd voor verbetermogelijkheden inzake rapportering van klachten. De klachtencoördinator van de Vlaamse Landmaatschappij contacteerde FIT op haar beurt om meer te weten te komen over het klachtenregistratiesysteem en de achterliggende software.

Cijfergegevens 2015

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	10	7	7	24
------------------------	----	---	---	----

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	8	2	3	13
	16 – 30 dagen	1	4	1	6
	31 – 45 dagen		1	2	3
	meer dan 45 dagen	1		1	2
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de drager	brief				
	e-mail	10	7	7	24

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	7	7	6	20
	via Vlaamse overheid			1	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	1			1
	via Vlaamse gemeente	1		1	2

Aantal onontvankelijke klachten	9	4	4	17
---------------------------------	---	---	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		2		2
	Geen Vlaamse overheid	8	1	4	13
	Jurisdictioneel beroep is aanhangig		1		1
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit	1			1

Aantal ontvankelijke klachten	1	3	3	7
-------------------------------	---	---	---	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond		1	1	2
	deels gegrond			1	1
	ongegrond	1	2	1	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		1		1
	deels opgelost			2	2
	Onopgelost				

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Onheuse bejegening (ombudsnorm 6)			1	1
	Ontoereikende informatieverstrekking (ombudsnorm 10)			1	1
	Onredelijke behandeltermijn (ombudsnorm 13)		1		1

Evolutie van de kerngetallen (2012-2015)

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24

Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51
2013	1	3	7	11
2014			13	13
2015	1	3	3	7

Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Aantal klachten

Er is een daling van het totaal aantal klachten. In 2014 waren er nog 51, in 2015 24 (een daling met 53%). Deze klachten zijn ongeveer gelijk verdeeld over de 3 entiteiten van het beleidsdomein. Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 24 in 2015. Vooral de sterke daling bij TVL is opvallend, zowel ten opzichte van het vorige jaar als op middellange termijn. Mogelijke verklaringen zijn:

- Het weinig klachtengevoelige karakter van het beleidsdomein
- De aanpassingen aan de websites van de entiteiten zodat de procedure duidelijker geworden is.
- Klachten met betrekking tot toeristische logies nu sneller rechtstreeks hun weg vinden naar de betrokken diensten.
- Het informeel afhandelen van vragen tot informatie van burgers en bedrijven naar analogie met de letter en de geest van het klachtendecreet (zie onder voor meer uitleg)

De drie entiteiten blijven sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *‘Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht’.*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Bij FIT zijn tussen de klachtenbehandelaar en de verantwoordelijke social media afspraken gemaakt voor wat betreft negatieve uitlatingen op de social media. Negatieve uitlatingen op de sociale media worden grondig gescreeend en opgevolgd. Mocht een negatieve uitlating de vorm van een klacht krijgen, dan gidst de social media verantwoordelijke de klager naar de officiële klachtenbehandelaar van FIT.

Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2015 gemiddeld binnen de 19 dagen afgehandeld. Dit is iets hoger dan de vorige jaren, maar in vergelijking met 2014 overschreden slechts 2 klachten de behandeltermijn van 45 dagen. In het algemeen is de behandeltermijn evenredig met de complexiteit van het dossier. De behandeltermijn van ontvankelijke klachten is natuurlijk ook hoger dan het gemiddelde. Bij FIT wordt daarenboven vaak geopteerd om bedrijven bij te staan via een begeleidingstraject (zie verder).

Drager en kanaal

Ook in 2015 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Een klein deel van de klachten wordt aangeleverd door andere overheden: de Vlaamse overheid, de Vlaamse Ombudsdienst en gemeentes. In 2015 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

Onontvankelijke klachten

In 2015 werden de meeste klachten geklasseerd als onontvankelijk (71%). De voornaamste reden van onontvankelijkheid is dat ze geen betrekking hebben op de werking van DiV, TVL of FIT. TVL en DiV ontvangen vaak onontvankelijke klachten die gericht zijn tot toeristische logies. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel zeer ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig

(her)inspecties uitgevoerd. Bij FIT komen dan weer klachten binnen van bedrijven die misnoegd zijn over de niet-toekenning van subsidies of de deelname aan groepsstanden. Vaak zijn deze verzoeken onontvankelijk maar FIT probeert de verzoeker altijd met raad en daad bij te staan. Vaak resulteren ook onontvankelijke klachten in een begeleidingstraject met bedrijven (zie verder). Vragen tot informatie vinden ook hun weg tot de klachtenbehandelaars. Deze verzoeken worden dan steeds beantwoord in samenspraak met bevoegde collega's.

Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld ontving het beleidsdomein 7 ontvankelijke klachten: 3 voor TVL, 3 voor FIT en 1 voor DiV. Bij TVL zijn de klagers vakantiegangers. De klacht tegen DiV was afkomstig van een bewoner van een camping. Bij FIT komen klachten van bedrijven. In wat volgt wordt dieper ingegaan op de aard van de ontvankelijke klachten en hun afhandeling. Ter bescherming van de privacy van de verzoekers wordt zo weinig mogelijk detailinformatie over de klacht vermeld.

De klacht van DiV kwam van een verzoeker die nadelen ondervond door de juridische beslissing tot de gedwongen stopzettingsprocedure van een kampeerterrein. De verzoeker diende klacht in tegen de acties die DiV in samenwerking met de exploitant van het terrein ondernam, om uitvoering te geven aan de bepaling van het Provinciaal Ruimtelijk Uitvoeringsplan. Er werden geen onregelmatigheden vastgesteld dus de klacht was niet gegrond.

De drie ontvankelijke klachten bij TVL hadden betrekking op de dienstverlening rond 'toerisme voor Allen', meer bepaald de door Toerisme voor Allen erkende jeugdverblijven.

