

EERSTELIJSRAPPORT | 2024

KLANTENCONTACTEN

Brandweer Zone Antwerpen | Politiezone Antwerpen
Stad Antwerpen | Stedelijk Onderwijs
Woonhaven Antwerpen | Zorgbedrijf Antwerpen



5 Klachten Brandweer Zone Antwerpen

- 06** 1. Inleiding
- 06** 2. Categorisatie
- 08** 3. Overzicht eindkwalificaties
- 09** 4. Behandelde dossiers in 2024
- 10** 5. Bron
- 11** 6. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

19 Klantenmanagement Politiezone Antwerpen

- 20** 1. Realisaties
- 21** 2. Toegangskanalen
- 22** 3. Behandelde dossiers
- 23** 3.1. Felicitaties
- 28** 3.2. Melding reguliere werking
- 29** 3.3. Suggesties
- 29** 3.4. Vragen om informatie

31 Klantenmanagement Stad Antwerpen

- 32** 1. Inleiding
- 36** 2. Cijfermateriaal
- 42** 3. Conclusie en vooruitzichten

43 Signaalmanagement Stedelijk Onderwijs

- 44** Algemeen
- 44** Signaalmanagement - vraag- en meldpunt
- 46** Jaarlijkse rapportering

57 Woonhaven Antwerpen

- 58** 1. Werking klachtenteam
- 59** 2. Klachten in cijfers
- 70** 3. Verbeteringen 2024
- 71** 4. Geplande verbeteringen
- 73** 5. Aanbevelingen

75 Zorgbedrijf Antwerpen

- 77** 1. Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2024
- 86** 2. Kwantitatieve rapportage
- 92** 3. Klantfeedback bij Zorgbedrijf Antwerpen

EERSTELIJSRAPPORT | 2024

KLACHTEN BRANDWEER ZONE ANTWERPEN



1. Inleiding

Brandweer Zone Antwerpen (BZA) hecht veel belang aan een goede dienstverlening aan de burgers in haar beschermingsgebied. Uit onderzoek blijkt steeds opnieuw dat de brandweer bij de bevolking als één van de meest betrouwbare beroepen wordt beschouwd. Dit reflecteert wellicht ook op het relatief **laag aantal klachten** dat BZA ontvangt. Als eerstelijnsdienst wil BZA het vertrouwen van de burgers dan ook te allen tijde behouden en daarom blijven we hard werken aan **kwalitatieve, oplossingsgerichte en betrouwbare brandweezorg**.

Burgers hebben in eerste instantie contact met onze **operationele collega's** wanneer zij in nood zijn of een oproep doen om onze tussenkomst te vragen. Ze kunnen daarnaast persoonlijk, telefonisch of per e-mail contact opnemen met onze organisatie, waarbij ze in eerste instantie worden geholpen door onze **onthaalmedewerkers**. Deze collega's dispatchen eventuele klachten naar de betrokken dienst. Zo staat de dienst Financiën in voor klachten omtrent facturatie, de dienst Preventie voor preventiedossiers en -termijnen en de **dienst Communicatie** behandelt de algemene klachten en de klachten via sociale media. Deze laatste dienst is ook eindverantwoordelijke voor het **klachtenmanagement** binnen BZA en staat in voor de rapportage ervan.

2. Categoriati

Overlast

De brandweerdiensten worden vaak opgeroepen om dringend hulp te verlenen aan mensen of dieren in nood. Daarvoor maken zij gebruik van verschillende middelen zoals sirenes, omroepinstallaties, paging,... om snel op de plaats van een interventie te raken. In de kazernes zelf, die vaak in dichte bewoning liggen, zijn 24/7 beroepsbrandweermannen (m/v) aanwezig. Zij oefenen en sporten dagelijks om een goede dienstverlening te behouden. Dit alles kan soms gepaard gaan met (geluids)hinder.

Dienstverlening

BZA hecht veel belang aan een kwaliteitsvolle dienstverlening, zowel door haar operationele medewerkers als door de administratieve diensten. Deze categorie behandelt de **kwaliteit van het geleverd werk**, zowel op het terrein bij interventies als meer administratief, zoals de correctheid en het respecteren van deadlines bij aanleveren van verslagen. Het kan ook gaan over meldingen, oproepen of klachten die onvoldoende of niet worden behandeld volgens de klager.

Bereikbaarheid

De brandweer wil als klantvriendelijke organisatie bereikbaar zijn voor burgers en partners, binnen de mate van het mogelijke.

Professionaliteit

Deze categorie behandelt de houding van de eigen medewerkers bij de uitvoering van hun werk. Het gaat dan o.a. over klantvriendelijkheid, oplossingsgerichtheid en hulpvaardigheid van BZA-collega's.

Discriminatie

Professionaliteit is zeker belangrijk, maar een discriminerende houding kan zeker niet door de beugel voor medewerkers bij BZA. Daaronder verstaan we alle soorten onverdraagzaamheid, zowel naar eigen collega's als naar burgers of anderen toe: op grond van seksuele geaardheid, genderidentiteit, ras, huidskleur, afkomst, nationaliteit of etnische achtergrond,...

Deontologie en integriteit

Medewerkers van BZA worden geacht altijd en overal integer te handelen, afspraken na te komen en hun verantwoordelijkheid te nemen. Ze behandelen vertrouwelijke informatie op een correcte manier (volgens het geldende beroepsgeheim) en hanteren een correcte en integere houding inzake basisregels, sociale en ethische normen, ook in situaties van grote externe druk. Iedereen moet op de hulp van BZA kunnen rekenen: van collega's tot burgers, andere hulpverleners en organisaties.

Facturatie

Niet alle tussenkomsten van de brandweer zijn gratis. Dit is bepaald in ons retributiereglement¹. Ook alle uitgevoerde brandpreventie-opdrachten waarvoor de wet of het reglement de kosteloosheid niet oplegt, zijn betalend. Voor deze zaken factureert BZA. Je kan een 'bezwaar factuur' indienen wanneer je niet akkoord bent. Veelal gaan dergelijke bezwaren over administratieve aanpassingen die gewenst zijn, zoals de wijziging van een adres of een toevoeging van bepaalde items op de factuur.

Soms zijn mensen het echter niet eens met de factuur die ze ontvingen, omdat ze bijvoorbeeld niet volledig op de hoogte zijn van de inhoud van ons retributiereglement en dit meermaals aanvechten of omdat er iets mis ging bij de facturatie om één of andere reden. Wanneer dit het geval is, wordt het bezwaar op de factuur behandeld als een klacht. Wanneer een dossier van de Ombudsvrouw

Voorbeeldgedrag verkeer

De wagens van de brandweer zijn geregeld op de baan, zowel prioritair voor interventies als niet-prioritair. De chauffeurs moeten daarbij de geldende verkeersregels naleven volgens het politiereglement. Aangezien de brandweer een voorbeeldfunctie heeft, vindt BZA het extra belangrijk dat dit steeds strikt wordt nageleefd. De veiligheid in het verkeer van alle verkeersgebruikers is een prioriteit.

Schadegeval

Deze categorie behandelt klachten naar aanleiding van materiële schade die de brandweer toebrengt, zowel onderweg naar een interventie als tijdens een interventie (of eventueel daarbuiten).

Wachttijd na oproep

De brandweer komt steeds zo snel mogelijk ter plaatse na een oproep. In 2023 had BZA gemiddeld **6 minuten en 52 seconden** nodig om ter plaatse te komen bij een brand (tussen oproep en eerste wagen ter plaatse). Dit is zeer snel, maar kan voor mensen in nood nog altijd een lange periode lijken. Er zijn ook een aantal elementen waar de brandweer weinig of minder vat op heeft bij het aanrijden, zoals bijvoorbeeld de verkeerssituatie en het weer.

¹ <https://www.antwerpen.be/nl/overzicht/brandweer/over-de-brandweer/retributiereglement-brandweer>

Overig

Bovenstaande categorieën helpen om de klachten onder te verdelen in thema's voor een heldere rapportage. Niet elke klacht valt echter in te delen, en daarom is deze algemene categorie voorzien.

3. Overzicht eindkwalificaties

Bij de beoordeling van een klachtdossier wordt na onderzoek één van volgende eindkwalificaties toegekend:

Gegron

Klacht waarbij de brandweer onzorgvuldig of onbehoorlijk heeft gehandeld en er individuele en/of organisatorische disfuncties werden vastgesteld.

Ongegrond

Klacht waarbij na onderzoek wordt geconcludeerd dat er geen sprake is van onzorgvuldig of onbehoorlijk optreden van de brandweer. Er is geen sprake van enige disfunctie in hoofde van individuele medewerkers en/of de organisatie.

Betwist

Klacht waarbij het onderzoek onvoldoende informatie en/of gegevens oplevert of waarbij de verzoeker en betrokkenen over de feiten van mening blijven verschillen en er bij gebrek aan objectieve gegevens en/of onvoldoende context niet kan geoordeeld worden.

Niet ontvankelijk – geen onderzoek/onvoldoende gegevens

Dossiers waarin geen onderzoek wordt verricht (of kan verricht worden) omdat er onvoldoende concrete gegevens beschikbaar zijn, de klager niet reageert op vragen voor bijkomende informatie, de feiten te oud zijn of de klacht anoniem is. Ook klachten die betrekking hebben op beslist beleid worden niet verder onderzocht.

Niet ontvankelijk - onbevoegd

Klacht die niet behoort tot het beleidsdomein van de brandweer maar die betrekking heeft op de werking en/of medewerkers van andere brandweertzones, de federale overheid, andere stedelijke diensten,...

4. Behandelde dossiers 2024

Trefwoord	n	%	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk - onbevoegd	betwist	nog in onderzoek
overlast (sirene e.d.)	6	27,3%	1	5			
voorbeeldgedrag verkeer	3	13,6%	1			2	
bereikbaarheid	3	13,6%			3		
dienstverlening (kwaliteit van het werk)	2	9,1%		1	1		
facturatie	2	9,1%	2				
professionaliteit (houding)	1	4,5%		1			
geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht, ...	1	4,5%			1		
algemeen/andere	1	4,5%			1		
discriminatie/racisme/homofobie/...	1	4,5%				1	
attitude onbepaald	1	4,5%	1				
schadegeval	1	4,5%				1	
wachttijd na oproep	0	0%					
deontologie/integriteit	0	0%					
Totaal	22	100,0%	5	7	6	4	0

5. Bron

Bron	n	%
Algemeen e-mailadres BZA	12	55%
rechtstreeks KLM BZA	0	0%
rechtstreeks FIN BZA	0	0%
rechtstreeks PREV BZA	1	5%
Sociale media BZA	1	5%
Ombudsvrouw Antwerpen	3	14%
Klantenmanagement Stad Antwerpen	2	9%
Kabinet Burgemeester (KB, KLM_KB)	1	5%
Andere diensten Stad Antwerpen	1	5%
Blauwe Lijn PZA	0	0%
Zonecommandant	0	0%
KLM Zwijndrecht	0	0%
KLM Wijnegem	0	0%
Andere	1	5%
Totaal	22	

6. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

In 2024 ontving BZA in totaal **22 klachten**.

DIENTSTVERLENING (KWALITEIT VAN HET WERK)

22/04/2024 - Niet geëvacueerd tijdens brand

De melder klaagt aan dat die bij een brand in de woning niet geëvacueerd werd. De melder woont op de tweede verdieping, de brand bevond zich naar eigen zeggen op de derde verdieping.

De betrokken officier bij deze interventie werd geraadpleegd. Die gaf aan dat de constructie van het gebouw ervoor zorgde dat de melder veilig was in het eigen appartement op het moment van de interventie. Het ging om een betonnen gebouw dat duidelijk gecompartmenteerd was. Dit werd zo meegegeven aan de melder, die tevreden was met de toelichting. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

08/06/2024 - Garagepoort opengemaakt en niet opnieuw gesloten

De melder klaagt aan dat diens garagepoort is opengemaakt maar niet opnieuw gesloten is na een interventie van de brandweer. Uit interne navraag blijkt dat het veilig achterlaten van een interventieterrein de taak is van de politie. Zij kunnen ploegen van de technische dienst bijvragen om de poort te komen afsluiten. Het lijkt erop dat dit niet gebeurd is. Met die informatie werd een antwoord opgesteld en bezorgd aan de melder.

Deze klacht wordt gekwalificeerd als **niet-ontvankelijk-onbevoegd**. Het veilig achterlaten van een interventieterrein is **de taak van de politie**. Zij kunnen ploegen van de technische dienst bijvragen om de poort te komen afsluiten. Het lijkt erop dat dit niet gebeurd is. Aangezien dit toch een melding is die BZA vaker ziet, werden de operationele leidinggevers hierop extra attent gemaakt zodat zij dit zeker opnemen met de politiediensten ter plaatse.

SCHADEGEVAL

02/05/2024 - Schade bij plaatsen hydrantenbord

De melder geeft aan dat er schade is aangebracht aan de gevel bij het plaatsen of verwijderen van een hydrantenbord. Uit navraag bij de collega die verantwoordelijk is voor deze taak blijkt dat die effectief langs het betrokken adres geweest is. Naar eigen zeggen is de schade echter niet aangebracht door de medewerker van BZA. Na contact met de dienst Legal, werd de melder doorverwezen naar het formulier voor schade, indien die wil dat de verzekeringen dit verder onderzoeken.

Aangezien beide partijen het na onderzoek oneens blijven en er bij gebrek aan objectieve gegevens en/of onvoldoende context niet kan geoordeeld worden, wordt deze klacht gekwalificeerd als **betwist**.

ALGEMEEN

09/05/2024 - Geen bloemen bij herdenkingsmonument aan Paleisstraat

De melder klaagt aan dat er geen bloemen zijn neergelegd aan het monument van de Paleisstraat op 8 mei. Uit intern onderzoek blijkt het te kloppen dat er geen bloemen of kransen werden gelegd bij de gedenkplaat van de weggevoerde brandweermannen aan de kazerne in de Paleisstraat. Dit initiatief werd mogelijk in het verleden door een andere (stads)dienst uitgevoerd. BZA heeft er geen weet van wie dit kan voorzien hebben in het verleden. We verwezen de melder door naar het herdenkingsmonument en -moment op 30 april aan onze kazerne op de Noorderlaan. De melder antwoordde dat hij daarop aanwezig zal zijn. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **niet-ontvankelijk - onbevoegd**.

DISCRIMINATIE

09/05/2024 - Racistische opmerkingen aan tankstation

De melder nam telefonisch contact op met de dispatching (doorverbonden via onthaalnummer in weekend) om melding te maken van ongepast gedrag van een van de collega's van BZA aan een tankstation. Later belde de melder opnieuw meermaals naar het onthaalnummer, waarop gevraagd werd om dit per e-mail te bezorgen. Deze e-mail bereikte ons op 9 mei 2024.

In de e-mail schrijft de melder dat een collega van BZA discriminerend en racistische opmerkingen zou gemaakt hebben. Onze eigen collega deed zelf aangifte van verbale agressie en dit dossier wordt verder opgevolgd door dienst Legal en de politie. Dit 8

gaat dus verder dan enkel de klachtenprocedure, en wordt zo ook opgenomen. Aangezien beide partijen wel verschillen van mening over de feiten, kwalificeren we deze klacht als **betwist**.

OVERLAST

01/01/2024 - Geluidshinder na rijopleidingen in BeZaLi

De melder klaagt aan dat de brandweer consequent omstreeks 9 uur in de buurt rondrijdt met de sirenes aan. Uit navraag intern blijkt dit inderdaad te kloppen, aangezien de opleiding prioritair rijden langs deze districten passeert. Het praktijkgedeelte start pas na de theorie, dus de collega's vertrekken ten vroegste om 9 uur op Post Noord.

Aangezien onze collega's deze opleiding nodig hebben om op een veilige manier door het verkeer te bewegen, kunnen we niets veranderen aan deze oorzaak. Daarnaast achten we de overlast vrij beperkt in, aangezien dit vluchtig van aard is, niet op een onmenselijk uur verloopt en de sessies eerder beperkt zijn (niet elke dag). Dit werd zo ook meegedeeld aan de melder, samen met de planning van de sessies. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

22/01/2024 - Verwijderen van een 'te koop'-bord

De melder klaagt aan dat het verwijderen van een 'te koop'-bord geen taak zou zijn van de brandweer. Intern nazicht wijst uit dat het gaat om een interventie voor stormschade, waarbij het bord een gevaar kan vormen voor eventuele voorbijgangers.

Aan de melder bezorgden we een grondige argumentatie waarom de brandweer voor deze taken wordt ingezet. Dezelfde dag kregen we al de reactie dat hiervoor begrip is. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

13/05/2024 - Geluidshinder wagens in tijdelijke garage PC

De melder kaart aan dat er geluidshinder is door de luide radio's in de wagens van de brandweer in de tijdelijke tentconstructie van Post Centrum. Deze tentconstructie werd geplaatst omdat er ingrijpende werken plaatsvonden voor de deur van de kazerne.

De ploegen van Post Centrum werden via dossierbeheerder Erika Baluwé hierover aangesproken en ze gaven aan om erop te letten de radio's af te zetten als ze de wagen verlaten. Dit lieten we ook zo weten aan de melder. Enkele dagen later ontvingen we echter een antwoord van de melder dat er weinig veranderd was. Aangezien deze constructie tijdelijk is, hopen we dat dit probleem snel (vanzelf) opgelost raakt. Omdat deze situatie nieuw was en gemakkelijk aan te pakken door onze collega's, kwalificeren we deze klacht wel als **gegrond**.

27/06/2024 - Geluidshinder door sirenes aan ziekenhuis Cadix

De melder vraagt of het nodig is om de geluidsinstallatie van de voertuigen te gebruiken in de Kempenstraat. Er wordt aangekaart dat het geluid van brandweerwagens 's avonds en 's nachts storend is voor de nachtrust van ziekenhuispatiënten en omwonenden.

Na overleg met de vakofficier Wagenpark werd (nogmaals) in de nieuwsbrief opgeroepen om maximaal gebruik te maken van de nachtsirenes op de wagens wanneer mogelijk. Dit werd ook zo meegegeven aan de melder. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

31/10/2024 - Nachtlawaai door sirenes

De melder woont vlak bij een belangrijke verkeersas om via het zuiden de stad binnen te rijden. Volgens de melder kan die nog moeilijk nachtrust vinden door de vele sirenes van prioritaire wagens. De melder geeft aan dat dit nog erger gaat worden als Post Zuid verhuist naar de locatie aan de Kielsevest. In de melding vermeldt die dat de hulpdiensten in Brussel hun sirenes stiller hebben gezet en vraagt of dit in Antwerpen ook mogelijk is. Dit was nieuwe informatie voor de vakofficier Wagenpark en hij heeft dit onderzocht. Sirenes zo maar stiller zetten in Antwerpen kan helaas niet... Brussel heeft als hoofdstedelijk gewest, en verantwoordelijk voor de eigen brandweer, een afwijkend wetgevend kader. Specifiek voor de sirenes hebben zij wetgeving uitgebracht in januari 2024 die de geluidsniveaus van sirenes verlaagt. Daarmee verschillen zij inhoudelijk van de omzendbrief van de federale overheid die wij als brandweerzone (moeten) volgen. De geluidsniveaus die wij (moeten) gebruiken liggen dus hoger dan in Brussel. Dit werd zo meegegeven aan de melder. We hebben de melder in het eerste contact ook verteld en gerustgesteld dat Post Zuid alvast niet verhuist naar de aangegeven locatie, maar naar een andere locatie. Deze melding werd gekwalificeerd als **ongegrond**.

