



Nota aan de leden van de
beleidsraad MOW

Stafdienst
Koning Albert II-laan 20 bus 2
1000 Brussel
Tel. 02 553 71 03 – Fax 02 553 71 06
staf.departement@mow.vlaanderen.be

BR/12/10.05/DOC.3.5.

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
_____		1M2B5B-12-I-	
vragen naar / e-mail Steven Van Aken steven.vanaken @mow.vlaanderen.be	telefoonnummer 02 553 71 28	datum 4 mei 2012	

Betreft: Klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein MOW: coördinatie

Op 28 maart stelde de Vlaamse ombudsman het Jaarverslag 2011 voor in het Vlaams Parlement. Naar aanleiding daarvan drong de ombudsman aan op een meer gecoördineerd klachtenbeleid. Op vraag van minister Crevits werd deze mogelijkheid onderzocht en binnen het MCB ter bespreking voorgelegd.

I. Algemeen:

De klachtenbehandeling wordt binnen het beleidsdomein MOW uitgevoerd op basis van de richtlijnen van het Klachtendecreet d.d. 01.06.2001 en de omzendbrief VR nr. 20 d.d. 18.03.2005. Binnen de verschillende afdelingen van de agentschappen en het departement worden de klachten opgevolgd volgens een duidelijke procedure (ontvangen – registreren – onderzoeken – maatregelen – opvolgen – respecteren van opgelegde timing – noteren van klachten in een klachtenboek – jaarlijkse rapportering naar de Vlaamse ombudsman – aanbevelingen uit het jaarverslag - ...).

De wijze waarop elke entiteit haar behandeling georganiseerd heeft, wordt bepaald door de interne organisatie van de entiteit zelf, de hoeveelheid klachten en hun aard. Dit is telkens maatwerk, ten einde dit geval per geval zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren. Entiteiten geven dus zelf een specifieke invulling binnen de krijtlijnen van decreet en omzendbrief.

De klachtenbehandelaars van de agentschappen hebben enige tijd geleden samen gezeten om te overleggen over het gevoerde klachtenbeleid. Uit deze vergadering bleek dat elke entiteit het klachtenbeleid zeer ernstig neemt en dat er in elke entiteit een goed uitgewerkt klachtenbeleid is.

Uit de vergadering bleek wel het enorme verschil in aantal klachten tussen de grote agentschappen zoals De Lijn en het Agentschap Wegen en Verkeer en agentschappen zoals W&Z, De Scheepvaart en MDK die slechts een beperkt aantal klachten per jaar moeten verwerken.

Het aantal klachten hangt rechtstreeks samen met het aantal contacten met klanten. Organisatorisch vergt een zeer groot aantal klachten een andere benadering dan een beperkt aantal klachten, maar de inhoudelijke verwerking volgt overal eenzelfde stramien.

II. Specifiek per entiteit:

1. Departement

De jaarlijkse rapportage aan de ombudsman gebeurt voor het departement via de klachtencoördinator bij de Stafdienst.

2. Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust:

Driemaandelijks wordt een rapportering aangaande klachtenbehandeling aan de directieraad van MDK voorgelegd (vergelijkbaar met de jaarlijkse rapportering aan de ombudsman).

Jaarlijks is er vanzelfsprekend de rapportering naar de Vlaamse ombudsman. Bij DAB Loodswezen is de klachtenbehandeling volledig geautomatiseerd in het LIS. Door de automatisatie kan een klacht ten allen tijde geraadpleegd worden door het management.

3. nv De Scheepvaart:

nv De Scheepvaart ontvangt jaarlijks ongeveer 40 klachten. Klachten kunnen nu ook via website, e-mail of telefonisch ingediend worden. De drempel verlagen leidt automatisch tot meer klachten.

4. Waterwegen en Zeekanaal NV:

W&Z heeft het behandelen van klachten als volgt georganiseerd:

- centrale klachtencoördinator
- territoriale klachtencoördinator, d.i. de klachtenbehandelaar bij de afdeling Bovenschelde, afdeling Zeeschelde en afdeling Zeekanaal

Binnen W&Z werd voor de klachtenbehandeling een IKZ-procedure uitgewerkt met het oog op een maximale uniforme behandeling van de klachten binnen W&Z.

5. Agentschap Wegen en Verkeer

Overeenkomstig de ISO 9001-2008 norm heeft AWV ervoor gezorgd dat de behandeling van klachten, meldingen en de opvolging ervan, beantwoordt aan de eisen van klantgerichtheid en het streven naar continu verhogen van de klantentevredenheid.

Meldingen komende van het “Meldpunt fietspaden”, het “CPW ” en het sinds 14/5/2009 in voege zijnde “Meldpunt Wegen”, worden afgehandeld volgens de ISO-procedure. Een groot deel van meldingen komt via www.meldpuntwegen.be.