Klacht TVL1 was deels gegrond. De verzoeker had opmerkingen over de faciliteiten van een vakantiehuis. TVL stelde een inspectie in ter controle. Tijdens het inspectiebezoek werden inderdaad een aantal onvolkomenheden vastgesteld, zoals o.a. lekkende kranen/toiletten. Inzake brandveiligheid werd vastgesteld dat er geen branddeken aanwezig was in de keuken. Een kapotte brandmelder in het slaapgedeelte werd hersteld. De inspecteur stelde eveneens vast dat de nooduitgang verwarring deed ontstaan. Na de klacht werd het bordje weggehaald zodat de uitweg via de nooduitgang duidelijk werd. De inspecteur van Toerisme voor Allen zal dit verblijf naar de toekomst toe goed opvolgen.

Klacht TVL2 was gericht tegen vakantieparticipatie van Toerisme Vlaanderen. Vakantieparticipatie bemiddelt tussen sociale vakantiebestemmingen en mensen met een laag inkomen. Deze klacht was ongegrond. De verzoeker had een klacht omdat zijn inkomen volgens Vakantieparticipatie boven de armoededrempel lag, reden waarom hij geen recht had op een vakantieaanbod via Vakantieparticipatie. Maar toch werd door de klachtenbehandelaar een aanbeveling geformuleerd om op de website van het Steunpunt Vakantieparticipatie expliciet de berekeningsbasis voor het maand-inkomen dat aan de armoededrempel wordt getoetst te vermelden teneinde gelijkaardige discussies naar de toekomst toe te vermijden.

Klacht TVL3 was gegrond. De verzoeker had een klacht omdat een vakantiewoning hun reservatie verloren was. Het was voor deze uitbater de eerste keer dat een reservatie via Steunpunt Vakantieparticipatie werd ontvangen. Door miscommunicatie werd deze reservatie niet overgenomen in het boekingsprogramma. Het nodige werd gedaan om dit te herstellen en door de uitbater werden maatregelen getroffen om dit in de toekomst te vermijden.

Bij FIT heeft een klacht vaak betrekking op de verschillende geledingen van FIT: de vertegenwoordiger in de provincie die een specifiek bedrijf in zijn of haar portefeuille heeft, FIT Brussel en de FIT-vertegenwoordiging in het buitenland naar waar het bedrijf een actie onderneemt. Bedrijven zijn partners van FIT. Zonder bedrijven kan FIT haar doelstellingen niet behalen. Dit betekent vaak dat op vraag van de verzoeker of op voorstel van FIT een overleg met de betrokken verzoeker plaatsvindt (begeleidingstraject). Dit kan zowel op de hoofdzetel plaatsvinden, in de provinciale afdelingen of via een bedrijfsbezoek (concrete voorbeelden volgen hieronder). Te meer omdat in de marge van een specifieke klacht vaak ook andere aspecten van de FIT-werking belicht worden.

Klacht FIT1 was gegrond. Het betrof hier een subsidieaanvraag die goedgekeurd was maar niet uitbetaald werd wegens een administratieve fout (persoonsverwisseling wegens dezelfde naam). Dit werd onmiddellijk rechtgezet.

Klacht FIT2 was ongegrond. De verzoeker was misnoegd over de specifieke plaats die hem was toebedeeld op een groepsstand. De verzoeker kon geholpen worden waar nodig en werd uitgenodigd voor een gesprek op de kantoren van FIT te Brussel. De deelnemingsvoorwaarden aan groepsstanden werden ook aangescherpt. Deze nieuwe regelgeving is in voege getreden op 1 januari 2016.

Klacht FIT3 was ongegrond. De specifieke aanleiding voor de klacht was de hoge inschrijvingsprijs voor een intergewestelijke groepszakenreis. Meer in het bijzonder het verschil in inschrijvingsprijs dat werd gevraagd tussen deelnemers uit het Vlaams en Waalse Gewest. FIT hanteert immers andere standaarden dan de Waalse collega's. Bij FIT moet er voor missies een dekkingpercentage zijn van minstens 65 % van de uitgaven. De verzoeker kon zich verzoenen bij deze uitleg maar in de marge van de klacht bleek dat er nog heel wat andere zaken dienden behandeld te worden om de klant specifiek verder te helpen. Een Adviseur Internationaal Ondernemen heeft dan ook een bezoek gebracht aan het bedrijf. Daarnaast werd ook een ontmoeting belegd op de FIT-kantoren in Brussel om de subsidieregeling verder toe te lichten.

Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

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

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

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

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt door één centraal punt van elk beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als DiV hebben in 2015 hun website vernieuwd. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. FIT voegde ook een online klachtenformulier toe. DiV denkt eraan om dit in 2016 ook toe te voegen. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid:

<http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst>.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

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

In 2015 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

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

De drie entiteiten registreerden een realistisch aantal klachten in functie van de context.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd (bijlage 2).

Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

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

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

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

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst. Dit was een aandachtspunt voor 2015 en is bijgewerkt.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging).
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

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

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig. De functie van klachtenbehandelaar bij DiV was voorzien in de functiebeschrijving van de tot eind 2014 in dienst zijnde titularis. De functies van klachtenbehandelaar, -coördinator en -manager werden voor de nieuwe titularis (vanaf 01.01.2015) nog niet opgenomen in diens functiebeschrijving. Dit is een aandachtspunt voor 2016.

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

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als interventie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

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

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport. Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

- DiV en FIT bekijken in 2016 of ze de best practice van TVL kunnen overnemen om medewerkers extra te sensibiliseren door gebruik te maken van een infograph (bijlage 2).
- DiV maat verder werk van een onlineklachtenformulier in 2016.

Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

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

Er waren geen beleidsklachten in 2015.