07/12/2024 - Geluidsoverlast door sirenes

De melder klaagt over de luidheid van de sirenes. Volgens hen zijn de sirenes zo luid dat fietsers hierdoor hun evenwicht kunnen verliezen in de smalle straten van de stadskern. De melder noemt de sirenes "lawaai pollutie" en klaagt aan dat dit volledig overbodig is.

Aan de melder werd gevraagd om meer informatie te geven over de locatie waar die zich op het moment van de ondervonden hinder bevond. Tot op heden kregen we hierop nog geen antwoord. Deze melding wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

FACTURATIE

07/02/2024 - Betwisting retributie na 'onnodige' controle kinderdagverblijf

De melder had via onze website een controle van een kinderdagverblijf aangevraagd terwijl die gewoon informatie wilde. De controle is wél gebeurd en daarvoor werd een retributie aangerekend. De melder heeft dit nooit bedoeld en/of gevraagd waardoor die de factuur betwistte. De retributie werd uiteindelijk kwijtgescholden en de miscommunicatie werd intern opgenomen binnen de dienst Preventie. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **gegrond**.

30/06/2024 - Laattijdig versturen van de factuur van onverwacht betalende interventie

De melder klaagt aan dat de factuur van deze interventie pas 9 maanden later verstuurd werd. Daarnaast wist die niet dat de interventie betalend was, aangezien dit niet werd meegedeeld.

Dit dossier werd door de dienst Financiën afgehandeld. Het bezwaar werd verworpen. De debiteur heeft een antwoord gekregen op 02/08/2024. Ondertussen is deze factuur ook betaald.

Aangezien we streven naar minimale doorlooptijd tussen interventie en facturatie en dit het voornaamste onderwerp is van de klacht, kwalificeren we als **gegrond**.

PROFESSIONALITEIT

05/02/2024 - Ongepaste opmerking aan burger

Een burger meldde dat die door een ploeg onvriendelijk werd aangesproken. Dit gebeurde tijdens een interventie waarvoor de betrokken ploeg kegels had uitgezet die duidelijk maakten dat er daar best niet gewandeld werd. De melder heeft dit toch gedaan en de ploeg heeft de persoon in kwestie daarop aangesproken. Volgens de melder was dat op een ongepaste manier.

De betrokken ploeg werd hierop aangesproken en neemt het mee naar de toekomst. Omdat de melder eigenlijk zelf fout gehandeld heeft, werd de klacht als **ongegron**d gekwalificeerd.

VOORBEELDGEDRAG IN HET VERKEER

26/02/2024 - Niet handsfree bellen in autoladder

Een alerte burger meldde via X (voormalige Twitter) dat een collega van Brandweer Zone Antwerpen in een ladderwagen niet handsfree aan het bellen was. Hij stipte (terecht) aan dat we als hulpdienst hierin een voorbeeldfunctie hebben.

De betrokken ploeg liet weten dat ze zich dit niet kunnen herinneren. Dit feit is dus **betwist**.

19/08/2024 - Foutgeparkeerde hoogtewerker

Een bewoner van de Regatta-wijk op Linkeroever deed via www.debrandweer.be een melding dat één van onze wagens verkeerd geparkeerd stond. Volgens de melding stond de wagen op een gearceerd vlak voor de Colruyt van Linkeroever. De betrokken ploeg werd daarop aangesproken. Zij vertelden dat deze burger hen al meermaals heeft aangesproken in de winkel zelf. In één geval is dat zelfs uitgedraaid tot verbale agressie. Na overleg met een ploegoverste van Post Linkeroever werd vastgesteld dat er geen enkele parkeermogelijkheid is voor onze grote wagens in de buurt van deze winkel zodat ze ook optimaal inzetbaar blijven. Ze werden hierop allemaal aangesproken dat het geen goed idee is. Maar voor hen blijft het gearceerde vlak de enige optie die er in de ruime omgeving is.

De klacht wordt **gegrond** verklaard.

24/09/2024 - Te snel rijden in Lillo Dorp

Een inwoner van Lillo Dorp meldde dat er twee dagen op rij een bestelwagen van Brandweer Zone Antwerpen veel te snel en roekeloos Lillo (Zone 30) kwam binnengereden. Na navraag bij Wagenpark bleek het te gaan over de hydrantenwagen. De leidinggevende van de betrokken medewerker sprak hem hierover aan waarop die antwoordde dat er niets fouts gebeurd is. De gegevens uit Suivo bevestigen dit ook. Dit werd zo aan de melder meegegeven.

Deze klacht is dus **betwist**.

BEREIKBAARHEID

12/01/2024 - Terrasvergunning Twaalfmaandenstraat

De melder klaagt aan dat de overdekte terrassen van een broodjeszaak de toegang naar de Handelsbeurs zouden belemmeren. De melder maakt zich zorgen dat de hulpdiensten niet makkelijk kunnen werken in geval van nood/crisis.

Terrasvergunningen en toelatingen zijn geen bevoegdheid van BZA. Hierin geven we enkel advies maar dat is in dit geval zelfs niet gebeurd. Het terras was bij onze diensten niet bekend. Stad Antwerpen is hiervoor verantwoordelijk. Dat wil zeggen dat deze klacht wordt gekwalificeerd als **niet-ontvankelijk-onbevoegd**.

02/02/2024 - Terrasvergunning Nationalestraat

Opnieuw een melding over een terrasvergunning. Deze keer heeft de melder enkele vragen over de capaciteit van het terras en waarom deze - naar eigen zeggen- 30% verminderd is. Uit onderzoek bleek dat de melder al op voorbespreking was geweest bij de preventiedienst en dat de vragen die in de mail stonden ook uitvoerig beantwoord werden.

Aan de ombudsdienst werd meegegeven dat onze diensten nog altijd openstaan voor een nieuw gesprek via een voorbespreking, maar dat er geen extra informatie gegeven kan worden. De wetgeving rond terrassen is stedelijk bepaald en de randvoorwaarden zijn hieromtrent duidelijk wat ons betreft. Daarom werd de klacht geregistreerd als **niet-ontvankelijk-onbevoegd**.

31/12/2025 - Brandveiligheid terrassen TakeTwo en El Rodizio

De melder kaartte de brandveiligheid aan in twee bekende horecapanden in Antwerpen. Hij haalde bv. aan dat de nooduitgangen versperd waren door tafels waar gasten voor zitten. De melding werd gemaakt bij zowel de preventiedienst als de communicatiedienst van BZA. Dienst Preventie liet weten dat dit niet de bevoegdheid is van de brandweer omdat het over het interieur van horecazaken gaat. Dit werd doorgestuurd naar de bevoegde dienst van stad Antwerpen en werd dus niet verder opgevolgd door BZA. Dat wil zeggen dat deze klacht wordt gekwalificeerd als **niet-ontvankelijk-onbevoegd**.

ATTITUDE ONBEPAALD

06/11/2024 - Sirenes testen op vrijdagmiddag en uit de ramen hangen van Post Centrum

Deze melding werd ons bezorgd door het Kabinet Burgemeester. Een misnoegde burger maakte melding van overlast door Post Centrum. De melding was tweeledig: de brandweermensen van de kazerne hebben op vrijdagmiddag de sirenes van hun wagen uitgebreid getest. Dit werd als zeer hinderlijk ervaren voor buurtbewoners. Het tweede deel van de melding ging over het gedrag van de brandweermensen als ze boven in de kazerne aanwezig zijn. Volgens de melder 'hangen' ze te pas en te onpas uit de ramen om bv. een sigaret te roken of "te spelen met elkaar". De melder vraagt om de werking van de post te evalueren.

De melding werd grondig onderzocht door maj. Tom Vanden Boer en de communicatiedienst. Er werden voldoende antwoordelementen bezorgd aan KB om hiermee verder aan de slag te gaan. Voor de melding over de sirenes werd nog geen verklaring gevonden, maar voor het attitudeprobleem werden excuses aangeboden. Deze melding werd daarom gekwalificeerd als **gegrond**.

GEEN/ONVOLDOENDE GEVOLG AAN MELDING, OPROEP, KLACHT, ...

31/12/2024 - Mogelijke nalatigheid NC112 na melding BBQ op terras

De melder klaagt aan dat die niet geholpen werd bij de noodcentrale nadat die een noodoproep deed voor een BBQ op een terras bij één van de burens. Volgens de melder werd die door de noodcentrale afgewimpeld en werd die niet serieus genomen terwijl die zeer veel hinder (prikkende ogen, ...) ondervond.

Omdat de melder ervan uitging dat de brandweer rechtstreeks noodoproepen ontvangt, werd dit foutief rechtstreeks aan de brandweer gestuurd. De melding werd doorgestuurd naar maj. Joris Van Linden en dit werd verder opgevolgd door hun diensten. Om de melder vanuit de brandweer wel klantvriendelijk te woord te staan, werd de regelgeving rond BBQ's op terrassen aan hen meegegeven. Maj. Peter Rutten gaf hiervoor correcte en duidelijke informatie aan de communicatiedienst zodat de melder daaropvolgend een onderbouwd antwoord kreeg. Deze melding werd gekwalificeerd als **niet-ontvankelijk - onbevoegd**.





Politie



EERSTELIJSRAPPORT | 2024

KLANTENMANAGEMENT POLITIEZONE ANTWERPEN



Renilde Rens

Eerste Commissaris van Politie
Klachtencoördinator
Politiezone Antwerpen

1. Realisaties

Na 2023, het jaar van de grote verhuisbeweging en ingrijpende veranderingen voor alle medewerkers van Politiezone Antwerpen, was 2024 een jaar om terug te kijken op die gewijzigde werkomstandigheden en onderrichtingen. Doordat alle politiediensten nu samen onder één dak zitten, kan er veel sneller en efficiënter naar oplossingen gezocht worden. Zo ontving de dienst klantenmanagement een klacht aangaande een (onterecht) inbeslaggenomen gsm van een minderjarig slachtoffer. Op 6 dagen tijd had het slachtoffer zijn gsm terug. De dienst mocht onderstaande bedanking ontvangen van mevr. Wijnands:

Goedenavond,

Ik weet niet hoe ik u kan bedanken!

Wat er ook is misgelopen, de snelheid van mijn klachtenbehandeling was onwaarschijnlijk top! De inspecteur heeft ons later op de dag teruggebeld. Hij wilde zeker zijn dat we het bericht omtrent de gsm goed hebben ontvangen. Hij vertelde me ook dat ik geen afspraak nodig heb voor het ophalen van de gsm. We zijn dus meteen naar Berchem gereden en hebben hem inmiddels terug.

Heel hartelijk bedankt!

Het feit dat alle diensten in één en hetzelfde gebouw gehuisvest zijn, werkt drempelverlagend zodat meer ingezet kan worden op **warme communicatie**. Als het resultaat van een klachtonderzoek een werkpunt aangeeft voor de betrokken medewerker kan dit mondeling besproken worden. Deze manier van feedback geven is al vaker een grote meerwaarde gebleken en wordt erg geapprecieerd door de collega's. Mailverkeer is eerder zakelijk en ongenueanceerd waardoor de boodschap veel harder overkomt.

De **samenwerking tussen het centraal onthaal en de dienst klantenmanagement** kende ook een grote sprong vooruit. Doordat er dagelijks een medewerker van de dienst klantenmanagement aanwezig is in het mastergebouw, kunnen collega's die dit wensen ons direct benaderen om in contact te treden met een ontevreden burger. Zo bieden we onmiddellijk een forum waarbij de burger zich gehoord voelt en erkend wordt in zijn ontevredenheid.

In 2024 werd de snelle opmars van **artificiële intelligentie** (AI) ook voor de dienst klantenmanagement duidelijk. Binnen de afdeling kwaliteitszorg bekijken we hoe AI toepassingen een meerwaarde kunnen zijn voor onze dienst. Alle medewerkers van klantenmanagement volgden dan ook de studiedag die door onze afdeling georganiseerd werd.

Opvallende vaststelling voor het afgelopen jaar is dat dossiers **meer afhandelingstijd** vragen omdat we meer technische middelen ter ondersteuning gebruiken. Door middel van camera's en/of bodycambeelden kunnen we bijvoorbeeld interventies objectiveren. Het bekijken van dit beeldmateriaal betekent echter wel dat dossiers meer werklast met zich meebrengen. Ondanks het geloof in de meerwaarde van bodycambeelden, stellen wij jammer genoeg vast dat de operationele collega's nog niet voldoende de reflex hebben hun bodycam aan te zetten.

Het **opvallendste dossier** voor 2024 was ongetwijfeld de ontvoering van het witte keeshondje Lexy. Dit dossier werd, mede door de facebookoproep om klacht in te dienen, met voorsprong het omvangrijkste dossier. Meer dan 60 klachtmails ontving onze dienst over het geven van ‘onvoldoende gevolg’ aan het onderzoek. Nochtans is gebleken uit ons onderzoek dat zeer veel collega’s extra inspanningen leverden om dit onderzoek tot een goed einde te brengen.

Het lijkt erop dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden in hoe burgers reageren op antwoorden van de dienst klantenmanagement. Waar voorheen één toelichting voldoende was, is er nu een groeiende tendens om vast te blijven houden aan het eigen standpunt en expliciet te blijven aandringen op een gewenste uitkomst. Dit kan verschillende oorzaken hebben: een afnemend vertrouwen in instanties, een veranderende maatschappelijke houding ten opzichte van dienstverlening, of zelfs de invloed van sociale media op hoe mensen hun rechten en belangen verdedigen.

Sinds Klantenmanagement de ombuds-A-waard voor **‘Excellente klachtenbehandeling’** mocht ontvangen worden wij door verschillende stadsdiensten gevraagd om toelichting te geven over onze manier van werken én over onze databank Cervus. Zo werd reeds info gedeeld met KLM van de Stad Antwerpen en met Woonhaven. Tijdens een volgend overlegmoment zal Cervus toegelicht worden.

2. Toegangskanalen

Onderstaande tabel geeft weer langs welke dienst, collega of instantie een klacht bij ons binnenkomt. Zo blijkt dat wij bij meerdere stadsdiensten aan vertrouwen winnen gelet de stijging aan meldingen. Zoals reeds beschreven heeft onze toelichting aan KLM van de Stad Antwerpen en de dienst Tijdelijke Verkeerssignalisatie hier zeker aan bijgedragen.

Toegangskanalen dossiers	2022		2023		2024	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
E-mail/brief/telefoon klant rechtstreeks aan KM	485	36,9%	108	10,3%	91	8,4%
E-loket/burgerportaal (klant)	297	22,6%	445	42,6%	461	42,6%
E-mail / brief intern PZA	148	11,3%	130	12,5%	102	9,4%
Via ombudsdienst stad Antwerpen	92	7,0%	61	5,8%	76	7,0%
E-mail via Blauwe Lijn	104	7,9%	130	12,5%	141	13,0%
ISLP-melding via regio's en diensten PZA	29	2,2%	4	0,4%	2	0,2%
Via korpschef	18	1,4%	21	2,0%	25	2,3%
Via kabinet burgemeester	9	0,7%	15	1,4%	13	1,2%
Via Comité P en AIG	44	3,3%	50	4,8%	59	5,5%
Via andere diensten Stad Antwerpen	37	2,8%	23	2,2%	45	4,2%
Andere (CAW, Unia, advocaat, andere politiezones, ...)	42	3,2%	47	4,5%	58	5,4%
Via sociale media PZA	9	0,7%	10	1,0%	8	0,7%
Totaal	1314	100%	1044	100%	1081	100%

Toegangskanalen dossiers	2022		2023		2024	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Sociale media	9	0,7	10	1	7	0,7
E-loket	288	22,6	415	42	408	41,7
Multikanaals ¹	41	3,2	55	5,6	78	8
E-mail	860	67,5	487	49,3	430	44
Telefonisch	12	0,9	4	0,4	11	1,1
ISLP melding ²	32	2,5	4	0,4	1	0,1
Brief ³	32	2,5	13	1,3	43	4,4
Totaal	1274	100%	988	100%	978	100%

3. Behandelde dossiers

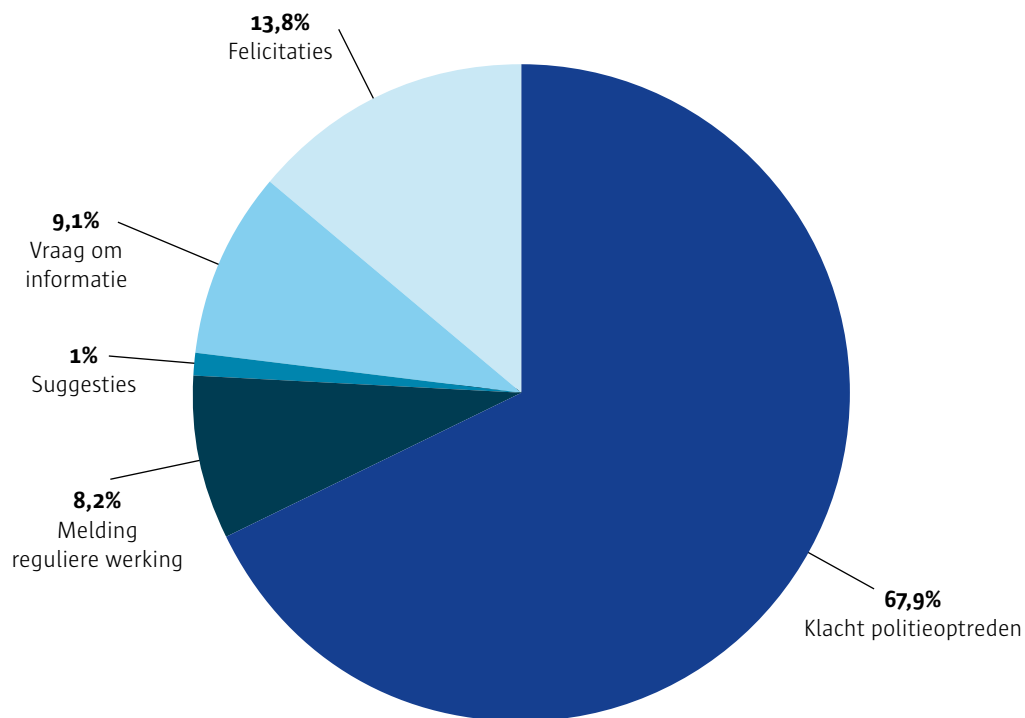
Er was een lichte daling van felicitaties, een gelijklopend aantal klachten politieoptreden en een lichte stijging in vragen om informatie.