Tijdens interne en externe audits wordt het klachten- en meldingenmanagement grondig nagezien. Hieruit kunnen verbeteracties worden gekoppeld.

Elke afdeling heeft een klachtencoördinator die instaat voor een decentrale opvolging, een kwaliteitsverantwoordelijke die zorgt voor kwaliteitsbewaking. Voor de algemene coördinatie zorgt de centrale klachten- en meldingen coördinator van AWV.

6. De Lijn

De Lijn heeft een uitgeschreven procedure die gevolgd wordt vanaf het indienen van een ‘klantenreactie’ tot het definitief afsluiten ervan, aangevuld met regelmatige analyses en rapporteringen. Klachten kunnen bij De Lijn via website, e-mail, fax of telefonisch ingediend worden. Het klachtenbeleid is onderdeel van de ISO 9001-norm (De Lijn is gecertificeerd sedert 1998). In een heel aantal gevallen kan de klantendienst van De Lijn een antwoord opmaken, zonder tussenkomst van andere diensten.

III. SWOT-schema over een centrale klachtenrapportage

In volgende analyse wordt nagegaan wat de mogelijk sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen zijn wanneer de Stafdienst van het departement de rol van centrale klachtencoördinator zou opnemen in de hiervoor vermelde procedures.

Sterktes:

- Ervaring van de Stafdienst van het Departement MOW met coördinatieopdrachten
- goed uitgewerkt klachtenbeleid in elke entiteit waardoor centralisatie mogelijk is
- Vlotte communicatie met de Vlaamse Ombudsdienst
- Opvolging aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst en rapportage aan de minister in de Commissie MOW van het Vlaams Parlement

Zwaktes:

- Expertise nog niet aanwezig bij centrale coördinator
- Expertise verspreid over entiteiten
- Bereidheid om klachten op uniforme wijze binnen het beleidsdomein af te handelen is klein
- Zeer uiteenlopende soorten en aantal klachten bij de entiteiten

Kansen:

- Uniforme interpretatie klachtendecreet/omzendbrief
- Centrale bewaking van termijnen

- Analyse/statistieken bijhouden van soorten klachten
- Intensifiëren van contacten/communicatie met Vlaamse Ombudsdienst
- Vraag van minister en Vlaamse Ombudsdienst voor het beleidsdomein MOW
- Databank/eRoom kan uitgebreid worden voor klachtenbeheer

Bedreigingen:

- Vertraging: gevaar van termijnoverschrijding waardoor meer klachten bij Vlaamse Ombudsdienst toekomen
- Departement wordt aangesproken voor klachten die agentschappen aanbelangen (door burger, door ombudsman, door minister)

De betekenis van de sterkten en de zwaktes wordt pas duidelijk wanneer ze wordt gerelateerd aan de kansen en bedreigingen. De verschillende elementen (sterkten, zwaktes, kansen en bedreigingen) worden hier met elkaar geconfronteerd en beoordeeld. De antwoorden op deze confrontaties geven vervolgens aanwijzingen voor de strategische keuzes die kunnen/moeten worden gemaakt.

IV. Conclusie van de analyse: standpunt van het MCB

Het MCB sluit zich aan bij de conclusies van de SWOT-analyse:

- de ervaring van de Stafdienst stelt hem in staat om de rol van centrale klachtencoördinator op te nemen. Het is echter niet bewezen of de klachtenbehandeling accurater en stipter zal gebeuren, in de veronderstelling dat de huidige klachtenrapportage optimaal verloopt.
- De zwaktes binnen het beleidsdomein MOW (expertise binnen departement niet aanwezig of verspreid, kleine bereidheid entiteiten,...) verhinderen de Stafdienst om zijn kansen te benutten.
- Enkel de ervaring van de Stafdienst met coördinatieopdrachten kan de bedreigingen enigszins counteren, echter onvoldoende.
- De opgelijste zwaktes verhinderen om de bedreigingen af te weren.

Deze geeft een negatieve balans voor een centrale klachtenbehandeling door de Stafdienst.

De voordelen van een snelle rapportage van de agentschappen naar de Stafdienst, waardoor deze o.a. statistieken zou bijhouden van klachten, zijn contacten met de Vlaamse Ombudsdienst zou intensifiëren,... wegen niet op tegen de lasten van een stelselmatige rapportering. De meerwaarde voor het beleidsdomein MOW is te beperkt.

Om deze redenen opteren de leden van het MCB voor een éénmalige rapportering per jaar, op te maken door de verschillende MOW-entiteiten en te coördineren door de Stafdienst van het Departement MOW.

(get).

ir. Fernand Desmyter
secretaris-generaal