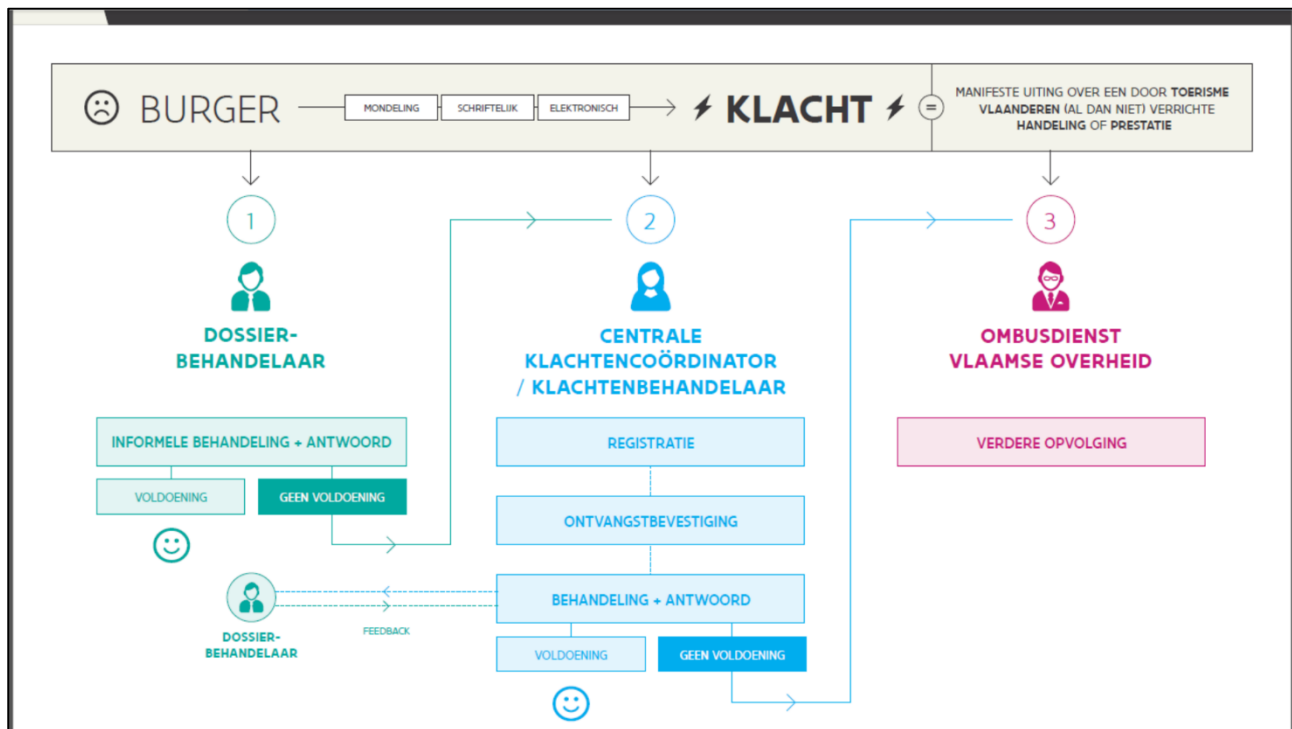
Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt voor 2015 een geïntegreerde servicemeter opgesteld voor het ganse beleidsdomein.

Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.

Bijlage 2: infograph ter sensibilisering van medewerkers TVL



Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2014¹

1. Inleiding

De formele basis voor het klachtenmanagement binnen het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen en binnen de drie afzonderlijke entiteiten berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit (Departement internationaal Vlaanderen, Flanders Investment & Trade, Toerisme Vlaanderen) stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van Flanders Investment & Trade fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV.

Sinds 1 januari 2014 is VAIS opgenomen in het Departement Internationaal Vlaanderen. Dit in combinatie met het feit dat VAIS tot op heden geen klachten heeft ontvangen en de recente herstructurering van DiV, zorgt er voor dat één klachtencoördinator voor DiV volstaat.

Met het oog op een gecoördineerde aanpak, gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mail adres voor de ontvangen klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mail adres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein iV nl. Departement Internationaal Vlaanderen, Flanders Investment & Trade en Toerisme Vlaanderen.

Deze werkwijze zal in de loop van 2015 worden geëvalueerd in het licht van de geactualiseerde omzendbrief VR 2014/20 "Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering".

De analyse van de indicatoren in de Servicemeter is per entiteit van het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen toegevoegd aan dit klachtenrapport.

¹ Opgemaakt op 6 februari 2015

2.Cijfergegevens

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	26	1	24	51
-------------------------------	----	---	----	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	18	1	14	33
	16 – 30 dagen	3		1	4
	31 – 45 dagen	2		4	6
	meer dan 45 dagen	2		5	7
	antwoord niet verzonden	1			1

Aantal klachten volgens de drager	brief	1		6	7
	e-mail	25	1	18	44

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	26	1	24	51
	via georganiseerd middenveld			4	4

Aantal onontvankelijke klachten	26	1	11	38
--	----	---	----	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Anoniem	1			1
	Geen Vlaamse overheid	25		11	36

Aantal ontvankelijke klachten			13	13
--------------------------------------	--	--	----	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond			4	4
	deels gegrond			4	4
	ongegrond			5	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost			8	8
	deels opgelost				0
	Onopgelost				0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve onnauwkeurigheid			3	3
	Geen respect voor de persoonlijke levenssfeer, Geen overeenstemming met het recht			1	1

		Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Ontoereikende informatieverstrekking			2	2
	Onheuse bejegening			1	1
	Passieve dienstverlening, Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve onnauwkeurigheid			1	1

2.Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Net zoals in 2013 registreerde het beleidsdomein Vlaanderen ook in 2014 51 klachten.

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal gebeuren (bij Flanders Investment & Trade), waardoor voor al de klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Een klacht wordt zoals voorgaande jaren gemiddeld binnen de 10 dagen afgehandeld. In vergelijking met vorig jaar overschreed een groter maar nog steeds een beperkt aantal klachten de behandeltermijn van 45 dagen. In het algemeen is de behandeltermijn in evenredigheid met de complexiteit van het dossier.