Aard dossier	2022		2023		2024	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Felicitatie	157	11,5%	159	14,9%	145	13,8
Klacht politieoptreden	686	50,4%	715	67,1%	712	67,9
Melding reguliere werking	303	22,3%	99	9,3%	86	8,2
Suggestie	14	1,0%	12	1,1%	10	1
Vraag om informatie	201	14,8%	81	7,6%	95	9,1
Totaal	1.361	100%	1.066	100%	1048	100%

¹ Multikanaals betekent dat éénzelfde klacht op verschillende tijdstippen via andere kanalen binnenkomt. Bv. Een burger belt naar Blauwe Lijn, deze laten dit via mail weten. Later komt de klacht binnen via ons (on)tevredenheidsformulier.

² ISLP melding wordt niet meer gebruikt vanaf 2025.

³ Zie voetnoot²: éénzelfde klacht kan via verschillende kanalen binnenkomen.



3.1. Felicitaties

Een beetje laat, maar toch wil ik alsnog mijn waardering uitdrukken voor de zeer grondige en efficiënte aanpak van de politie vorige zaterdag i.v.m. het bericht hieronder aangaande het verdachte pakket aan de Vaartkaai.

Politie was zeer professioneel en behandelde de situatie erg goed om zoveel mogelijk conflict te vermijden en geen fouten te maken in procedures. Luis-terden goed naar de info die ze kregen.

Het viel mij op hoeveel politie rondreed door de staten en de stad. Ik vond het geweldig mooi om te zien hoe zichtbaar jullie waren, maar ook hoe makkelijk jullie aanspreekbaar en bereikbaar waren op straat voor de burgers. Daar kan de Nederlandse politie nog heel veel van leren. Ga zo door.

Ik werd vandaag erg beleefd en begripvol aangesproken door twee politie-agenten. Ze hebben mij gerustgesteld en begrip getoond voor mijn situatie. Kortom gaf hun professionele houding mij een gevoel van veiligheid. Dat is uiteindelijk wat echt telt.

Trefwoord	Gegrond – individuele disfunctie	Gegrond – organisatorische disfunctie	Ongegrond	Niet ontvankelijk – onbevoegd	Niet ontvankelijk – geen onder- zoek (beleid)
Geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht, ...	18	5	108	5	4
Attitude	24	1	63	5	
Ambtsplichten verkeer	11	3	29	6	
Geen/foute/onvolledige informatie	6	2	34	1	
Wachttijd		22	22	2	
Ambtsplichten gerechtelijk	8	3	21	1	1
Schadegeval	3	3	17	1	
Voorbeeldgedrag verkeer	8		11	4	3
Geweld disproportioneel			13		1
Ambtsplichten bestuurlijk	3		9	1	
Bereikbaarheid		1	3	3	7
Racisme/discriminatie			6		
Gedrag privéleven	1		1	1	
Deontologie/integriteit	1		5		
Miskenning aangifteplicht	1		2	1	
Woonstcontrole			6	1	
Discretieplicht/privacy/ schending beroepsgeheim	1	1	1		
Legitimatieplicht politie	3		2		
Ander misdrijf gemeen recht			1		
Miskenning aangifteplicht	1				
Bevoegdheidsoverschrijding			1	1	
Politiebeleid					2
TOTAAL	89	41	355	33	18

Niet ontvankelijk – geen concrete gegevens / identificatie onmogelijk	Bezwaarschrift- procedure verkeer	Betwist	Afhandeling intern toezicht	Afhandeling juri- dische dienst	Nog in onderzoek	Afhandeling bemiddeling	Afhandeling intern	Totaal	
6		10	7			1	1	165	23,2%
18		24	1			1		137	19,3%
1	56	2	1	1		1		111	15,6%
6		1						50	7%
1		1						48	6,8%
			2		2			38	5,4%
				9				33	4,6%
1		1						28	3,9%
			1					15	2,1%
1		1						15	2,1%
1								15	2,1%
1			1		1			9	1,3%
4		1						8	1,1%
1			1					8	1,1%
2			1					7	1,0%
								7	1,0%
			2					5	0,7%
								5	0,7%
			1					2	0,3%
			1					2	0,3%
								2	0,3%
								2	0,3%
43	56	41	19	10	3	3	1	712	100,0%

In 2024 blijft het **aantal klachten quasi status quo**: 712 dit jaar ten overstaan van vorig jaar waar we er 715 hadden. Toch een mooi cijfer rekening houdend met het ontzettend hoge aantal interventies, ordediensten en andere politietussenkomsten. Nog steeds is het een kleine minderheid van de collega's die al eens te maken hadden met een (on)tevredenheidsmelding.

De **top drie** bestaat net als vorige jaren uit :

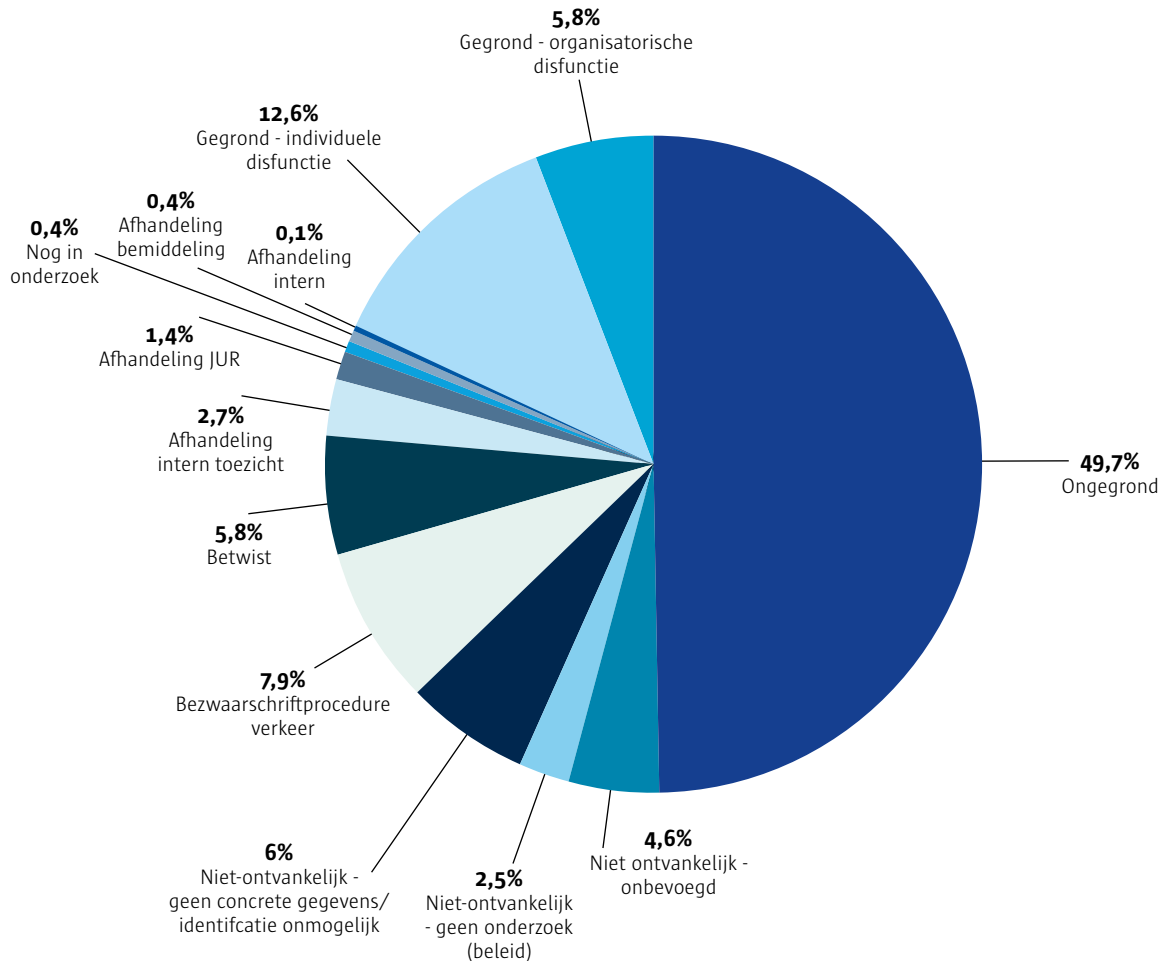
- **Geen/onvoldoende gevolg aan melding/ oproep/klacht**
- **Attitude**
- **Ambtsplichten verkeer**

Klachten die betrekking hebben op **geen/onvoldoende gevolg aan ...** blijven de lijst aanvoeren. De **stijging** die we vorig jaar opmerkten, blijft aanhouden. Vorig jaar kregen we 156 klachten van burgers die teleurgesteld waren in het gevolg dat gegeven werd aan hun oproep. Dit jaar lieten **165** burgers hun ongenoegen hierover weten. Net als vorig jaar wijzen wij hiervoor naar het instroombeleid: het is ontzettend moeilijk om de richtlijnen inzake het instroombeleid toe te lichten aan een slachtoffer. Het is de politie-inspecteur die in eerste instantie dit beleid dient toe te lichten en als boodschapper krijgt hij vaak te maken met het onbegrip van de burger.

De klachten omtrent **attitude daalden lichtjes** van 141 naar **137** maar opvallend bij dit trefwoord is de **verschuiving** van ongegronde klachten naar gegronde en betwiste klachten. Daar waar we in 2023 82 ongegronde klachten hadden inzake attitude, zijn er dit in 2024 slechts 63. Dit betekent dat er 19 klachten meer werden gekwalificeerd als gegrond (24 in 2024 tegenover 12 in 2023) en als betwist (24 in 2024 tegenover 14 in 2023). In 2023 startten we al met deze klachten bij voorkeur af te handelen door middel van **bemiddeling** (23 in 2023) doch we konden deze alternatieve afhandeling niet verder uitbouwen in 2024 (slechts 3). Vrijwilligheid is prioriteit om een bemiddeling op te starten en jammer genoeg was er weinig bereidheid om rond de tafel te gaan, zowel bij burgers als bij medewerkers. Ondanks de tegenvallende cijfers blijven we toch inzetten op deze manier van klachtenbehandeling. We geloven zeer sterk dat een gesprek tot wederzijds begrip kan leiden en dus op termijn kan zorgen voor een betere relatie. Bovendien zijn de klachten over attitude zeer moeilijk te onderzoeken en beoordelen gelet het vaak een woord tegen woord is waarbij objectieve middelen ontbreken. Bodycambeelden zouden hier een absolute meerwaarde kunnen betekenen.

Ambtsplichten verkeer sluit de top 3 af met een **lichte stijging**, van 102 in 2023 naar **111** in 2024. Ook hier merken we een stijging in gegronde klachten – individuele disfunctie. Deze dossiers gaan bijna allemaal over het niet naleven van de onderrichtingen inzake optreden bij oproepen voor in- of uitrijbelemmering. In samenspraak met de dienst Verkeer en Kenniscentrum werd de bestaande onderrichting onder de loep genomen en aangepast ter verduidelijking van de noodhulpmedewerkers. Door de aangepaste korpsnota zou de handhaving van dergelijke opdrachten voortaan op een uniforme manier moeten verlopen.

Eindkwalificaties klachten politieoptreden	2022		2023		2024	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Geground - individuele disfunctie	65	9,5	59	8,2	90	12,6
Geground - organisatorische disfunctie	52	7,6	38	5,3	41	5,8
Ongegrond	349	50,9	343	47,9	354	49,7
Niet ontvankelijk - onbevoegd	57	8,3	70	9,8	33	4,6
Niet-ontvankelijk - geen onderzoek (beleid)	15	2,2	15	2,1	18	2,5
Niet-ontvankelijk - geen concrete gegevens/ identificatie onmogelijk	42	6,1	47	6,6	43	6,0
Bezwaarschriftprocedure verkeer	42	6,1	41	5,7	56	7,9
Betwist	14	2,0	30	4,2	41	5,8
Afhandeling intern toezicht	29	4,2	38	5,3	19	2,7
Afhandeling JUR	21	3,1	24	3,4	10	1,4
Nog in onderzoek					3	0,4
Afhandeling bemiddeling			11	1,5	3	0,4
Afhandeling intern					1	0,1
Totaal	686	100%	716	100%	712	100%



3.2. Melding reguliere werking

De **daling van meldingen reguliere werking** zet zich door dankzij een duidelijke website die de burgers voldoende stuurt richting de juiste informatie. Ook de medewerkers van de Blauwe Lijn zorgen voor deze daling aangezien zij de burgers correct informeren en de meldingen doorsturen naar de juiste regio.

De meldingen die in onze databank opgenomen zijn, zijn meestal **dubbele feiten**. Zij komen binnen op onze dienst als concrete klacht en als het over een aanslepend probleem gaat, maken wij ook een melding reguliere werking op die we overmaken aan het betrokken wijksecretariaat.

Trefwoord	Subtrefwoord	2022		2023		2024	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Algemeen	/	55	18,2	18	18,2	18	20,9
Drugs	/	5	1,7	5	5,1	3	3,5
Internetfraude	/	8	2,6	-	-	-	-
Lopend dossier	/	81	26,7	8	8,1	7	8,1
Overlast	Algemeen	30	9,9	19	19,2	21	24,4
	Horeca	18	5,9	1	1	1	1,1
	jongeren	15	5	5	5,1	6	6,9
	Evenementen	2	0,7	-	-	1	1,1
	Vuurwerk	3	1	-	-	-	-
	Subtotaal	68	22,4	27	27,3	30	33,6
Sluikstorten	/	7	2,3	4	4	1	1,1
Verkeer	Algemeen	23	7,6	15	15,2	9	10,4
	Infrastructuur	16	5,3	2	2,0	-	-
	Parkeerdruk/overlast	32	10,6	12	12,1	15	17,4
	Verkeersgedrag fietsers	5	1,7	6	6,1	4	4,6
	Onveilige verkeerssituatie fietsers					1	1,1
	Subtotaal	76	25,1	36	36,4	28	33,7
Straatbeeld	/	3	1	1	1	-	-
Totaal		303	100%	99	100%	86	100%

3.3. Suggesties

Enkele voorbeelden:

- PIT-ambulancier laat weten dat politiekledij slecht zichtbaar is in een zee van blauwe lichten.
- Directeur van de wielerschaal Sels vraagt om betere communicatie op de debriefing te plaatsen.
- Aanpassing op de website, inzake verlies kentekenbewijs.

3.4. Vragen om informatie

Aantal vragen om informatie	2022		2023		2024	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Algemeen	65	32,3	48	59,3	74	77,9
Lopend dossier	81	40,3	8	9,9	5	5,3
Openbaarheid van bestuur	26	12,9	7	8,6	7	7,4
Verkeer	29	14,4	18	22,2	9	9,5
Totaal	201	100%	81	100%	95	100%
Betrekking op PZA	163	80,3	69	84,1	88	88,9
Geen betrekking op PZA	40	19,7	13	15,9	11	11,1
Totaal	203	100%	82	100%	99	100%

Enkele voorbeelden:

- Hoe blauwe parkeerkaart (minder mobiele personen) aanvragen,
- Slachtoffer wou in gesprek gaan met inspecteur die zijn leven redde,
- Burger vraagt of hij een afrit van de snelweg mag afzetten,
- Nieuwe eigenaar woning vraagt hoe hij bewoner kan laten schrappen,
- Zijn er deontologische afspraken rond gebruik professioneel mailadres (politie) voor privédoeleinden?

EERSTELIJSRAPPORT | 2024

KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN EN HAAR DISTRICTEN



1. Inleiding

1.1. Organisatie van het stadsbreed klantenmanagement

Stad Antwerpen beschouwt alle stadsgebruikers, stadsbelevers en ondernemers die een oriënterende of inhoudelijke vraag, een melding of een klacht over de dienstverlening van de stad of haar districten hebben, als klanten. Klanten kunnen daartoe zowel digitaal als telefonisch bij de stad en haar districten terecht. Daarnaast vormen het brede stedelijke netwerk van fysieke onthalen en balies samen met aanspreekbare medewerkers op het openbaar terrein, ook contactpunten om klanten oriënterend te woord te staan.

Het eerstelijns contact van klanten met vragen, meldingen en klachten wordt verzorgd door interne én externe frontlijnmedewerkers. Het stadsbrede 'netwerk klantenmanagement' ondersteunt deze frontlijn in tweede lijn bij de klantencontacten die de eerstelijns medewerkers niet ten gronde kunnen beantwoorden, behandelen of oplossen tijdens het contactmoment.

Het 'netwerk Klantenmanagement' bestaat uit interne klantenteams. In elke bedrijfseenheid van stad Antwerpen en in ieder district zijn er een of meerdere klantenteams actief. Die klantenteams volgen in tweede lijn de klantencontacten op en voeren de communicatie met de klant. Ze roepen de hulp in van de uitvoerende diensten of experts om samen de vraag, melding of klacht te behandelen.

Elke bedrijfseenheid en elk district heeft daarbij de vrijheid om op de stadsbrede geformuleerde SLA's, zelf eigen KPI's vast te leggen. Deze vrijheid komt dan uiteraard met de verantwoordelijkheid om de klantenteams zo in te richten dat de eigen KPI's gerealiseerd kunnen worden.

De regie over het stadsbrede klantenmanagement wordt gevoerd vanuit de bedrijfseenheid Ondernemen en stadsmarketing. De regie zorgt o.a. voor de strategische visie, de cohesie tussen de eerste lijn en de tweede lijn, de kwaliteitszorg, de datahuishouding en de rapportage, de IT-tools en -ondersteuning en tot slot de budgettering.

1.2. Kanaalkeuze en rapportagemogelijkheden

Het klantenmanagement van stad Antwerpen profileert zich als omni-channel. In functie van dringendheid, complexiteit, taalvaardigheid en bewijslast kiezen klanten het kanaal dat het best bij hen past. Ieder kanaal biedt dus een gelijkwaardige klantbeleving. Niettegenstaande zet het klantenmanagement in lijn met de digitale transformatiestrategie sterk in op het digitale kanaal.

1.2.1 Click & Swipe

De digitale schriftelijke eerste en tweedelijns klantencontacten werden ook in 2024 behandeld in de eigen gebouwde CRM-toepassing KLM2, die op haar beurt een onderdeel is van het Generiek Meldingen Portaal (GMP). Na herstel eind 2023 van een aantal functionaliteiten in KLM2 die als gevolg van de cyberaanval van 6 december 2022 niet bruikbaar waren, heeft de eerste lijn begin '24 haar taken rond behandeling en dispatch van digitale eerste lijncontacten weer volwaardig kunnen opnemen. Wat ruimte maakte bij de klantenteams die in 2023 ook alle digitale eerste lijncontacten voor hun rekening hebben genomen.