Ook in 2014 komt het overgrote deel van de klachten bij het beleidsdomein internationaal Vlaanderen rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein.

In 2014 werden de meeste klachten bij het beleidsdomein iV geklasseerd als onontvankelijk. De voornaamste reden van onontvankelijkheid is "geen Vlaamse overheid". De enige klacht bij FIT was onontvankelijk. Bij Toerisme Vlaanderen is ongeveer de helft van de klachten onontvankelijk. Toerisme Vlaanderen en het departement iV ontvangen vaak onontvankelijke klachten die gericht zijn tegen een uitbater (hotel, camping, jeugdverblijf, ...) en niet tegen de Vlaamse overheidsinstantie. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig (her)inspecties uitgevoerd en worden de resultaten in rekening genomen bij het toekennen/vernieuwen van een vergunning/erkenning, ...

Het aantal klachten tegen derden bleef ongeveer hetzelfde. De dienst Toeristische Vergunningen blijft werken aan een betere naambekendheid. Zo zal er in de loop van 2015 acties worden ondernomen die ervoor zullen kunnen zorgen dat die klachten die bestemd zijn voor een ander beleidsniveau, ook rechtstreeks bij dat beleidsniveau worden ingediend.

Toerisme Vlaanderen ontving 1 klacht via de Vlaamse Ombudsman, waaraan verder gevolg werd gegeven en ten aanzien van de Vlaamse Ombudsdienst verantwoording werd afgelegd. Om dubbele registratie te vermijden is deze klacht niet meegenomen in onze kwantitatieve analyse.

FIT blijft sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. FIT streeft ernaar om waar mogelijk de klacht informeel af te handelen.

Bij FIT zijn intussen de klachtenbehandelaar en de verantwoordelijke social media afspraken gemaakt voor wat betreft negatieve uitlatingen op de social media. Negatieve uitlatingen op de sociale media worden grondig gescreend en opgevolgd. Mocht een negatieve uitlating de vorm van een klacht krijgen, dan gidst de social media verantwoordelijke de klager naar de officiële klachtenbehandelaar van FIT.

Bijlage 1: Servicemeter FIT

Bijlage 2: Servicemeter DiV

Bijlage 3: Servicemeter Toerisme Vlaanderen

Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2013*

1. Cijfergegevens

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
-------------	-----	--------------	------	--------

Totaal aantal klachten	24	4	23		51
-------------------------------	----	---	----	--	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	24	4	22	0	50
	16 – 30 dagen					
	31 – 45 dagen					
	meer dan 45 dagen					
	antwoord niet verzonden			1		1

Aantal klachten volgens de drager	brief					
	e-mail	24	3	22	0	49
	fax					
	schriftelijk formulier					
	sociale media					
	telefoon		1	1		2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	17	4	21	0	42
	via kabinet					
	via Vlaamse Ombudsdienst	2	0	0	0	2
	via georganiseerd middenveld					
	andere kanalen	5	2	0	0	7

Aantal onontvankelijke klachten	23	1	16		40
--	----	---	----	--	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend					
	Anoniem					
	Beleid en regelgeving					
	Geen Vlaamse overheid	21	1	14		36
	Klant kan geen belang aantonen	1				1
	Andere: vraag naar informatie	1		1		2

Aantal ontvankelijke klachten	1	3	7		11
--------------------------------------	---	---	---	--	-----------

	gegrond			2		2
--	---------	--	--	---	--	----------

		Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	deels gegrond		3	4		7
	ongegrond	1		1		2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		3	6		9
	deels opgelost					
	onopgelost					

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Overeenstemming met het recht					
	Afdoende motivering		1	1		2
	Gelijkheid en onpartijdigheid					
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen					
	Redelijkheid en evenredigheid					
	Correcte bejegening			1		1
	Actieve dienstverlening					
	Deugdelijke correspondentie		1			1
	Vlotte bereikbaarheid					
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking		1	2		3
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid			2		2
	Redelijke behandeltermijn					
	Efficiënte coördinatie					
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer					

2.Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit (Departement internationaal Vlaanderen, Flanders Investment & Trade, Toerisme Vlaanderen, VAIS) stelt een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van Flanders Investment & Trade fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV.

Alle entiteiten gebruiken eenzelfde centraal e-mail adres voor de ontvangen klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mail adres wordt vermeld op de website van de vier entiteiten van het beleidsdomein iV.

In 2013 registreerde het beleidsdomein internationaal Vlaanderen 51 klachten. In vergelijking met 2012 – waar 85 klachten behandeld werden – betekent dit een daling van 34 klachten.

Net zoals in 2011 en 2012 behandelde VAIS in 2013 geen klachten, ook bij FIT bleef het aantal klachten in grootteorde gelijk aan die van 2011 en 2012.

De afname situeert zich dus bij het Departement internationaal Vlaanderen en Toerisme Vlaanderen. Oorzaak van afname in klachten zou mogelijks als volgt kunnen verklaard worden: per 1 januari 2013 is de Vlaanderen Vakantielandbrochure door de vzw Logeren in Vlaanderen overgenomen. Sedertdien heeft Toerisme Vlaanderen geen klachten ivm. de brochure en de boeking/beleving van arrangementen uit de brochure. Toerisme Vlaanderen gaat ervan uit dat deze nu rechtstreeks aan de vzw Logeren in Vlaanderen worden gericht.

Aangezien binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen sedert 1 januari 2012 de registraties centraal gebeuren (bij Flanders Investment & Trade), is voor al de klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Een klacht wordt gemiddeld binnen de 10 dagen afgehandeld. Bij geen enkele van de klachten werd de maximum termijn van 45 dagen overschreden. In het algemeen is de behandeltermijn in evenredigheid met de complexiteit van het dossier.

Ook in 2013 komt het overgrote deel van de klachten bij het beleidsdomein internationaal Vlaanderen komt rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein.

In 2013 werden 23 van de klachten bij het beleidsdomein iV geklasseerd als onontvankelijk. De voornaamste reden van onontvankelijkheid is "geen Vlaamse overheid". FIT registreerde geen enkele onontvankelijke klacht. Bij Toerisme Vlaanderen is 16 van de klachten onontvankelijk.

In twee dossiers bleek de klacht betrekking te hebben op een andere overheidsdienst. Alhoewel deze klachten als onontvankelijk zijn gemarkeerd, is er toch door de klachtencoördinatoren en de centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen voor gezorgd dat er een adequaat gevolg is gegeven aan de klacht en voor opvolging is gezorgd.

Bij Toerisme Vlaanderen en het departement iV zijn de onontvankelijke klachten meestal gericht tegen een uitbater (hotel, camping, jeugdverblijf, ...) en niet tegen de Vlaamse overheidsinstantie. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig (her)inspecties uitgevoerd en worden de resultaten in rekening genomen bij het toekennen/vernieuwen van een vergunning/erkenning, ...

Wel is het zo dat er ten opzichte van vorig jaar een daling is vastgesteld voor wat betreft zulke klachten tegen derden. Een betere naambekendheid van de dienst Toeristische vergunningen zou een mogelijke verklaring kunnen bieden voor het feit dat de betrokkene in kwestie sneller contact opneemt met de dienst zelf ipv een mail te sturen naar de Klachtenmail.

* Opgemaakt op 7/02/2013

Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2012*

1.Cijfergegevens

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
-------------	-----	--------------	------	--------

Totaal aantal klachten	20	12	53	0	85
-------------------------------	----	----	----	---	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	15	8	25	0	48
	16 – 30 dagen	3	3	15	0	21
	31 – 45 dagen	0	1	8	0	9
	meer dan 45 dagen	2	0	4	0	6
	gemiddelde	13	14	22	0	19

Aantal klachten volgens de drager	brief	1	1	4	0	6
	e-mail	18	11	41	0	70
	fax	1	0	0	0	1
	schriftelijk formulier	0	0	3	0	3
	sociale media	0	0	1	0	1
	telefoon	0	0	4	0	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	19	11	51	0	81
	via kabinet	0	0	0	0	0
	via Vlaamse Ombudsdienst	0	1	1	0	2
	via georganiseerd middenveld	0	0	0	0	0
	andere kanalen	1	0	1	0	2

Aantal onontvankelijke klachten	18	1	15	0	34
--	----	---	----	---	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0	0	1	0	1
	Anoniem	0	0	1	0	1
	Beleid en regelgeving	0	0	2	0	2
	Geen Vlaamse overheid	18	1	11	0	30

Aantal ontvankelijke klachten	2	11	38	0	51
--------------------------------------	---	----	----	---	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	1	4	20	0	25
	deels gegrond	1	4	11	0	16
	ongegrond	0	3	7	0	10

		Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	2	8	30	0	40
	deels opgelost	0	0	0	0	0
	onopgelost	0	0	1	0	1
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds-normen	Overeenstemming met het recht	0	1	2	0	3
	Afdoende motivering	0	0	0	0	0
	Gelijkheid en onpartijdigheid	0	0	0	0	0
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	0	0	0	0	0
	Redelijkheid en evenredigheid	0	0	0	0	0
	Correcte bejegening	0	0	0	0	0
	Actieve dienstverlening	0	2	1	0	3
	Deugdelijke correspondentie	0	1	1	0	2
	Vlotte bereikbaarheid	0	1	0	0	1
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	0	1	0	0	1
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	1	27	0	30
	Redelijke behandeltermijn	0	1	0	0	1
	Efficiënte coördinatie	0	1	0	0	1
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0	0	0	0

2.Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit (Departement internationaal Vlaanderen, Flanders Investment & Trade, Toerisme Vlaanderen, VAIS) stelt een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van Flanders Investment & Trade fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV.

Alle entiteiten gebruiken eenzelfde centraal e-mail adres voor de ontvangen klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mail adres wordt vermeld op de website van de vier entiteiten van het beleidsdomein iV.

In 2012 registreerde het beleidsdomein internationaal Vlaanderen 85 klachten. In vergelijking met 2011 – waar 18 klachten behandeld werden – is het aantal registraties dus aanzienlijk gestegen.

Net zoals in 2011 behandelde VAIS in 2012 geen klachten, ook bij FIT bleef het aantal klachten in grootteorde gelijk aan die van 2011. De toename situeert zich dus uitsluitend bij het Departement internationaal Vlaanderen en Toerisme Vlaanderen. Oorzaak van de aanzienlijke stijging in

registraties is de vernieuwde aanpak/registratie binnen het beleidsdomein en de verhuis van de Dienst Toeristische Vergunningen van Toerisme Vlaanderen naar het Departement iV.

Aangezien binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen sedert 1 januari 2012 de registraties centraal gebeuren (bij Flanders Investment & Trade), is voor al de klachten (85 in 2012) een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Een klacht wordt gemiddeld binnen de negentien dagen afgehandeld. Bij 6 klachten werd de maximum termijn van 45 dagen overschreden. In het algemeen is de behandeltermijn in evenredigheid met de complexiteit van het dossier. In geval er bijvoorbeeld een inspectie ter plaatse moet plaatsvinden heeft dit een directe impact op de behandeltermijn. De ene klacht die momenteel nog niet afgehandeld is betreft een registratie van 30 december 2012.

Het overgrote deel van de klachten bij het beleidsdomein internationaal Vlaanderen komt rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein.