Ieder contact per e-mail of per e-formulier krijgt in KLM2/GMP een uniek nummer ('(sub)ticket'), een type (wegwijsvraag, sociale of financiële hulpvraag, (sluikstort)melding, afspraak, productaanvraag, klacht, suggestie, felicitatie, spam) en een onderwerp toegewezen om zo samen met de contactgegevens van de klant een dossier te vormen. Dossiers kunnen voor een behandeling ten gronde eenvoudig digitaal uitgewisseld worden tussen de klantenteams. Deze manier van werken laat toe om uniform te rapporteren over de behandeling van e-mails en e-formulieren.

Klanten kunnen ook digitaal meldingen inseinen via het online portaal meldingen.antwerpen.be, dat ook terug te vinden is op de Mijn Antwerpen App. Indien klanten zich aanmelden met hun A-profiel bij het digitaal melden, dan zullen zij de status van hun melding kunnen opvolgen in hun profielpagina op antwerpen.be of onder 'mijn loket' in de Mijn Antwerpen app. Sommige meldingen worden door de interne klantenteams manueel doorgezet naar de operationele diensten, andere meldingen -waaronder sluikstortmeldingen- stromen automatisch door naar de planning van de operationele diensten.

Ook medewerkers kunnen over dezelfde onderwerpen als klanten digitaal meldingen inseinen. Zij doen dat via het online portaal medewerkmeldingen.antwerpen.be of het portaal van de bedrijfseenheid Maatschappelijke veiligheid.

Klanten die via de stadsbrede sociale media (Facebook, X, Instagram, TikTok) stad Antwerpen in een bericht rechtstreeks aanspreken, worden verder geholpen door interne frontlijnmedewerkers die in functie van de complexiteit de vraag, melding of klacht manueel inbrengen in 'KLM2'. Deze digitale klantencontacten worden aldus in 'KLM2' gerapporteerd. Digitale klantencontacten die binnen het sociale medium zelf in behandeling worden genomen, worden niet gerapporteerd.

De rapportagemogelijkheden in KLM2/GMP zijn zeer uitgebreid (type / onderwerp / melder / doorlooptijd), maar uiteraard ook afhankelijk van de kwaliteit van de metadata die manueel worden ingebracht door de interne klantenteams. Als bv een klacht door een interne medewerker niet als klacht wordt herkend en/of opgegeven in de metadata, zal deze niet gerapporteerd worden.

De rapportage van KLM2' focust momenteel hard op het criterium tijdigheid van het antwoord, en niet op de intrinsieke kwaliteit van het antwoord. Daarom werd vanaf februari 2024 bij ieder antwoord een kwaliteitsbevraging naar de klant verzonden om te peilen naar de begrijpbaarheid, de bejegening, de oplossingsgerichtheid en de doorlooptijd van het antwoord. Deze tevredenheidsbevraging gaf in de gemeten 11 maanden een gemiddelde score van 7,6 op 10, wat onder de KPI van 8 op 10 ligt. Daarom startte de regie van het klantenmanagement per kwartaal een kwalitatieve steekproef. In 2024 werden over de 4 kwartalen heen een kleine 2000 antwoorden opgesteld door de respectievelijke klantenteams, gescreend op correctheid, integriteit, empathie, oplossingsgerichtheid en helder Nederlands. De resultaten van deze steekproeven werden naar de klantenteams teruggekoppeld. Vooral op de criteria oplossingsgerichtheid en helder Nederlands is er ruimte voor verbetering.

Klanten die via de stadsbrede sociale media (Facebook, X, Instagram, TikTok) stad Antwerpen in een bericht rechtstreeks aanspreken, worden verder geholpen door interne frontlijnmedewerkers die in functie van de complexiteit de vraag, melding of klacht manueel inbrengen in 'KLM2'. Deze digitale klantencontacten worden aldus in 'KLM2' gerapporteerd. Digitale klantencontacten die binnen het sociale medium zelf in behandeling worden genomen, worden niet gerapporteerd.

De rapportagemogelijkheden in 'KLM2' zijn zeer uitgebreid (type / onderwerp / melder / doorlooptijd), maar uiteraard ook afhankelijk van de kwaliteit van de metadata die manueel worden ingebracht door de interne klantenteams. Als bv een klacht door een interne medewerker als klacht niet wordt opgegeven in de metadata, zal deze niet gerapporteerd worden. De rapportage van 'KLM2' focust momenteel hard op het criterium tijdigheid van het antwoord, en niet op de intrinsieke kwaliteit van het antwoord. Daarom wordt vanaf 2024 bij ieder antwoord een kwaliteitsbevraging naar de klant verzonden om te peilen naar de begrijpbaarheid, correctheid en de oplossingsgerichtheid van het antwoord.

1.2.2 Call

Voor telefonische eerstelijnscontacten deed stad Antwerpen in 2024 volledig beroep op een externe partner. Onder raamcontract van Digitaal Vlaanderen werkt stad Antwerpen samen met het bedrijf WEngage NV dat onder andere voor Vlaanderen de 1700-lijn uitbaat. Deze partner beschikt over call center infrastructuur waarin alle harde rapportagenoden van stad Antwerpen vervat zitten. Daarnaast zijn er wekelijks meeluistersessies om gesprekken inhoudelijk en qua technieken bij te schaven. Na ieder gesprek heeft de klant de mogelijkheid een tevredenheidsscore in te geven. In 2024 bedroeg deze score gemiddeld 8,8 op 10, wat ruim boven de KPI van 8 op 10 ligt. Sinds de samenwerking met WEngage NV kan stad Antwerpen ook nagaan hoeveel eerstelijns klachten er telefonisch worden neergelegd, en waarover deze klachten gaan. Over de inhoud en de afhandeling van deze klachten is er (nog) geen rapportage beschikbaar.

Heel wat diensten en districten van stad Antwerpen verzorgen ook telefonische tweedeelijnscontacten. Enkele diensten gebruiken hiertoe call center infrastructuur. Deze infrastructuur is evenwel niet ingericht om bv het onderwerp van het gesprek en het type van contact (waaronder klacht) te capteren.

1.2.3 Connect

Over de fysieke klantencontacten van stad Antwerpen worden geen data bijgehouden. Er is bijgevolg geen rapportage beschikbaar over dit kanaal. Dit is deels gevolg van het gefragmenteerde landschap waarin deze klantencontacten plaatsvinden, plus het ontbreken aan een beleid en een centrale regie op dit kanaal. Een duidelijke propositie en de organisatie van een "fysieke voordeur" waarover wél centraal een regie gevoerd wordt, zou niet enkel het euvel van de niet-beschikbaarheid van data kunnen oplossen. Het zou ook voor digitaal kwetsbare en andere kansengroepen een snellere en meer adequate toeleiding naar de dienstverlening van stad Antwerpen betekenen.

1.3. Een eerste toenadering tussen klantenmanagement en digitale inclusie.

Het klantenmanagement van stad Antwerpen staat momenteel organisatorisch nog los van alle inspanningen die stad Antwerpen levert rond digitale inclusie. Naarmate de dienstverlening in een complexere wereld verder digitaliseert en (ongewild) digitale drempels inbouwt voor kwetsbare groepen, sporen klantenmanagement en digitale inclusie meer en meer samen en is een organisatorische toenadering tussen beide domeinen steeds meer aan de orde. Een mooi voorbeeld van deze toenadering is de inzet van digihelpers in de sociale centra en de loketten om stadsgebruikers de Mijn Antwerpen App te helpen installeren en gebruiken. De digihelpers werden hiertoe gebriefd en ondersteund door het klantenteam van de Mijn Antwerpen App.

1.4. Voortgezette aandacht voor eerstelijnsklachten in 2024

Zoals in 1.2 geduïd, worden telefonische en digitale klantencontacten in eerste en tweede lijn bij stad Antwerpen in volledig gescheiden CRM-systemen behandeld. In 2023 werd een eerste stap gezet om op identieke wijze over het type en het onderwerp van het klantencontact te kunnen rapporteren. Zo krijgen we een meer volledig beeld van wat actueel leeft bij klanten van stad Antwerpen.

Op advies van interne audit rolde de regie van het klantenmanagement in het najaar van 2023 een actieplan uit binnen de interne klantenteams om eerstelijns klachten beter te herkennen, te registreren en meer kwalitatief te behandelen. Een verdere stijging in 2024 van het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten in vergelijking met voorgaande jaren is niet vreemd aan dit actieplan.

Stad Antwerpen is dus de laatste 2 jaren geëvolueerd van een louter individuele behandeling naar een stadsbrede identieke behandeling van eerstelijnsklachten.

2. Cijfermateriaal

2.1. betrouwbaarheid en relevantie

‘KLM2’ en de achterliggende Acpaas-component GMP (Generiek Meldingen Portaal) werden in het voorjaar van 2020 in gebruik genomen. Deze toepassingen kenden tijdens de eerste maanden na ingebruikname zeer veel problemen. In taskforce modus werden de meeste problemen in de zomer en herfst van 2020 opgelost. Toch bleven de stabiliteit van de toepassingen, als ook de data-kwaliteit met oog op rapportage aandachtspunten die in 2021 verwoord werden in een sleutelkwestie ter rapportage aan het Management Team van stad Antwerpen.

De IT-technische oplossing voor deze aandachtspunten werd in 2021 vertaald in een IT-project dat zijn uitrol kende in 2022. Dit IT-project werd helaas niet opgeleverd als gevolg van de cyberaanval die stad Antwerpen op 6 december 2022 te verduren kreeg. Meer, ‘KLM2’ werd door de cyberaanval frontaal geraakt, en zal in zijn huidige staat van ‘minimale dienstverlening’ in de zogenaamde niet veilige rode zone de rit moeten uitdoen. Ondertussen wordt de vervanging van ‘KLM2’ langs business zijde voorbereid binnen de sfeer van de geprefereerde CRM-oplossing Salesforce die in de zogenaamde veilige groene zone actief is. Er is nog geen streefdatum voor deze overstap naar Salesforce vastgesteld, maar zal in ieder geval voor de deadline van NIS-2 compliancy in april 2027 moeten gezet worden.

Het issue rond data-kwaliteit ter rapportage is dus nog niet volledig opgelost. De cijfers rond digitale klantencontacten in dit eerstelijnsrapport moeten dan ook met enige omzichtigheid benaderd worden. De data-kwaliteit van de telefonische klantencontacten daarentegen is wél 100% betrouwbaar.

2.2. Click

		behandelde digitale contracten				behandelde dig. eerstelijnsklachten			
klantenteams		Q1 - Q2	Q3 - Q4	totaal	%	Q1 - Q2	Q3 - Q4	totaal	%
1e lijn	Stedelijk contactcenter	3.965	4.809	8.774	3,44	34	28	62	1,52
2e lijn	BZ	108	144	252	0,10	16	4	20	0,49
	FI	503	611	1.114	0,44	5	20	25	0,61
	FI/buiten contr. aansprakelijk	1.133	823	1.956	0,77	42	50	92	2,26
	MV	3.188	3.640	6.828	2,68	41	84	125	3,07
	MV/fietshandhaving	2.632	2.330	4.962	1,94	10	10	20	0,49
	OS	3.499	2.888	6.387	2,5	74	72	146	3,59
	OS/loketten	620	343	963	0,38	61	61	122	3,00
	OS/loketten/identiteit	1.488	1.369	2.857	1,12	19	6	25	0,61
	OS/loketten/leven	1.446	1.705	3.151	1,23	8	6	14	0,34
	OS/loketten/migratie	6.852	4.185	11.037	4,32	32	13	45	1,11
	OS/loketten/nationaliteit	363	256	619	0,24	5	1	6	0,15
	OS/loketten/rijbewijzen	477	536	1.013	0,40	8	7	15	0,37
	OS/loketten/wonen	1.628	1.508	3.136	1,23	32	20	52	1,28
	MPA	1.685	1.740	3.425	1,34	96	64	160	3,93
	MPA/LEZ	129	127	256	0,10	3	7	10	0,25
	P&O	447	327	774	0,30	10	3	13	0,32
	SB	9.663	9.689	19.352	7,58	243	305	548	13,46
	SB/sorteerstraten	1.264	855	2.119	0,83	15	3	18	0,44
	SB/afvalstickers	195	174	369	0,14	4	5	9	0,22
	SB/ophaaldiensten	63.801	75.758	139.559	54,69	3	20	23	0,56
	SB/recyclageparken	266	214	480	0,19	1	0	1	0,02
	SB/graffiti	1.136	678	1.814	0,71	0	5	5	0,12
	SD	1.407	1.677	3.084	1,21	26	35	61	1,50
	SW	5.239	5.637	10.876	4,26	789	447	1245	30,57
	SW/mobiliteit	173	191	364	0,14	14	11	25	0,61
	TV	498	572	1.070	0,42	19	43	62	1,52
	TV/bib	105	88	193	0,08	6	2	8	0,20
	district AN	2.825	2.504	5.329	2,09	204	91	295	7,24
	district BE	931	884	1.815	0,71	179	105	284	6,97
	district BEZALI	271	300	571	0,22	34	25	59	1,45
	district BO	830	596	1.426	0,56	18	29	47	1,15
	district DE	1.373	1.269	2.642	1,04	64	60	124	3,05
	district EK	582	805	1.387	0,54	21	4	25	0,61
	district HO	872	858	1.730	0,68	16	23	39	0,96
	district ME	841	752	1.593	0,62	14	8	22	0,54
	district WI	1.078	839	1.917	0,75	129	91	220	5,40
Totaal		123.513	131.681	255.194	100	2304	1768	4072	100

In 2024 registreerde stad Antwerpen 255.194 behandelde digitale klantencontacten in GMP. 54,7% (!) van deze digitale klantencontacten betreft tickets voor de ophaaldiensten van de bedrijfseenheid Stadsbeheer. In casu gaat het dan voornamelijk over meldingen van sluikstort, zwerfvuil of niet opgehaald huisvuil. Aansluitend behandelden de overige klantenteams van de bedrijfseenheid Stadsbeheer nog eens 9.5% van alle digitale klantencontacten. De klantenteams van de loketdiensten van de bedrijfseenheid Ondernemen en stadsmarketing namen 8,9% van alle digitale klantencontacten voor hun rekening. De andere 23 klantenteams in de stad en districten behandelden de overige 26,9%.

De focus op het meer secuur noteren van eerstelijnsklachten bij digitale klantencontacten wierp in 2023 de eerste vruchten af. In 2022 beoordeelden de klantenteams 1.359 digitale klantencontacten als 'klacht', in 2023 beoordeelden zij 2.650 digitale klantencontacten als 'klacht'. In 2024 werden 4072 klantencontacten als 'klacht' genoteerd. Dat is het driedubbele op 2 jaar tijd. De interne bewustmaking van de klantenteams om klachten te herkennen, te registreren en te behandelen is dus succesvol.

5 vaststellingen:

1. De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling ontving zowel in absolute cijfers (1270) als in relatieve cijfers (31,2%) de meeste eerstelijns klachten. Daarbij valt op dat deze klachten zich voornamelijk concentreren op het parkeer- en (deel)mobiliteitsbeleid, de verkeersveiligheid, werfsignalisatie en elektrisch laden. Aansluitend ontving AG Mobiliteit en parkeren Antwerpen 170 eerstelijns klachten, voornamelijk over parkeervergunningen, -retributies en -betaalinformatie. Bovenstaande cijfers tonen aan dat stadsgebruikers behoorlijk wat grieven hebben over het gevoerde parkeer- en mobiliteitsbeleid en de bijhorende dienstverlening.
2. De bedrijfseenheid Stadbeheer behandelde 604 eerstelijns klachten. Klanten klaagden voornamelijk over niet opgehaald huisvuil, de recyclageparken en niet of onvoldoende geveegde straten en pleinen.
3. De bedrijfseenheid Ondernemen en stadsmarketing ontving 279 eerstelijns klachten over de loketwerking burgerzaken, waarbij de thema's migratie (verblijfsrecht) en wonen (huisnummering en adreswijziging) koploper zijn. Deze klachten zijn vaak terug nog te leiden tot de opgebouwde achterstanden ten gevolge van de Coronacrisis, de Oekraïne invasie en de cyberaanval. Inmiddels werden deze achterstanden zo goed als allemaal weggewerkt.
4. Opvallend is dat ook dat de klantenteams van district Antwerpen, district Berchem, district Deurne en district Wilrijk relatief veel eerstelijns klachten ontvangen. De klachten richten zich op schade en (her)aanleg van het openbaar domein, het straatbeeld, werken door nutsbedrijven en groenvoorzieningen, alsook omtrent de communicatie hieromtrent.
5. Tot slot krijgt de bedrijfseenheid Maatschappelijke veiligheid relatief veel eerstelijns klachten. Het betreft hier klachten over fietshandhaving, storend gedrag en sluikstort overlast

2.3. Call

Bij de opstart van de samenwerking met WEngage NV om het stedelijk contactcenter uit te baten, werd de kans gegrepen om de rapportering van de eerstelijns oproepen grondig bij te sturen. Niet alleen werd de onderwerpstructuur van de oproepen verder gealigneerd met de ontwerpstructuur van antwerpen.be, vanaf juli 2023 wordt voor het eerst naast het onderwerp ook het type van de eerstelijns oproep genoteerd, waaronder eerstelijns klacht. In 2024 registreerde stad Antwerpen bij het stedelijk contactcenter 261.714 beantwoorde oproepen in eerste lijn. 87% van deze oproepen werd door het stedelijk contactcenter zelfstandig beantwoord. Voor 7% van de oproepen werd de hulp van een klantenteam ingeroepen. Slechts 6% werd doorgeschakeld naar een klantenteam.

Enkele klantenteams maken gebruik van een eigen call center infrastructuur voor de behandeling van tweedelijns oproepen. Zij beantwoorden samen 135.878 oproepen in 2024. Zij noteren evenwel het type noch het onderwerp van de oproep. In dit segment van beantwoorde oproepen is er geen overzicht noch rapportage van eerstelijns klachten beschikbaar.

		beantwoorde telefonische contacten				behandelde telefonische eerstelijnsklachten			
Verantwoordelijke klantenteams		Q1 - Q2	Q3 - Q4	totaal	%	Q1 - Q2	Q3 - Q4	totaal	%
	BZ	848	956	1.804	0,69	1	1	2	0,17
	FI/buiten contr. aansprakelijk	40	49	89	0,03			0	0,00
	MV	236	278	514	0,20	4	23	27	2,28
	MV/fietshandhaving	178	196	374	0,14	5	3	8	0,67
	OS	1.013	1.211	2.224	0,85	1	1	2	0,17
	OS/loketten	26.445	19.778	46.223	17,66	46	20	66	5,56
	OS/loketten/identiteit	24.580	21.909	46.489	17,76	80	33	113	9,53
	OS/loketten/leven	7.397	8.138	15.535	5,94	29	10	39	3,29
	OS/loketten/migratie	9.905	9.991	19.896	7,60	12	7	19	1,60
	OS/loketten/nationaliteit	3.659	2.861	6.520	2,49	2	1	3	0,25
	OS/loketten/rijbewijzen	10.014	9.807	19.821	7,57	29	13	42	3,54
	OS/loketten/wonen	594	588	1.182	0,45	2	1	3	0,25
	MPA	10.450	12.518	22.968	8,78	39	28	67	5,65
	MPA/LEZ	878	863	1.741	0,67	2		2	0,17
	P&O	231	307	538	0,21	1		1	0,08
	SB	4.858	5.023	9.881	3,78	11	15	26	2,19
	SB/sorteerstraten	847	492	1.339	0,51	7	4	11	0,93
	SB/afvalstickers	603	451	1.054	0,40	4		4	0,34
	SB/ophaaldiensten	7.235	5.848	13.083	5,00	204	415	619	52,19
	SB/recyclageparken	3.739	4.099	7.838	2,99	10	10	20	1,69
	SB/graffiti	112	136	248	0,09	1	3	4	0,34
	SD	3.088	3.088	6.176	2,36	8	3	11	0,93
	SW	3.299	2.114	5.413	2,07	20	8	28	2,36
	SW/mobiliteit	1.769	2.770	4.539	1,73	7	6	13	1,10
	TV	1.148	1.167	2.315	0,88	6	3	9	0,76
	TV/bib	2.114	2.340	4.454	1,70	2	1	3	0,25
	districten (*9)	257	172	429	0,16	6		6	0,51
	andere	10.384	8.643	19.027	7,27	20	18	38	3,20
Totaal		135.921	125.793	261.714	100,00	559	627	1186	100,00

* Klantenteams die geen telefonische eerstelijnsklachten behandelen, zijn niet opgenomen.