In 2012 werden 40% van de klachten bij het beleidsdomein iV geklasseerd als onontvankelijk. De voornaamste reden van onontvankelijkheid is "geen Vlaamse overheid". FIT registreerde slechts 1 onontvankelijke klacht (beleid/regelgeving). Bij Toerisme Vlaanderen is iets meer dan een vierde van de klachten onontvankelijk en bij het Departement internationaal Vlaanderen bedraagt het onontvankelijke deel 90% van het totaal. Bij Toerisme Vlaanderen en het departement iV zijn de onontvankelijke klachten meestal gericht tegen een uitbater (hotel, camping, jeugdverblijf, ...) en niet tegen de Vlaamse overheidsinstantie. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig (her)inspecties uitgevoerd en worden de resultaten in rekening genomen bij het toekennen/vernieuwen van een vergunning/erkenning, ...

* Opgemaakt op 16/01/2012

Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2011

1.Cijfergegevens

FIT	Toer. VI.	Dept. iV	VAIS	Totaal
-----	--------------	-------------	------	--------

Totaal aantal klachten	15	3	0	0	18
-------------------------------	----	---	---	---	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen	14	3	0	0	17
	meer dan 45 dagen	1	0	0	0	1
	gemiddelde	23	37	0	0	25

Aantal klachten volgens de drager	brief	3	1	0	0	4
	mail	10	2	0	0	12
	telefoon	1	0	0	0	1
	fax	0	0	0	0	0
	bezoek	1	0	0	0	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	13	2	0	0	15
	via kabinet	1	0	0	0	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	1	0	0	0	1
	via georganiseerd middenveld	0	0	0	0	0
	andere kanalen	0	1	0	0	1

Aantal onontvankelijke klachten	2	0	0	0	2
--	---	---	---	---	----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0	0	0	0	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0	0	0	0	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0	0	0	0	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	0	0	0	0	0
	Kennelijk ongegrond	0	0	0	0	0
	Geen belang	0	0	0	0	0
	Anoniem	1	0	0	0	1
	Beleid en regelgeving	1	0	0	0	1
	Geen Vlaamse overheid	0	0	0	0	0
	Interne personeelsaangelegenheden	0	0	0	0	0

FIT	Toer. VI.	Dept. iV	VAIS	Totaal
-----	--------------	-------------	------	--------

Aantal ontvankelijke klachten	13	3	0	0	16
--------------------------------------	----	---	---	---	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	4	1	0	0	4
	deels gegrond	5	1	0	0	7
	ongegrond	4	1	0	0	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	9	1	0	0	9
	deels opgelost	0	1	0	0	2
	onopgelost	0	0	0	0	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Overeenstemming met het recht	0	0	0	0	0
	Afdoende motivering	1	0	0	0	1
	Gelijkheid en onpartijdigheid	0	0	0	0	0
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	0	0	0	0	0
	Redelijkheid en evenredigheid	0	0	0	0	0
	Correcte bejegening	0	0	0	0	0
	Actieve dienstverlening	1	0	0	0	1
	Deugdelijke correspondentie	1	1	0	0	2
	Vlotte bereikbaarheid	0	0	0	0	0
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	0	0	0	0	0
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6	1	0	0	7
	Redelijke behandeltermijn	0	1	0	0	1
	Efficiënte coördinatie	0	0	0	0	0
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0	0	0	0

2. Inhoud van de klachten

Bij Flanders Investment & Trade kunnen de klachten ingedeeld worden in volgende categorieën:

1. Subsidies (totaal 6 klachten – alle 6 opgelost)
3 ongegrond, 1 deels gegrond, 2 gegrond
Van de 3 (deels) gegronde klachten hebben 2 betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 op afdoende motivering.
2. Deelname aan acties (totaal 3 klachten – alle 3 opgelost)
1 ongegrond, 1 deels gegrond, 1 gegrond

- Van de 2 (deels) gegronde klachten heeft 1 betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 op actieve dienstverlening.
3. Overige dienstverlening (totaal 2 klachten – alle 2 opgelost)
2 deels gegrond
Beide deels gegronde klachten hebben betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.
 4. Interne werking (totaal 2 klachten – alle 2 opgelost)
1 deels gegrond, 1 gegrond
Van de 2 (deels) gegronde klachten heeft 1 betrekking op goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en 1 op doeltreffende algemene informatieverstrekking.

Bij Toerisme Vlaanderen kunnen de klachten ingedeeld worden als volgt:

1. Klacht met betrekking tot het verlenen van vergunningen (1 ongegrond, 1 gegrond)
Opgelost
Heeft betrekking op zowel goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid als op redelijke behandeltermijn.
2. Klacht met betrekking tot de Vlaanderen Vakantiecheque (1 deels gegrond)
Deels opgelost
Heeft betrekking op deugdelijke correspondentie.

3. Klachtenbeeld 2011

Flanders Investment & Trade

Net zoals de voorbije jaren komt in 2011 het overgrote deel van de klachten bij Flanders Investment & Trade rechtstreeks van de burger. Dit bevestigt nogmaals dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot FIT.

Bij FIT krijgen slechts twee klachten het label onontvankelijk opgekleefd, één klacht had geen betrekking op de dienstverlening van FIT en de andere was anoniem. FIT klasseert vier van de ontvankelijke klachten als ongegrond. In 3 van deze gevallen gaat het om ontevredenheid naar aanleiding van een beslissing inzake subsidies, de andere klacht betreft een laattijdige inschrijving voor deelname aan een actie van FIT.

Het grootste deel van de (deels gegronde) klachten bij FIT wordt geklasseerd onder de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. De specifieke inhoud van de klachten varieert en er werden reeds verbeterinitiatieven genomen waar mogelijk.

Net als de voorbije jaren is bij FIT voor al de geregistreerde klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Bij amper één klacht werd de voorgeschreven maximumtermijn van 45 dagen overschreden en een klacht wordt gemiddeld binnen de drieëntwintig dagen afgehandeld.