Telefonische eerstelijns klachten worden door WEngage NV doorgeschakeld naar de respectievelijke klantenteams. In bovenstaande tabel staan enkel de klantenteams opgesomd die een klacht verwerkten, genoteerd. Telefonisch worden er percentueel minder klachten genoteerd dan digitaal. Bij verbaal klacht neerleggen moet de klant nu eenmaal een mentaal een grotere drempel overschrijden dan schriftelijk. Aan de telefoon verwoorden klanten hun grieven uit beleefdheid ook minder specifiek als klacht. Bij schriftelijke klachten is het ook eenvoudiger bewijslast (foto's, emailstrings, dossierstukken,...) aan te leveren. Daar de CRM-systemen waar stad Antwerpen de telefonische en schriftelijke eerstelijnsklachten in noteert volledig gescheiden zijn, kan er best wat overlap zijn tussen beide kanalen en werden telefonische klanten gevraagd hun beklag ook schriftelijk te doen.

3 vaststellingen:

1. De bedrijfseenheid Stadbeheer ontving telefonisch zowel in absolute cijfers (685) als relatieve cijfers (58%) de meeste eerstelijns klachten. Deze betreffen voornamelijk niet-opgehaald huisvuil en de properheid van het openbaar domein.
2. De bedrijfseenheid Ondernemen en stadsmarketing ontving 283 telefonische klachten over de loketwerking burgerzaken. Bellers klagen voornamelijk over afspraakcapaciteit, identiteits- en rijbewijzen en over adreswijzigingen.
3. Er werden 67 telefonische klachten geregistreerd over de dienstverlening van AG Mobiliteit en parkeren Antwerpen, voornamelijk over parkeervergunningen en tijdelijke verkeerssignalisatie / parkeerverboden.

3. Conclusie en vooruitzichten

De behandeling van 255.194 geregistreerde digitale klantencontacten, 261.714 beantwoorde telefoonoproepen in eerste lijn en 135.878 geregistreerde en beantwoorde telefoonoproepen in tweede lijn op 1 jaar tijd blijven indrukwekkende cijfers voor een stad met +/- 560.000 inwoners. Tel daar bovenop een onbekend aantal fysieke klantencontacten, en het belang van een performant functionerend klantenmanagement wordt meteen duidelijk, zeker voor een dienstverlener met een uitgebreid pakket aan diensten en producten zoals stad Antwerpen.

Tegelijkertijd kan men zich afvragen waarom zoveel klanten contact zoeken met stad Antwerpen, en dit zelfs los van gebeurtenissen als de verkiezingen of de fusie met de gemeente Borsbeek. Zijn producten en diensten te complex? Is er te weinig transparantie naar klanten over het verloop en de status van hun productaanvragen? Is basisinformatie over de dienstverlening van stad Antwerpen onvoldoende vindbaar of begrijpelijk? Speelt de (anders)taligheid van klanten een rol? Zijn de digitale competenties van klanten onvoldoende ontwikkeld om zelf met informatieverwerking aan de slag te gaan? Het klantenmanagement van stad Antwerpen houdt in ieder geval het management van stad Antwerpen en de districten een spiegel voor om voortdurend aan diensten, producten en communicatie te schaven. Een van die spiegelmomenten zijn b.v. beslissingen om processen uniek digitaal in te richten. Deze beslissingen brengen beperkingen met zich mee en hebben wel degelijk een onvoorziene impact op de resterende fysieke dienstverlening en op het eerstelijns klantenmanagement. De permanente rapportage van het klantenmanagement, en in het bijzonder de rapportage over eerstelijnsklachten, dient dan ook als werkinstrument om bij te sturen door de betrokken diensten.

Toch heeft Stad Antwerpen nog heel wat groeimarge in het behandelen van eerstelijns klachten. De volgende stap is de behandeling van eerstelijnsklachten binnen het denken en handelen van een integrale kwaliteitszorg en zo te evolueren naar een volwaardig klachtenmanagement waarbij er een beoordeling is of de klacht ontvankelijk is, of ze gegrond is, op welke normen van goed bestuur er een inbreuk is en of de behandeling van de klacht geleid heeft tot een oplossing voor de klager en er sprake kan zijn van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen de klager en stad Antwerpen. Op basis van deze gegevens kan de regie van het klantenmanagement meer formele (beleids)adviezen formuleren richting het management van stad Antwerpen en haar districten.

Tot slot mag stad Antwerpen zich sinds mei 2024 ook de trotse eigenaar van de native app Mijn Antwerpen noemen. Deze eerste versie van de app is een bewuste gooi volledig in lijn met de digitale transformatiestrategie van de dienstverlening. Als klanten dit nieuwe kanaal van dienstverlening omarmen, kunnen zij -zeker bij verdere toekomstige releases- rekenen op een meer gepersonaliseerde en meer transparante dienstverlening. Alle bedrijfseenheden binnen stad Antwerpen houden bij het transformeren van hun processen nu verplicht rekening met dit nieuwe dienstverleningskanaal. Dit zal enerzijds minder toeleidings- en wegwijsvragen genereren, maar anderzijds meer digitale ondersteuningsvragen. Het is dan ook de taak van het stadsbrede klantenmanagement om in samenwerking met de collega's van digitale inclusie zich op die evolutie voor te bereiden: van "wegwijzer" naar "digitale ondersteuner", mét oog voor de grieven van de klant.

EERSTELIJNSRAPPORT | 2024

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS



1. Algemeen

Stedelijk Onderwijs maakt deel uit van de Stad Antwerpen en heeft als onderwijsverstrekker een **belangrijke maatschappelijke rol** te vervullen. We zien ons als een belangrijke partner die meebouwt aan de stad van morgen.

We zijn geëvolueerd naar een **waardengedreven netwerkorganisatie**. Onze kernwaarden willen we ook vertalen in onze werking.

Stedelijk Onderwijs wil een **eerlijke en betrouwbare organisatie** zijn met een open cultuur, door ons kwetsbaar te durven opstellen en door de communicatie over de dienstverlening te openen en daarbij goed te luisteren. We vertrekken steeds vanuit **openheid en vertrouwen**.

Stedelijk Onderwijs wil een **transparante** organisatie zijn die samen school maakt met alle leerlingen, cursisten, ouders en andere betrokkenen. Vanuit dat idee willen we alle stakeholders een kanaal aanbieden waar ze ons als organisatie een **signaal** kunnen geven in de vorm van een vraag of een klacht. We behandelen alle signalen met de nodige zorg, sereniteit en vanuit vertrouwen.

2. Signaalmanagement - vraag- en meldpunt

Met de tool vraag- en meldpunt heeft het Stedelijk Onderwijs één registratiesysteem voor heel de organisatie, zowel op het niveau van de school, academie, centrum of dienst als op het organisatieniveau. Hierin worden signalen geregistreerd en verder behandeld. Het e-formulier op www.vraagenmeldpunt.be is 24/7 beschikbaar als online portaal voor externe signalen en voor interne signalen die niet via de reguliere weg kunnen verlopen.

Welke signalen?

We onderscheiden verschillende **vormen van signalen**:

- **Vraag:** een informatievraag (wie, wat, waar, waarom, welke, hoe).
- **Suggestie:** een voorstel voor verbetering van de werking van een school, academie, centrum, dienst of afdeling van het Stedelijk Onderwijs.
- **Melding:** een signaal over het functioneren van het Stedelijk Onderwijs (er is geen sprake van ontevredenheid of schuld).
- **Klacht:** een signaal waaruit blijkt dat het Stedelijk Onderwijs niet aan de verwachtingen heeft voldaan (uiting van ontevredenheid of schuld).

Lijndenken de norm

Conform de visie van de stad Antwerpen, hanteert ook het Stedelijk Onderwijs lijndenken als de norm voor degelijk signaalmanagement. Dit betekent dat **een signaal best wordt opgenomen op de plaats waar het zich voordoet**.

De **eerste lijn** is het niveau waar het signaal zich voordoet, dus de school, de academie, een opleidingscluster binnen het volwassenenonderwijs of een ondersteunende dienst. Elke school, academie of centrum van het Stedelijk Onderwijs heeft een aanspreekpunt voor signalen. In de

praktijk is dat vaak de (adjunct-)directeur en het secretariaat. Voor een ondersteunende dienst is dit de manager of een betrokken medewerker. Zij zijn immers het best geplaatst om de lokale situatie mee te nemen in de verdere inschatting en behandeling van hun signalen en hun verdere werkwijze zelf te bepalen.

Alle behandelaars volgen hierbij de leidende principes van het signaalmanagement Stedelijk Onderwijs.

Via opleidingen en gerichte ondersteuning worden de scholen zoveel mogelijk versterkt in hun beleid en werking rond signaalmanagement. Zij kunnen advies vragen aan de ondersteunende diensten, hun netwerkdirecteur of de coördinatie vraag- en meldpunt. Zij kunnen een signaal ook escaleren naar het organisatieniveau (tweede lijn) wanneer er geen oplossing gevonden wordt.

De **tweede lijn** - of het interne escalatieniveau - is het **organisatieniveau**. Binnen vraag- en meldpunt kunnen melders een signaal indienen wat rechtstreeks bij de betrokken school belandt en ook door hen wordt behandeld. Indien melders ontevreden zijn over de behandeling op eerstelijnsniveau om welke reden ook, kunnen ze escaleren naar het organisatieniveau. De meerderheid van de signalen die geregistreerd worden in het vraag- en meldpunt zijn dan ook geëscaleerde signalen van stakeholders die geen gehoor of oplossing gevonden hebben op het eerstelijnsniveau. Bepaalde onderwerpen rond vertrouwelijkheid en crisis worden sowieso opgenomen op organisatieniveau en daar worden ook de signalen behandeld en opgevolgd die via de bedrijfsdirecteur, de ondersteunende diensten, de stad, de kabinetten of de ombudsdienst worden ingeseind.

Aandacht voor verwachttingsmanagement en gebruiksvriendelijkheid

Het is belangrijk dat het vraag- en meldpunt gekend is bij de stakeholders en dat de melder ook duidelijk weet wat hij of zij wel en niet mag verwachten. Het vraag- en meldpunt heeft geen hiërarchische of sanctionerende bevoegdheid. Genomen beslissingen worden bijvoorbeeld niet automatisch ingetrokken of uitgesteld door het indienen van een klacht. Het vraag- en meldpunt heeft een **ondersteunende rol** in het bevorderen van de dialoog en het faciliteren van het herstel indien nodig.

Stedelijk Onderwijs wil de **toegankelijkheid vergroten** en **drempels wegnemen** door de digitale tool te vereenvoudigen. Zowel de externe kant (voor de melder) als de interne kant (voor de behandelaar) van het systeem worden opnieuw bekeken in functie van meer gebruiksvriendelijkheid.

3. Jaarlijkse rapportering

Jaarlijks wordt een rapportering opgemaakt van de signalen in het vraag- en meldpunt. Daarin worden de signalen zelf geanalyseerd: **waar, waarover en door wie** wordt gemeld, wat is de gemiddelde **doorlooptijd** en hoe worden die signalen **beoordeeld**. Vervolgens wordt er meer specifiek ingezoomd op de **gegronde en deels gegronde meldingen en klachten**. De jaarcijfers worden ook vergeleken met de cijfers van de vorige jaren om trends tijdig te kunnen detecteren. Eventuele patronen die terugkomen en betekenisvol zijn, worden in kaart gebracht.

Een belangrijke **nuancering** is dat niet alle cijfers met betrekking tot meldingen en klachten in deze rapportering zijn opgenomen. Scholen, academies en centra behandelen dagelijks vragen, meldingen en klachten van leerlingen, cursisten, ouders, buurtbewoners, ... Als deze tot de reguliere werking behoren, worden ze doorgaans niet geregistreerd. Voor een aantal interne vragen en meldingen bestaan ook andere interne kanalen, bv. ICT-meldingen worden ingeseind in de servicedesk, technische problemen in gebouwen worden gemeld in Planon... Ook meldingen van agressie waarover IDPB jaarlijks rapporteert, signalen die worden opgenomen door de vertrouwenspersonen of door de externe dienst voor preventie en bescherming IDEWE worden apart bijgehouden.

De ervaring van de voorbije jaren leert dat het formuleren van **beleidsadviezen** op basis van geregistreerde signalen in vraag- en meldpunt **relatief beperkt** is. De registraties in vraag- en meldpunt vormen momenteel een zeer klein percentage van wat er effectief in scholen en centra (eerstelijns) aan signalen binnenkomt. Dit maakt dat het vraag- en meldpunt niet het complete globale beeld geeft van wat er leeft binnen de organisatie, maar wel één van de relevante informatiebronnen is voor nieuw of bijgestuurd beleid.

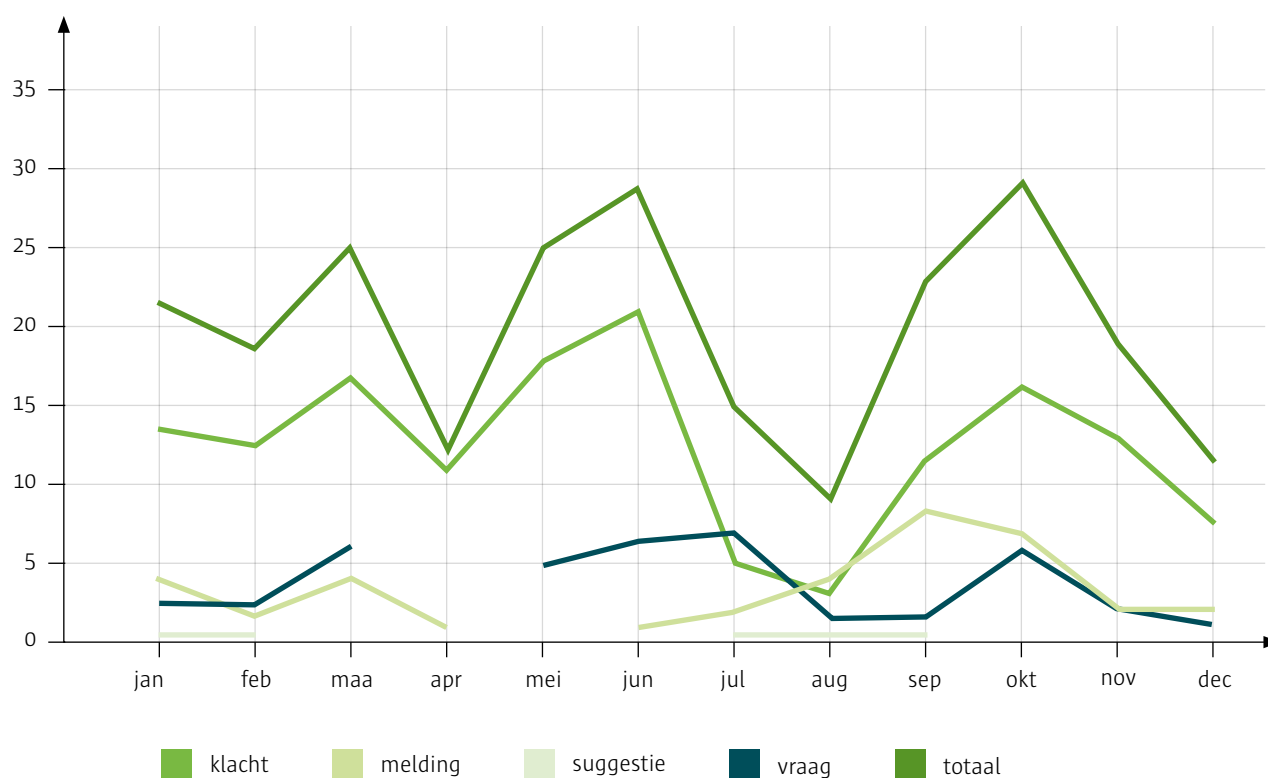
1. Aantal signalen

In 2024 werden in totaal **247 signalen** geregistreerd en behandeld.

De piek lag in 2024 voornamelijk eind vorig schooljaar en begin dit schooljaar, traditioneel periodes waarin veel signalen worden ingeseind.

De signalen die tijdens de zomervakantie binnenkomen, zijn doorgaans van buurtbewoners die meldingen inseinen met betrekking tot het gebouw (lichten die blijven branden, (groen) onderhoud) of overlast van speelpleinwerking die schoolgebouwen huren.

Spreading per maand 2024



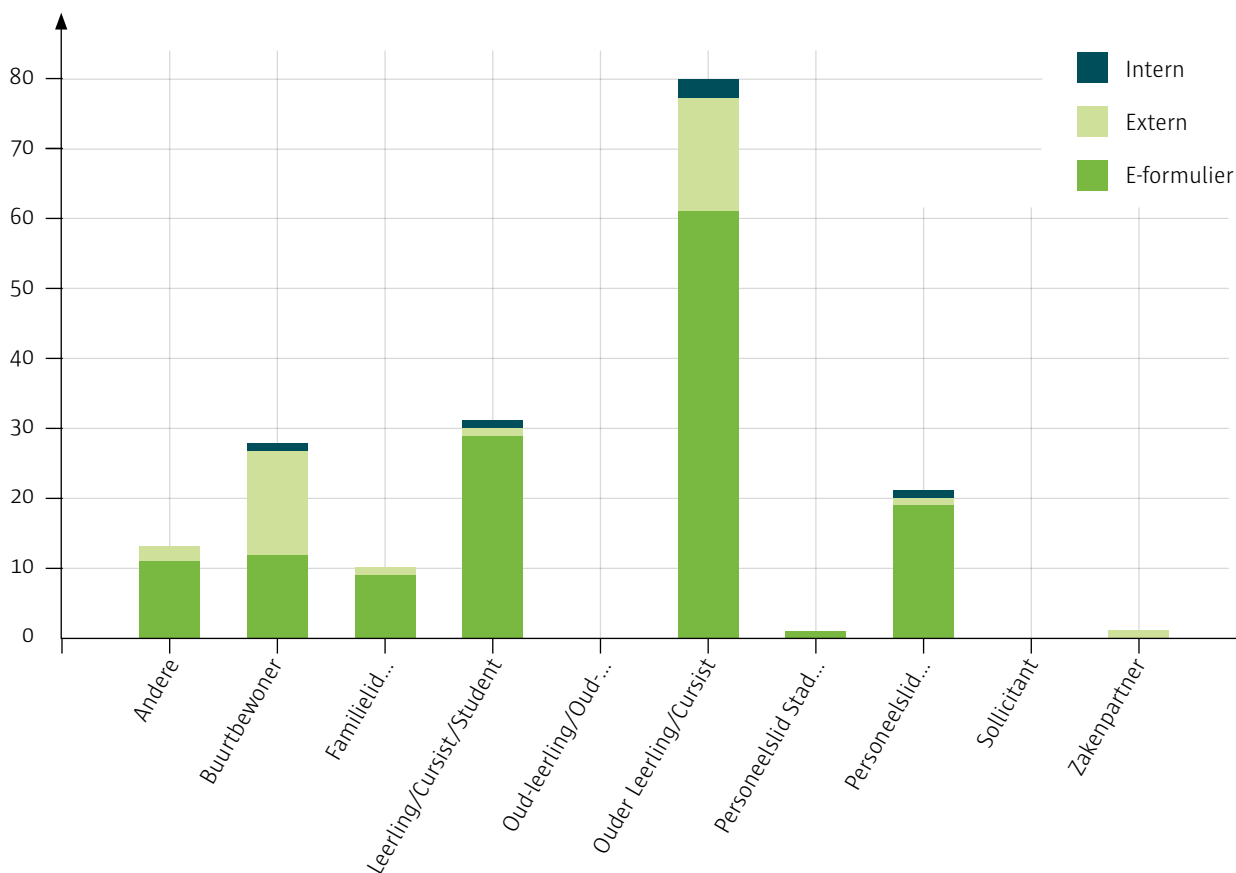
2. Melders

Het Stedelijk Onderwijs heeft zowel **interne als externe stakeholders**. Intern zijn dit de leerlingen, hun ouders of familie en cursisten. Externen zijn buurtbewoners, zakenpartners, andere onderwijspartners, stadsdiensten, enz. Daarnaast zijn ook alle medewerkers van het Stedelijk Onderwijs interne stakeholders wanneer ze hun signaal niet kwijt kunnen in de bestaande kanalen zoals Planon voor technische herstellingen of onderhoud, de ICT servicedesk, de HR servicedesk...

Eenzijds bevat het vraag- en meldpunt signalen die door een melder zelf werden ingeseind via het e-formulier. Via deze digitale dienstverlening kunnen buurtbewoners of ouders op de juiste plek hun vraag of melding kwijt. Daarnaast willen melders soms bewust buiten een school, academie of centrum melden, wat ook mogelijk is via het e-formulier. Ze gebruiken het vraag- en meldpunt als escalatiemethode, al wordt ook dan nog bekeken of het signaal al op eerste lijn behandeld werd. Vaak wordt de melder gecontacteerd om alsnog een gesprek met de school, academie, centrum mogelijk te maken om de situatie te bespreken.

Anderzijds bevat het vraag- en meldpunt veelal geëscaleerde signalen die werden geregistreerd voor behandeling en opvolging en die zijn ontvangen via het onthaal van de ondersteunende diensten, via de netwerkdirecteurs of rechtstreeks bij de bedrijfsdirecteur.

Geregistreerde signalen komen ook van buiten de organisatie: melders nemen contact op met de ombudsvrouw of de infolijn van de stad, met het ministerie van onderwijs, met het kabinet onderwijs of kabinet burgemeester.



3. Behandeltermijn

Signalen hebben een specifieke behandeltermijn. Voor vragen is die termijn 8 dagen, voor suggesties 14 dagen, voor meldingen 21 dagen en voor klachten 28 dagen.

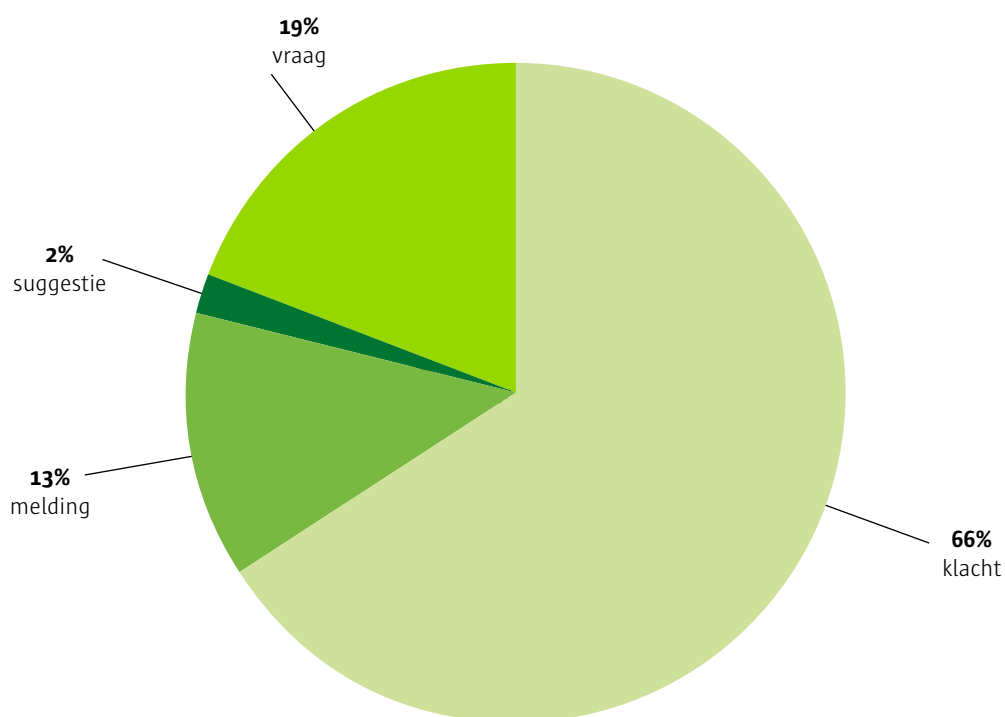
	Aantal signalen	Binnen afgesproken termijn	Buiten afgesproken termijn	Doorlooptijd totaal zonder schoolvakantie
Klacht	162	131	31	15,8 dagen
Melding	33	25	8	12,3 dagen
Suggestie	6	6	0	5,7 dagen
Vraag	46	28	18	12,8 dagen
Totaal	247	190	57	14,5 dagen

De gemiddelde doorlooptijd is ongeveer met een dag gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het is niet zo dat er meer signalen buiten de afgesproken termijn worden afgehandeld maar de oorzaak ligt vooral in meer langlopende dossiers die veel opvolging vereisen.

4. Analyse signalen

4.1 Algemeen

In totaal werden 247 signalen behandeld, waarvan de grote meerderheid (66%) klachten.



Een **klacht** is een signaal van een melder waaruit blijkt dat het Stedelijk Onderwijs niet aan de verwachtingen heeft voldaan (uiting van ontevredenheid of schuld)

162 klachten behandeld in 2024 tegenover
116 klachten behandeld in 2023

Een **melding** heeft betrekking op elk signaal over het functioneren van het Stedelijk Onderwijs (er is geen sprake van ontevredenheid of schuld)

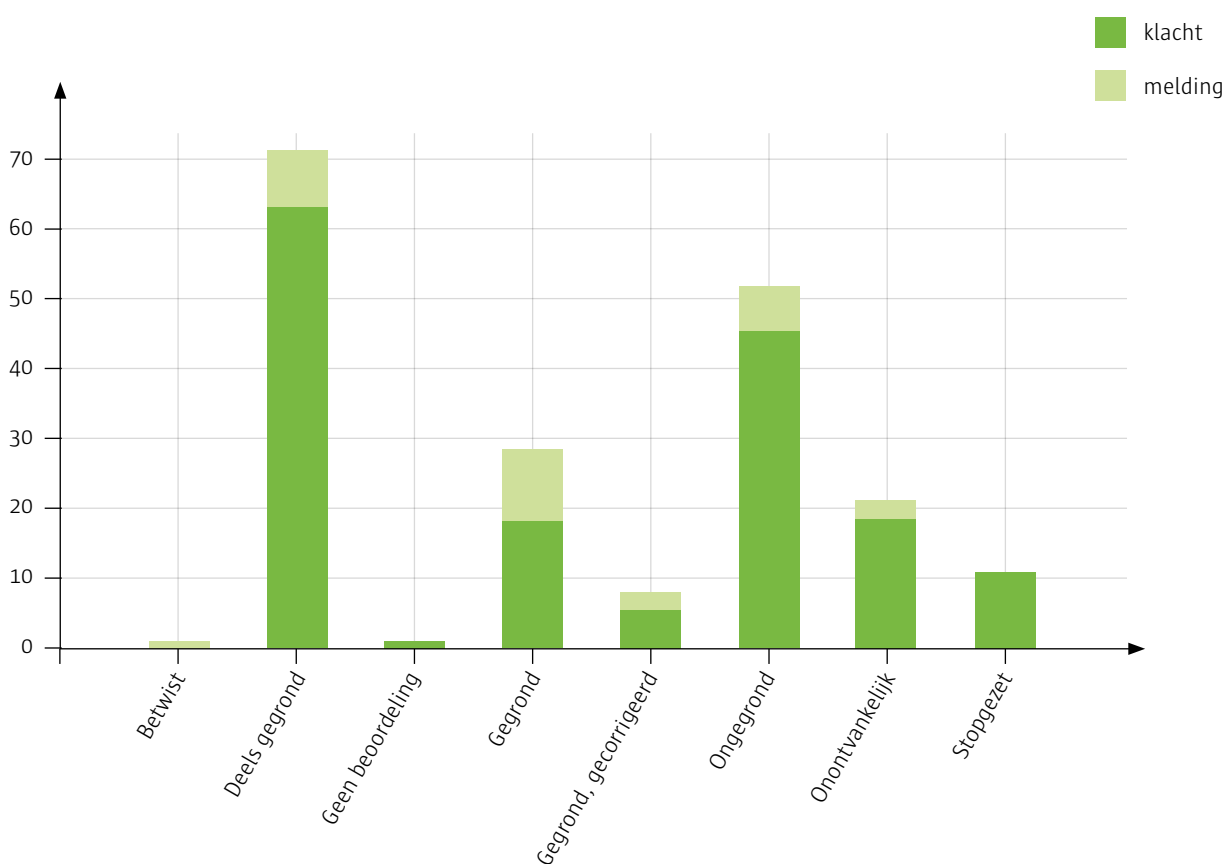
33 meldingen behandeld in 2024 tegenover
49 meldingen behandeld in 2023

Belangrijke nuance is wel dat de melder zelf kiest of hij een melding of klacht indient. Dit wordt nagekeken, maar blijft wat subjectief. Daarom wordt gekozen voor een rapportering van zowel meldingen als klachten.

Bij het afsluiten van een melding of klacht krijgt de behandelaar de vraag om dat signaal te **beoordelen**. Er worden niet bewust beoordelingsnormen gehanteerd, het gaat eerder om een inschatting door de behandelaar die het best op de hoogte is van de inhoud van het signaal en de behandeling. Behandelaars hanteren wel allemaal dezelfde definitie voor de beoordeling.

Bepaalde signalen zijn ook **niet ontvankelijk**. Ze zijn geen bevoegdheid van het Stedelijk Onderwijs. In 2024 was dit 8,3% van de signalen: bevoegdheid andere entiteiten binnen Groep Antwerpen, andere onderwijsnetten, enz.

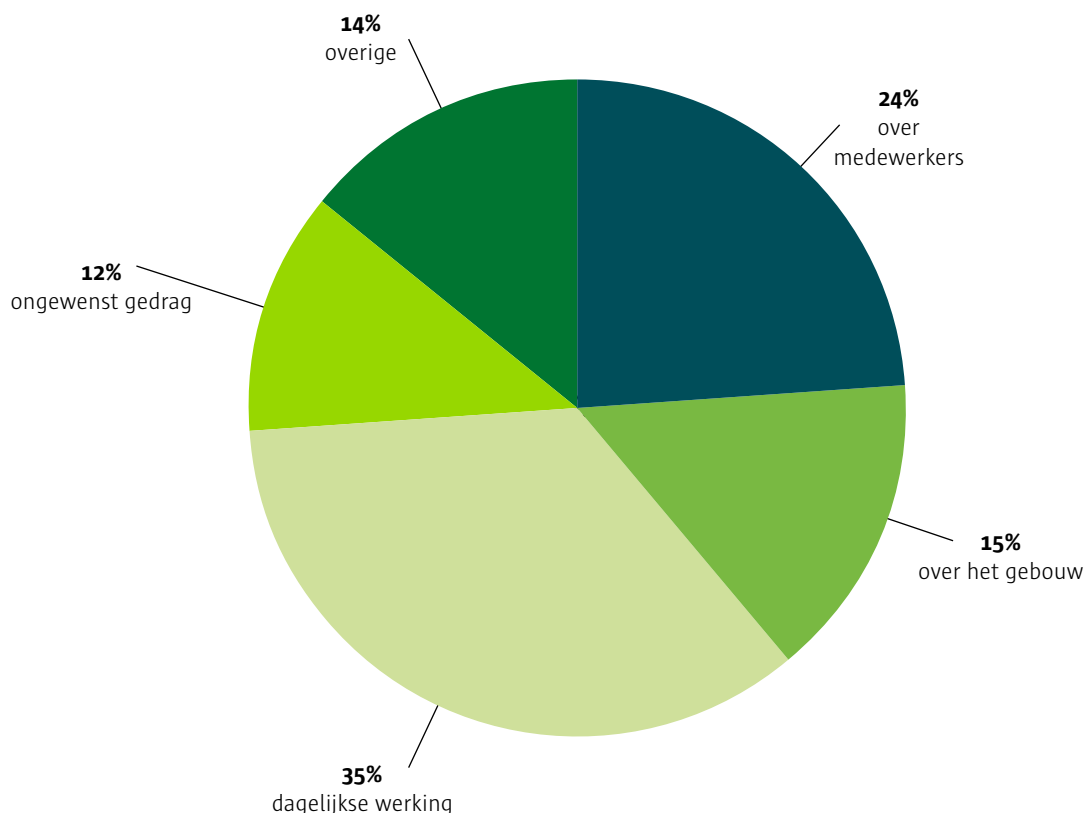
21,5% van alle signalen werd beoordeeld als ongegrond tegenover 11% in 2023. Dit zijn veelal geëscaleerde signalen die werden behandeld op organisatieniveau en waarvan na gesprekken met alle betrokken partijen blijkt dat de school adequaat heeft gehandeld en de juiste stappen heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.



Deze beoordeling is belangrijk omdat de gegronde en deels gegronde meldingen en klachten deel uitmaken van beleidsevaluatie en eventuele bijsturing.

4.2 Gegronde en deels gegronde meldingen en klachten

In totaal werden 215 signalen behandeld, ruim de helft daarvan zijn klachten.



In 2024 werd **41,7%** van alle geregistreerde klachten en meldingen beoordeeld als gegrond of deels gegrond, dus als terechte of deels terechte klachten en meldingen.

De meest voorkomende thema's in de gegronde en deels gegronde signalen zijn '**dagelijkse werking**' (35%), '**over medewerkers**' (24%), '**over het gebouw**' (15%) en '**ongewenst gedrag**' (12%).

'De dagelijkse werking' omvat alle reguliere werking van een school: de leskwaliteit, het aanbod, praktische zaken, examens en resultaten, begeleiding van leerlingen – hoe gaat de school dagdagelijks om met de leerlingen in de les? Dit thema is traditioneel koploper in het geheel van signalen die Stedelijk Onderwijs jaarlijks ontvangt.

Meest voorkomende onderwerpen binnen de gegronde en deels gegronde signalen voor wat betreft 'dagelijkse werking' zijn de begeleiding van leerlingen/cursisten en het beleid van de school.

'Over medewerkers' gaat over alle mogelijke medewerkers van de scholen, academies, centra of ondersteunende diensten.

76% van de gegronde en deels gegronde meldingen en klachten 'over medewerkers' gaan over een bepaalde leerkracht/docent of over de directeur.

‘Over het gebouw’ omvat alles wat met het gebouw te maken kan hebben: de inrichting, bouw- of renovatiewerken, technisch en groenonderhoud... De meerderheid van de signalen zijn meldingen, vaak van buurtbewoners die gaan over een rinkelende schoolbel tijdens schoolvakanties of verlichting die blijft branden buiten de schooluren. Hinderlijk overhangend groen wordt ook vaak ingeseind. Wat de klachten over overlast veroorzaakt door bouwprojecten betreft is de trend nog steeds dalend. Er wordt dan ook steeds veel aandacht besteed aan het tijdig versturen van buurtbrieven en het organiseren van buurtbabbels waar informatie wordt verstrekt over de werfwerken, tijdelijk parkeerverbod of de fases en de duur van het aankomend bouw- of renovatieproject. Naar aanleiding van zo’n buurtbabbel over het project Fabioladorp ontvingen we een aantal vragen van buurtbewoners die zich zorgen maakten over de zoninval en beschaduwning door de nieuwbouw. We proberen hierop dan ook zo snel mogelijk duidelijke antwoorden te formuleren in samenspraak met de betrokken partijen.

Voor wat betreft **‘Ongewenst gedrag’** gingen de signalen in 2024 voornamelijk over conflict-situaties binnen bepaalde schoolteams of pestsituaties tussen leerlingen onderling waarvan ouders niet tevreden waren over de aanpak door de desbetreffende school. Ook meldingen en klachten over geluidsoverlast veroorzaakt door leerlingen tijdens speeltijden of voor en na schooltijd komen hier jaarlijks terug.

5. Cijfers per onderwijsniveau

Per onderwijsniveau wordt bekeken hoeveel klachten en meldingen werden beoordeeld als gegrond of deels gegrond en of er patronen te ontdekken zijn waarmee beleidsmatig mee aan de slag kan worden gegaan.