Toerisme Vlaanderen

De klachten die in 2011 door Toerisme Vlaanderen werden behandeld hebben betrekking tot concrete dossiers:

- de hervergunning van een bepaald logies verloopt niet zo vlot en bovendien bleef een brief van de betrokken exploitant onbeantwoord; in antwoord op deze klacht werd het nodige gedaan om het dossier zo snel mogelijk af te handelen zodat de nieuwe vergunning spoedig kon worden afgeleverd

- de advocaat van een vzw laat weten dat Toerisme Vlaanderen in zijn briefwisseling naar lokale besturen (vermoedelijk in het kader van een vergunningsdossier) de vzw in een slecht daglicht plaatst; Toerisme Vlaanderen kan echter nooit achterhalen over welke briefwisseling het precies gaat
- de uitbater van een logies is misnoegd over de wijze waarop Toerisme Vlaanderen te werk gaat bij de afhandeling van betalingen via de Vlaanderen Vakantiecheque. Naar aanleiding van deze klacht worden enkele aanpassingen uitgevoerd waardoor het voor consumenten meer duidelijk moet worden of men bij een bepaald logies al dan niet gebruik kan maken van de Vlaanderen Vakantiecheque. Nav deze klacht voert Toerisme Vlaanderen momenteel een juridische discussie met de rechtsbijstandverzekeraar van de uitbater.

Het Departement iV en VAIS behandelden in 2011 geen klachten in.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De driemaandelijksse samenkomst van een klachtenteam bij FIT dat rapporteert aan de Directieraad (opgestart in 2007) werd ook in 2011 voortgezet.

In het tweede kwartaal van 2011 organiseerde FIT een sensibiliseringscampagne (via affiches en berichten op het intranet) voor alle medewerkers.

In samenspraak met de afdeling Marketing & Kennisbeheer en Internationale Handel werden een aantal acties ondernomen ter verbetering van de dienstverlening van FIT. Daarnaast werkt FIT continue aan het verbeteren van de klantentevredenheid via o.a. ad hoc bevestigingen na acties.

Het aantal klachten dat Toerisme Vlaanderen ontving en behandelde is te klein om tendensen vast te stellen die structurele aanpassingen of oplossingen vragen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

In overeenstemming met het vernieuwde klachtendecreet is de klachtencoördinator van FIT door het MaCo iV aangeduid als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Eind 2011 kwamen de klachtencoördinatoren van de verschillende entiteiten (Departement iV, FIT, Toerisme Vlaanderen, VAIS) een eerste maal samen om een gezamenlijk plan van aanpak op te stellen.

Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	27,33

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:	3
---------------------------------------	---

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	

Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:		Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	1
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

* Aanvraagprocedure erkenning gids/reisleider :

1 gegronde klacht;

Opgelost;

Heeft betrekking op zowel vlotte bereikbaarheid als goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

* Brochure "Vlaanderen Vakantieland" :

1 ongegronde klacht

* Aanvraagprocedure Logiesdecreet :

1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

1. Een aanvraagdossier gaat tijdelijk verloren, zodat de aanvraag niet binnen de gebruikelijke termijn kan worden afgehandeld.

De aanvrager werd op de hoogte gebracht van de reden van de vertraging en van de actuele stand van zaken van het dossier.

2. Een exploitant is misnoegd over de wijze waarop zijn logies is opgenomen in de brochure Vlaanderen Vakantieland.

Vermits de exploitant vooraf inspraak had bij de productie van de brochure (en ondermeer goedkeuring diende te geven op de laatste drukproef) en de brochure bij ontvangst van de klacht reeds gedrukt en verspreid was, kon Toerisme Vlaanderen enkel nog vaststellen dat er sprake is van een spijtig misverstand.

3. Een aanvrager beklaagt zich over de wijze waarop het agentschap te werk gaat bij de uitvoering van het Logiesdecreet.

De betreffende aangelegenheden worden uitdrukkelijk geregeld door het Logiesdecreet, zodat het agentschap weinig meer kon doen dan de aanvrager te begeleiden bij het opmaken van het aanvraagdossier en het overmaken van enkele suggesties.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Het agentschap behandelt de erkenningaanvragen voor gidsen en reisleiders binnen de 45 werkdagen, maar streeft ernaar de tijdsperiode tussen aanvraag en weigering/toekenning zo kort mogelijk te houden, wat niet verhindert dat ingevolge het grote aantal aanvraagdossiers op korte tijd deze dossiers zich (kunnen) opstapelen, wat - zo is gebleken - ten koste kan gaan van het totaaloverzicht. TVL stelt alles in het werk dit in de toekomst zoveel als mogelijk te vermijden.

- Het agentschap heeft naar aanleiding van de (ongegronde) klacht aan het lay-outbureau in kwestie gevraagd om het nodige te doen opdat in de toekomst alle uitgestuurde documenten, inclusief e-mails van Toerisme Vlaanderen met bijhorende drukproef, zouden gearchiveerd kunnen worden. Op die manier kunnen, bij eventuele betwisting, alle relevante documenten worden gereproduceerd.

In de marge van de betreffende klacht is er opnieuw een communicatie gebeurd naar alle collega's van het agentschap met het verzoek om alle klachten tijdig door te geven aan de klachtencoördinator

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

--

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst voor het verslag 2009 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Toerisme Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	42,5

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:	2
---------------------------------------	---

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	

Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:		Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- Procedure overheidsopdrachten : 1 deels gegronde klacht
- Onheuse bejegening : 1 ongegronde klacht

3. Klachtenbeeld 2009

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2009.

- Klacht nr. 2009/1, Mylle

Bespreking : In april 2009 heeft de heer Mylle een negatieve ervaring bij de reservatie van een kamer in een jeugdherberg te Oostende. Het daaropvolgend e-mailverkeer met de heer Van Kelst, algemeen secretaris van de Vlaamse Jeugdherbergen vzw brengt geen oplossing, waarna de heer Mylle aan Toerisme Vlaanderen vraagt het dossier te willen bestuderen (brief 15/8/2009).