Onderwijsniveau	Gegronde en deels gegronde meldingen en klachten
Basisonderwijs	48 signalen
Secundair Onderwijs	19 signalen
Buitengewoon Onderwijs	8 signalen
Deeltijds kunstonderwijs	8 signalen
Volwassenenonderwijs	16 signalen

Voor alle onderwijsniveaus geldt dat het merendeel van de signalen gaat over individuele dossiers en trajecten van leerlingen of cursisten. Logisch ook, aangezien de manier waarop scholen hun opdracht in leerlingbegeleiding opnemen en hoe leerkrachten hun onderwijskundige taken uitvoeren centraal staan in onze kernopdracht. Uit die signalen blijkt dat de grootstedelijke context, het lerarentekort en de groeiende diversiteit en complexiteit een **toenemende handelingsverlegenheid** lijkt te creëren die maakt dat scholen niet altijd daadkrachtig genoeg kunnen optreden bij problemen en niet altijd de ondersteuning kunnen bieden die leerlingen nodig hebben. Het is belangrijk om een positief en verbindend leerklimaat te creëren om zo tijd en ruimte te maken voor het effectief leren en goed lesgeven.

Voor het basisonderwijs en secundair onderwijs zagen we ook **anonieme acties** verschijnen in vraag- en meldpunt: signalen die werden ingediend vanuit een onbestaand mailadres. Die kunnen uiteraard niet behandeld worden aangezien we uitgaan van woord en wederwoord om zo een gesprek of oplossing te faciliteren. Deze signalen werden wel ingeseind bij de respectievelijke netwerkdirecteurs.

Voor het buitengewoon onderwijs blijven de **problemen met het busvervoer** terugkomen, hoewel het aantal signalen daarover eigenlijk nog vrij beperkt is vergelijking met de globale omvang van de problematiek van het leerlingenvervoer. Het is helaas nog steeds zo dat voor heel wat leerlingen de busritten naar hun school niet comfortabel, onvoldoende veilig en te lang zijn.

Voor het niet-leerplichtonderwijs duiken vaker **meldingen** op van **praktische aard**: onduidelijkheid over inschrijvingsvoorwaarden of het administratief afhandelen daarvan.

6. Conclusie

Het aanbod en de dienstverlening van het Stedelijk Onderwijs zijn zeer uitgebreid met meer dan 59.000 lerenden en 7.300 medewerkers. Via signaalmanagement krijgen alle stakeholders de mogelijkheid om zich te uiten over hun ervaring met Stedelijk Onderwijs en zijn vele entiteiten. Zo dragen we bij aan een open **feedbackcultuur** en kunnen we elkaar inspireren én **onze werking en onderwijskwaliteit steeds verbeteren**. Onderwijs moet optimaal toegankelijk zijn voor leerlingen met verschillende achtergronden, mogelijkheden en behoeften om zo alle leerlingen maximale kansen geven om zich te ontwikkelen.

Het formuleren van beleidsadviezen op basis van het relatief beperkt aantal geregistreerde signalen blijft ook dit jaar moeilijk. Vraag- en meldpunt blijft wel een belangrijk kanaal om signalen te capteren en vormt op die manier wél een waardevolle informatiebron die kan bijdragen aan de ontwikkeling of bijsturing van beleid. De toenemende **handelingsverlegenheid** die naar voor kwam in de signalen van 2024 en die ook via andere kanalen al gesignaleerd werd, zal verder worden opgevolgd in professionaliseringstrajecten.

EERSTELIJSRAPPORT | 2024

WOONHAVEN ANTWERPEN



1. Werking klachtenteam

Het klachtenteam van Woonhaven ontvangt via allerlei kanalen een grote variatie aan klachten, vragen en meldingen. We maken daarin het onderscheid tussen meldingen en vragen enerzijds, en klachten anderzijds.

Een **melding of vraag** wordt in eerste instantie opgevangen door onze reguliere dienstverlening en bezorgen we aan de juiste dienst voor verdere afhandeling. Een uitzondering daarop zijn betwistingen van facturen door huurders. Die behandelt het klachtenteam wel zelf.

Is iemand ontevreden over onze dienstverlening, dan spreken we van een **klacht**. Het klachtenteam onderzoekt en beantwoordt die. Wie niet tevreden is over de manier waarop wij een klacht behandelen, kan in tweede lijn terecht bij de ombudsvrouw van de stad of de Vlaamse Ombudsdienst.

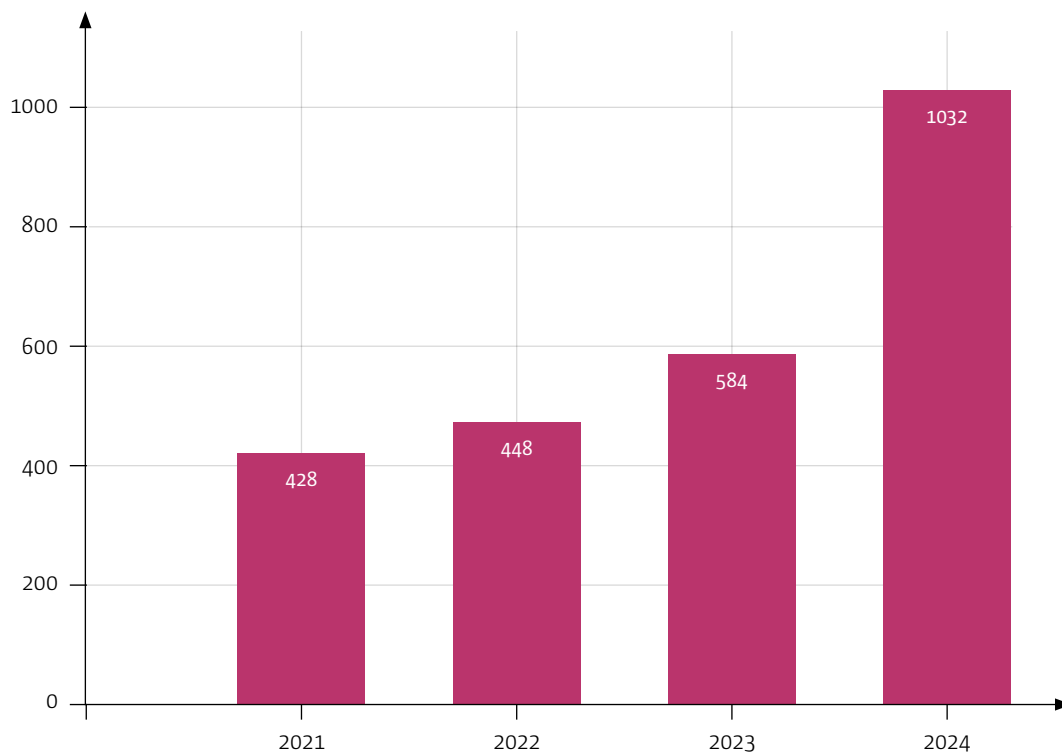
Het **team** bestond in 2024 uit 3 klachtenbehandelaars, of een voltijds equivalent van 2,4 medewerkers. Dat was een tijdelijke uitbreiding ten opzichte van 2023. Na de fusie was er een achterstand in de klachtenbehandeling ontstaan door o.a. een toename van de klachten en technische problemen. Die achterstand werd in 2024 grotendeels weggevoerd.

Momenteel zitten we volop in de ontwikkeling van een specifieke **tool voor klachtenbehandeling**, die wordt ingebed in ons digitaal dossiersysteem. Die tool willen we in de loop van 2025 in gebruik nemen en moet ons toelaten om efficiënter te werken, beter te communiceren en relaties te leggen tussen klachten, klanten, diensten, gebouwen, leveranciers ... Daarmee moet het eenvoudiger worden om klachten op te volgen, correct te beoordelen, patronen bloot te leggen, te rapporteren en verbeteringen aan te bevelen.

2. Klachten in cijfers

2.1 Algemeen

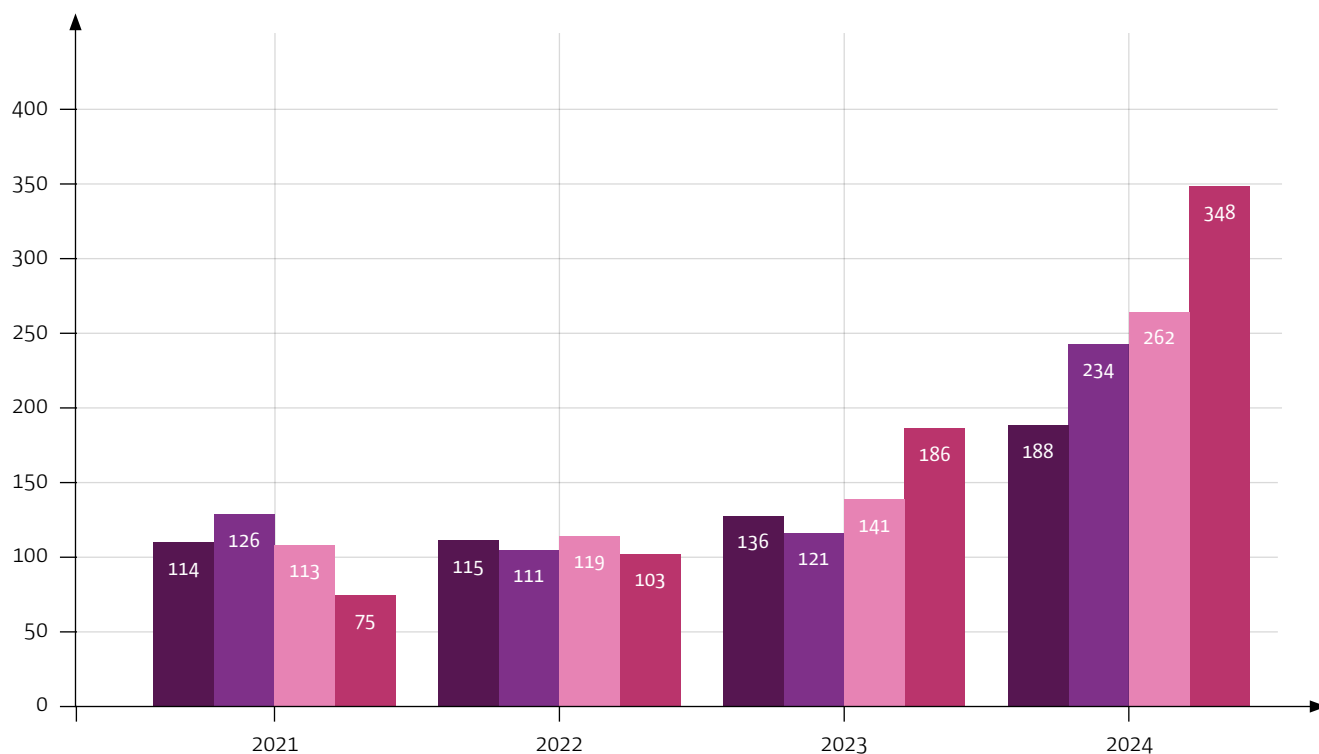
Het **totaal aantal ontvangen klachten** is fors toegenomen in 2024:



Figuur 1 - Totaal aantal ontvangen klachten per jaar

Daarbij moeten we opmerken dat 2024 het eerste volledige jaar was bij Woonhaven voor het deel van de huurders dat bij de vorming van de woonmaatschappij werd geïntegreerd. Niettemin moeten we vaststellen dat het aantal ontvangen klachten in verhouding meer gestegen is dan het aantal huurders. Anderzijds staat het aantal klachten van huurders voor elke ex-maatschappij (Woonhaven Antwerpen, ABC, De Ideale Woning, SVK Antwerpen en Vlaams Woningfonds) dan wel weer in ongeveer dezelfde verhouding tot het aantal woningen per ex-maatschappij.

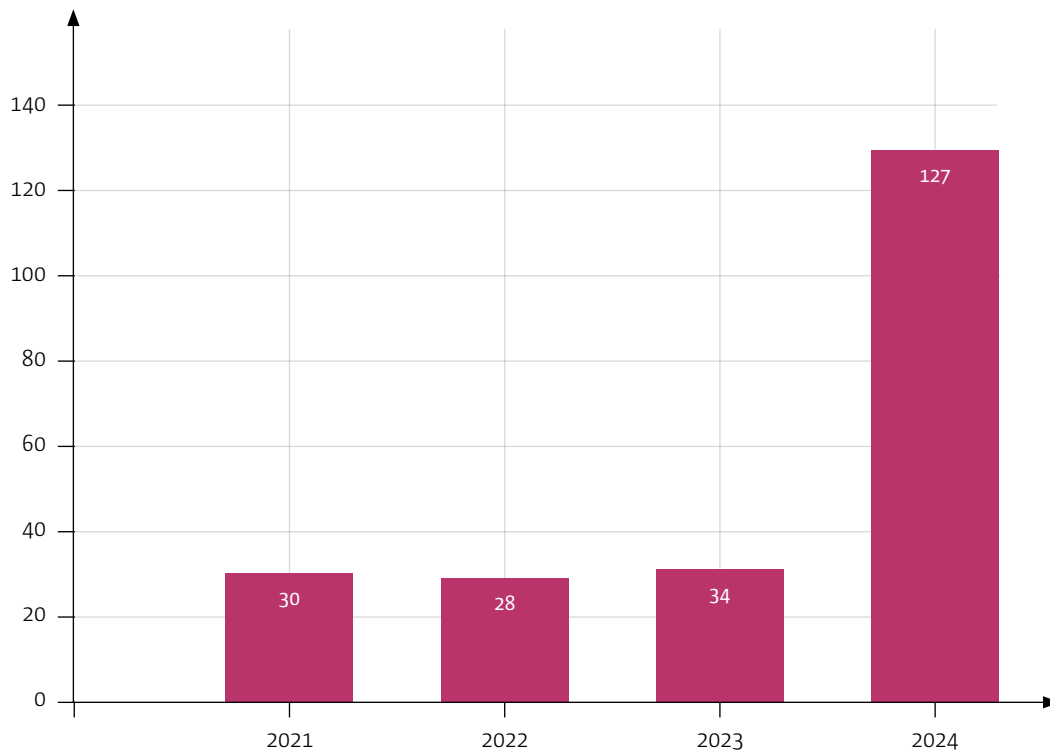
In een verdere **opdeling per kwartaal** zien we dat de stijging gestart is in de tweede helft van 2023, vlak na de fusie. Die stijging zette zich voort in 2024 en is nog versterkt naarmate het jaar vorderde.



Figuur 2 - Totaal aantal ontvangen klachten per kwartaal

- Kwartaal 1
- Kwartaal 2
- Kwartaal 3
- Kwartaal 4

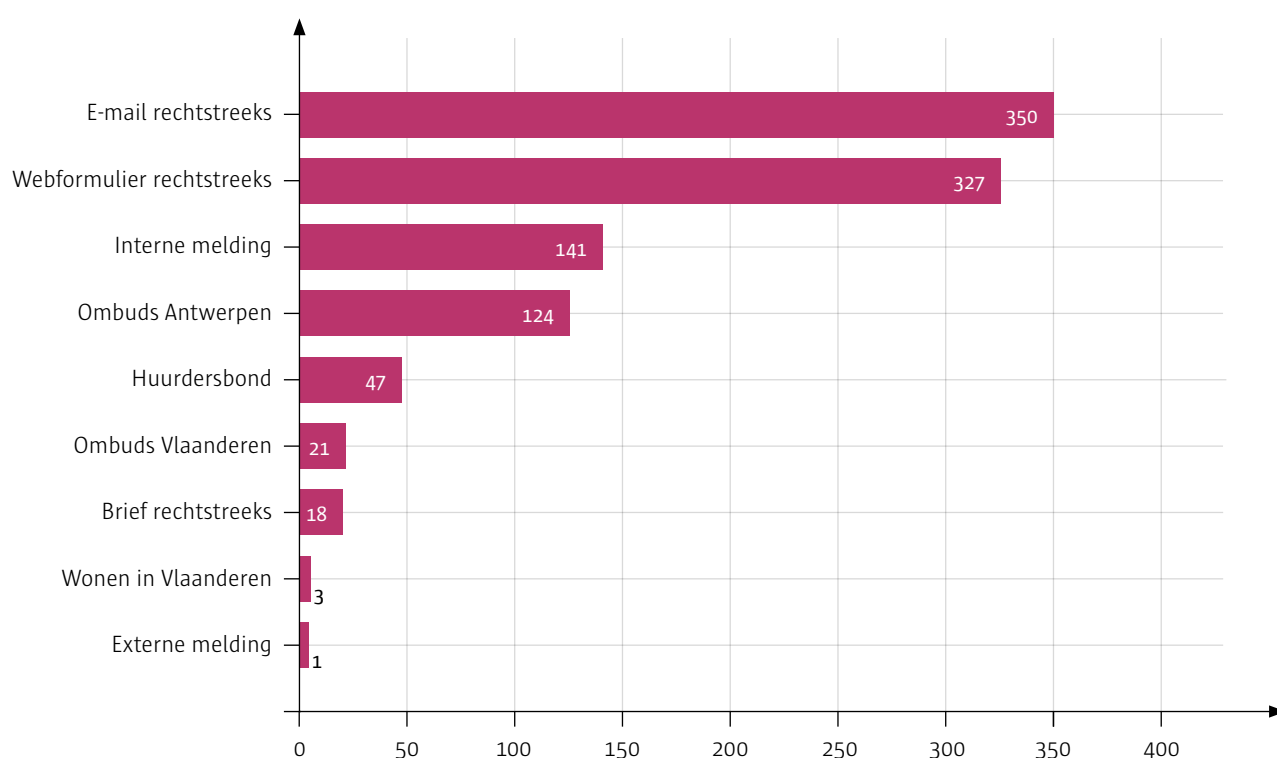
We zien daarbij ook een duidelijke toename van het aantal **herhaalde klachten**. Dat zijn klachten die ons via verschillende kanalen bereiken maar inhoudelijk hetzelfde zijn, of klachten die we eerder behandelden en terugkomen met nieuwe, maar meestal niet-fundamentele elementen. Niet onlogisch keren klachten vooral terug wanneer het probleem (nog) niet (volledig) werd opgelost, wanneer ons antwoord onvolledig was of wanneer gemaakte afspraken niet werden nageleefd.



Figuur 3 - Herhaalde klachten per jaar

2.2 Kanalen

Verzoekers kunnen het klachtenteam via **verschillende kanalen** bereiken. Het merendeel van de klachten ontvangen we zelf rechtstreeks via e-mail of via onze website. Daarnaast krijgen we ook heel wat klachten via collega's en via de ombudsvrouw van de stad.