De brief van 15 augustus wordt beantwoord op 4 september, doch intussen had de heer Mylle ook reeds contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst. Wanneer op 7 september door de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd wordt om het dossier te bekijken, wordt snel duidelijk dat bepaalde communicatie tussen de 3 partijen (Mylle, Toerisme Vlaanderen, Vlaamse Ombudsdienst) mekaar heeft doorkruist.

Intussen nam de heer Mylle ook reeds diverse keren telefonisch contact op met Toerisme Vlaanderen, waarbij hij telkens op een zeer verwarde en soms agressieve manier probeert de situatie uiteen te zetten en genoegdoening eist voor de gebeurtenissen van april 2009 (waarbij Toerisme Vlaanderen echter geen betrokken partij was).

Doordat de heer Mylle herhaaldelijk op de zaak blijft terugkomen en telkens te kennen geeft dat hij misnoegd is over de manier waarop hij wordt behandeld, wordt naar aanleiding van een telefoongesprek op 22 september overgegaan tot registratie van een klacht. Op 28 september gebeurt de ontvangstmelding van de klacht.

Per schrijven van 4 november 2009 wordt de heer Mylle vervolgens meegedeeld dat Toerisme Vlaanderen alle gebeurtenissen nogmaals heeft onderzocht, maar nergens feiten of gebeurtenissen kan ontdekken die terecht konden aanleiding geven tot een klacht.

Evaluatie : De feiten die aanleiding gaven tot de uiteindelijke klacht, konden op zichzelf in geen geval als klacht worden beschouwd. Vermoedelijk beschouwt de heer Mylle

Toerisme Vlaanderen als toezichhoudende overheid van de Vlaamse Jeugdherbergen vzw, hetgeen niet het geval is. Omdat er geen oplossing kon worden uitgewerkt met deze vzw, probeerde de heer Mylle via Toerisme Vlaanderen alsnog genoegdoening te krijgen. Deze genoegdoening kwam er niet, waarna de heer Mylle herhaaldelijk telefonisch zijn ongenoegen liet blijken en Toerisme Vlaanderen uiteindelijk een klachtenprocedure opstartte. Ook na afhandeling van de klachtenprocedure bleef de heer Mylle even misnoegd.

Het is niet uitgesloten dat de heer Mylle nu en dan nog iets van zich zal laten horen. De man voelt zich een zwaar onrecht aangedaan, en kan zich niet neerleggen bij het standpunt dat de Vlaamse Jeugdherbergen vzw en Toerisme Vlaanderen hebben ingenomen.

Naar aanleiding van dit dossier (meer bepaald de vaststelling dat door het doorkruisen van bepaalde communicatie de zaken op een bepaald ogenblik niet helemaal duidelijk waren), gebeurde er een algemene communicatie naar alle medewerkers van het agentschap, met de vraag om systematisch alle klachten (of soortgelijke) onmiddellijk over te maken aan de klachtencoördinator.

- Klacht nr. 2009/2, Schreurs

Bespreking : Naar aanleiding van een onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking, waarbij de toewijzing gebeurt met aangenomen factuur (geraamde waarde van de opdracht < 5.500 euro), laat de heer Schreurs op 30 september 2009 per e-mail weten niet opgezet te zijn met de korte termijn die hij krijgt voor het indienen van een offerte, noch met het feit dat niet de mogelijkheid wordt gegeven overleg te plegen of een demo te geven van zijn product.

Op 8 oktober gebeurt de ontvangstmelding van zijn klacht.

Hoewel er technisch-juridisch niets kan worden opgemerkt aangaande de gevolgde werkwijze, worden niettemin een aantal maatregelen genomen om aan de bekommernis van de heer Schreurs tegemoet te komen (er worden gunningscriteria meegedeeld aan alle geselecteerde kandidaten, en er wordt een bijkomende termijn van 2 weken toegekend voor het indienen van de offerte).

Met het oog op het afhandelen van de klacht, worden deze zaken per schrijven van 13 november 2009 aan de heer Schreurs meegedeeld.

Hierna bevestigt de heer Schreurs de ontvangst van deze brief, en deelt hij mee geen offerte te zullen indienen.

Evaluatie : In dit dossier werd de klacht ontvankelijk verklaard, ook al werden niet alle beroepsprocedures aangewend. Immers, gelet op het soort procedure dat voor deze gunning werd aangewend, bestond de mogelijkheid om tegemoet te komen aan enkele van zijn opmerkingen en werd van deze mogelijkheid effectief gebruik gemaakt.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

In de loop van het voorbije jaar is de procedure voor klachtenbehandeling, op maat van het agentschap, tot stand gekomen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2009 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2009 met klachtenbehandeling begonnen is.

- Een klacht komt bij de klachtencoördinator terecht na doorverwijzing van een personeelslid OF rechtstreeks door een externe
- De klachtencoördinator gaat over tot registratie van de klacht en doet een ontvangstmelding binnen de voorgeschreven termijn
- Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit per gemotiveerd schrijven meegedeeld de 'klant'
- Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt ze doorverwezen naar de klachtenbehandelaar of wordt ze door de klachten coördinator zelf behandeld.
- Via de klachtencoördinator wordt binnen de voorgeschreven termijn een oplossing voorgesteld aan de klant.
- Indien de klant de klacht met de voorgestelde oplossing als opgelost beschouwt, wordt de klacht door de klachtencoördinator afgesloten
- Indien de klant de klacht niet als opgelost beschouwt, zal er bijsturen gebeuren door Toerisme Vlaanderen en wordt een nieuwe oplossing voorgesteld.
- Als deze nieuwe oplossing wel volstaat, wordt de klacht afgesloten.
- Als de nieuwe oplossing echter ook niet volstaat, en het blijkt dat er geen snelle oplossing kan worden gevonden, wordt de klant doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. In dat geval zal de klachtencoördinator de doorverwijzing registreren.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)