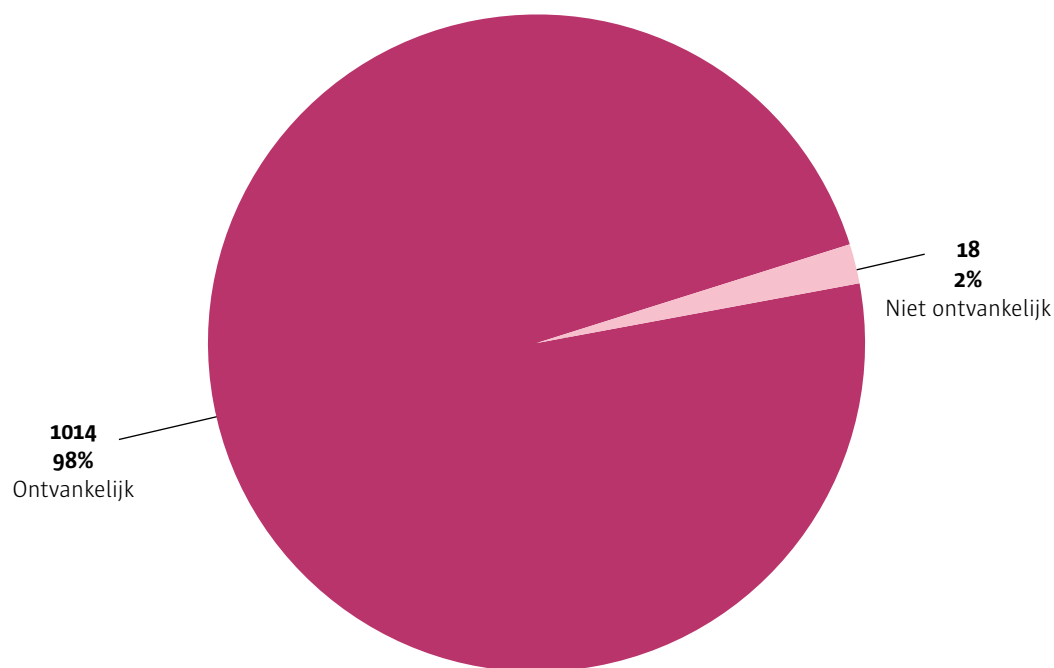
Figuur 4 - Ontvangen klachten per kanaal

2.3 Ontvankelijkheid

In 2024 hebben we 18 klachten **niet behandeld**.

Die klachten waren niet ontvankelijk om één van volgende redenen:

- Er was geen omschrijving van de klacht.
- De verzoeker kon geen belang aantonen.
- Naam en adres van de verzoeker waren onbekend.
- Over dezelfde feiten werd eerder al een klacht ingediend en behandeld.

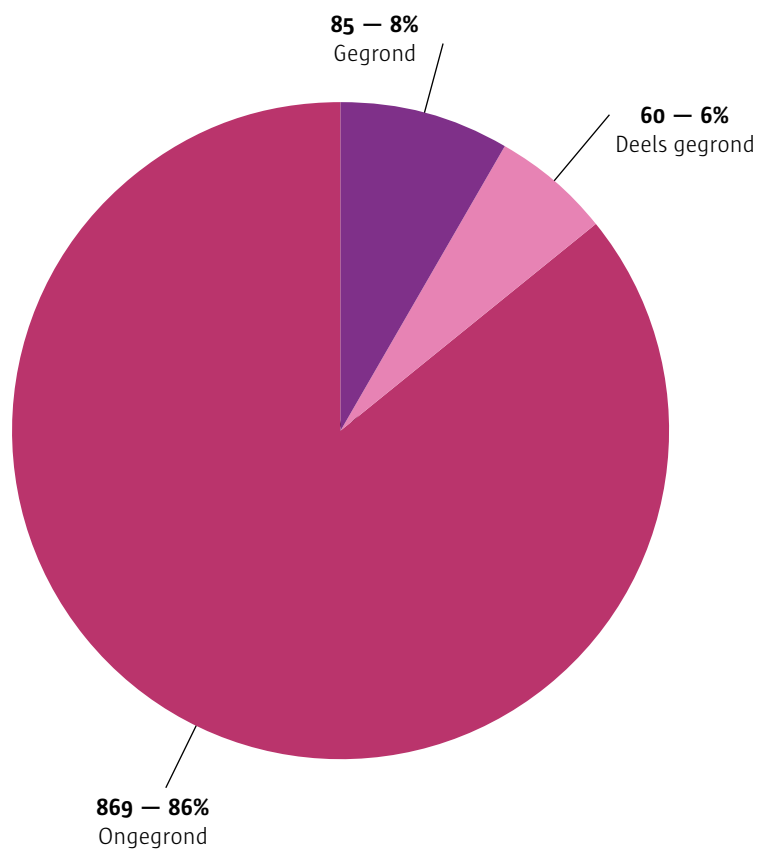


Figuur 5 - Ontvankelijkheid klachten

2.4 Gegrondheid

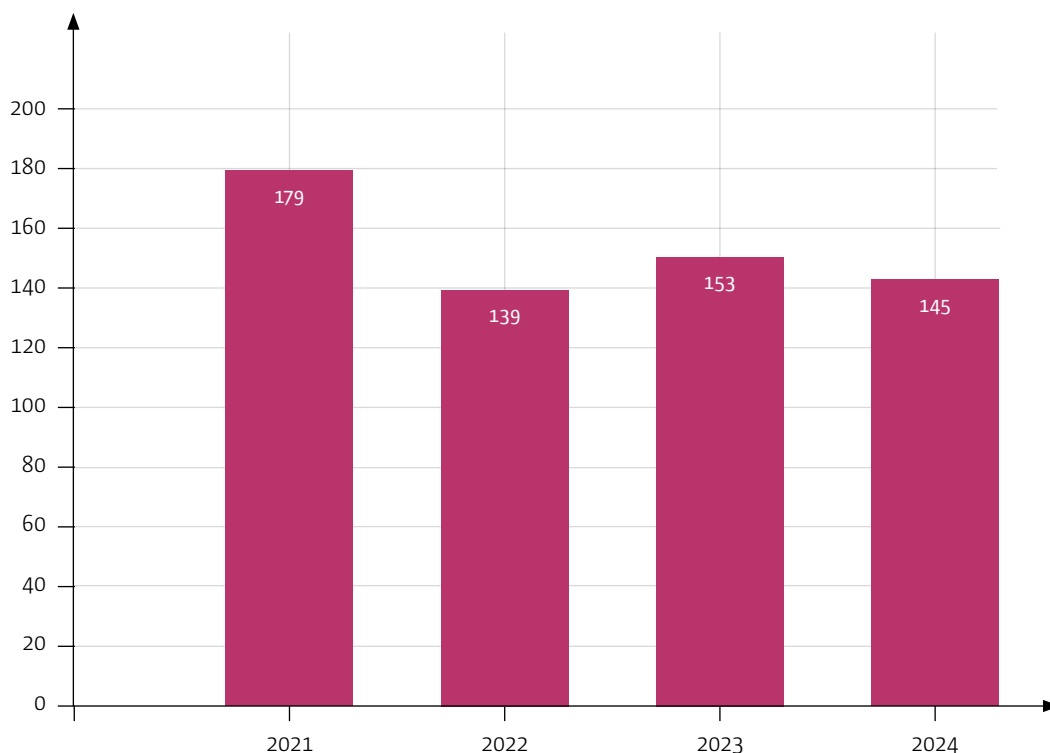
Een klacht is gegrond wanneer er niet is gehandeld volgens de regels (bv. wetgeving sociale huur, intern huurreglement, reglement inwendige orde, gemeentelijk toewijzingsreglement ...) en/of bij schending van de ombudsnormen (bv. redelijke behandeltermijn, vlotte bereikbaarheid, doeltreffende informatieverstrekking, efficiënte coördinatie ...).

We beoordeelden 145 van de 1.014 ontvankelijke klachten als **gegrond of deels gegrond**:



Figuur 6 - Gegrondheid van de ontvankelijke klachten

Hoewel het aantal ontvangen klachten sterk is toegenomen, zien we geen evenredige stijging bij het aantal klachten dat als (deels) gegrond werd beoordeeld:



Figuur 7 - Gegronde klachten per jaar

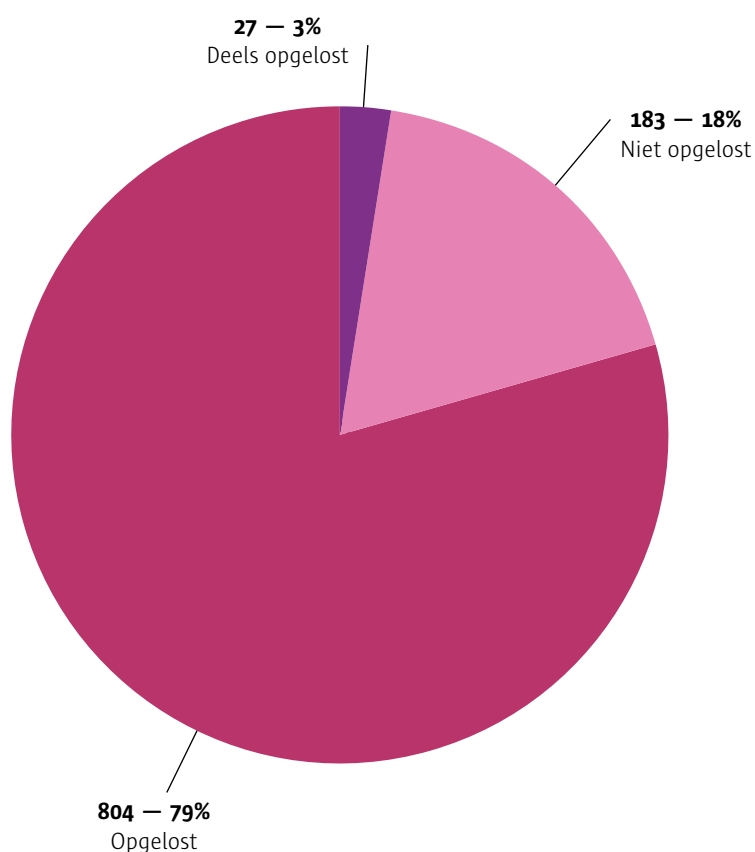
Dat is opvallend en de verklaring daarvoor is wellicht complex en niet heel eenduidig. Een aantal elementen die we zeker kunnen aanhalen:

- We gebruiken momenteel geen categorie “geen oordeel” voor klachten waarbij moeilijk of niet te achterhalen is wat er precies gebeurde en of Woonhaven al dan niet in de fout ging. Een typisch voorbeeld zijn woord-tegen-woord-situaties (beleefdheid, vriendelijkheid, vermeende uitspraken ...), waarover we in 2024 een 40-tal klachten behandelden. Een ander voorbeeld zijn telefonische meldingen door huurders. Daarvan kunnen we meestal niet controleren of en wanneer ze plaatsvonden, laat staan wat er gezegd werd. Dergelijke klachten registreerden we als ongegrond, hoewel het correcter zou zijn om niet te oordelen over de gegrondheid. Als we de klacht naar behoren hebben onderzocht, gezocht hebben naar een oplossing en waar mogelijk verbeterpunten formuleren, is dat een legitieme werkwijze. We nemen ons daarom voor om die klachten vanaf 2025 ook op die manier te registreren.
- Als klachtenteam streven we objectiviteit na. In een aantal gevallen mogen we strenger zijn voor de eigen organisatie. Bij klachten waar uit het onderzoek blijkt dat het eigenlijke probleem wel correct werd opgelost, maar bijvoorbeeld wachttijd opliep of de (tussentijdse) communicatie over de aanpak te wensen overliet, is het zeker gepast om die als deels gegrond te catalogeren. De nieuwe klachtentool die we ontwikkelen moet ons ondersteunen om die verschillende aspecten beter te registreren en te interpreteren.
- Van de 127 herhaalde klachten waren er 95 ongegrond. Daar komen dezelfde dossiers dus meermaals in terug.

- Een klacht indienen wordt – zoals het hoort – alleen maar laagdrempeliger. We communiceren ook via verschillende wegen over de mogelijkheid. Mogelijks vinden mensen ook gemakkelijker de weg naar het klachtenteam.
- We kunnen ons daarnaast ook afvragen of er een (groeierende) discrepantie is tussen de verwachtingen van onze klanten enerzijds, en de verwachtingen van de organisatie over onze eigen dienstverlening anderzijds. Het definiëren van SLA's zou daar duidelijkheid in kunnen brengen (zie ook 4. Geplande verbeteringen verder).
- Soms is het onderscheid tussen een gewone melding en een klacht niet helemaal duidelijk. Dan kiezen we er uit voorzorg voor om de klachtenbehandeling toe te passen.

2.5 Oplossing

Begin februari 2025 was er voor 831 klachten een (gedeeltelijke) **oplossing**. Voor de andere werken we nog aan een oplossing of is een oplossing niet (meteen) mogelijk.



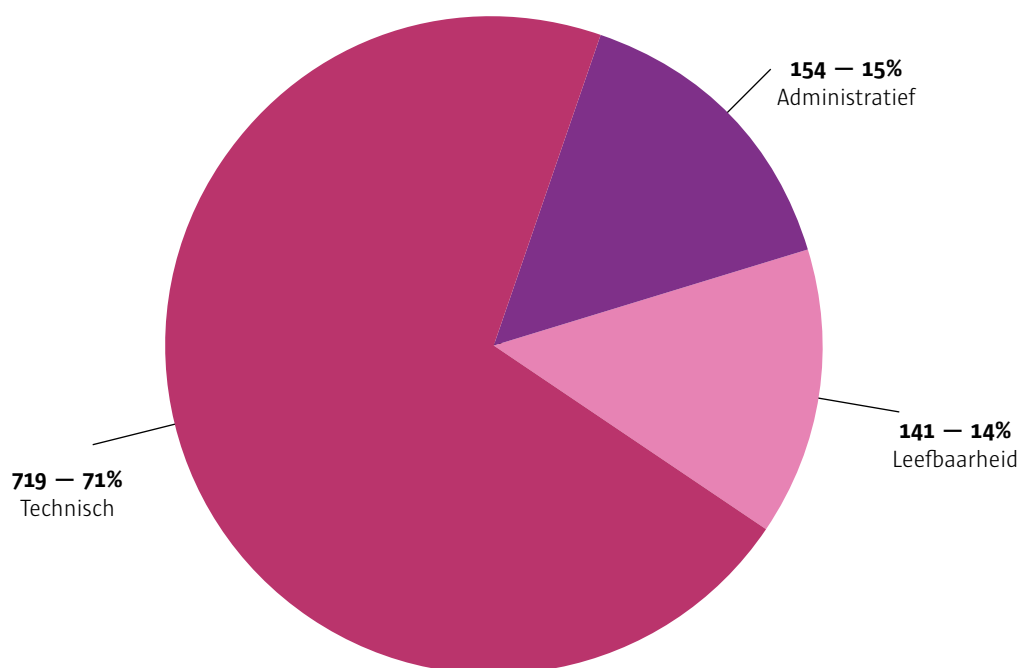
Figuur 8 - Opgeloste ontvankelijke klachten

2.6 Onderwerp

We verdelen het onderwerp van de klachten in **3 hoofdcategorieën**:

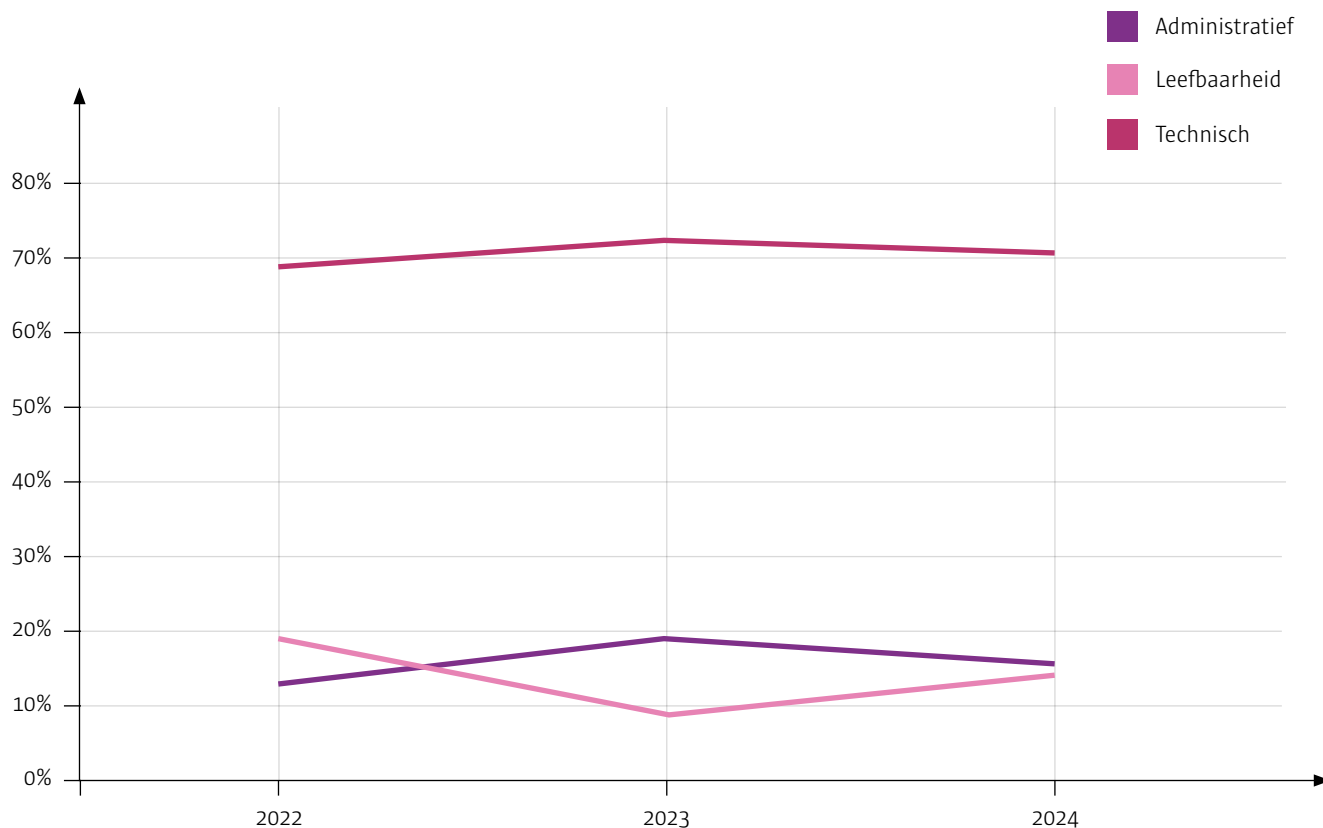
- Administratief
- Leefbaarheid
- Technisch

Ruim 70% van de ontvankelijke klachten vallen onder de categorie *Technisch*. De rest is ongeveer gelijk verdeeld tussen *Administratief* en *Leefbaarheid*:



Figuur 9 - Ontvankelijke klachten per categorie

We zien dat die onderverdeling heel gelijklopend blijft de laatste jaren. Ten opzichte van 2023 was er weliswaar een stijging van 5,3 procentpunt in het aandeel leefbaarheidsklachten en een daling van 3,2 procentpunt voor de administratieve klachten, maar beide evolueren daarmee terug naar de verhoudingen van voordien.



Figuur 10 - Jaarlijkse evolutie percentage klachten per categorie

Zoomen we iets dieper in op alle ontvankelijke klachten, dan zijn de meest voorkomende onderwerpen (in volgorde) per categorie:

- **Administratief:**

1. Inschrijvingsregister
2. Huurlasten
3. Huurprijsberekening

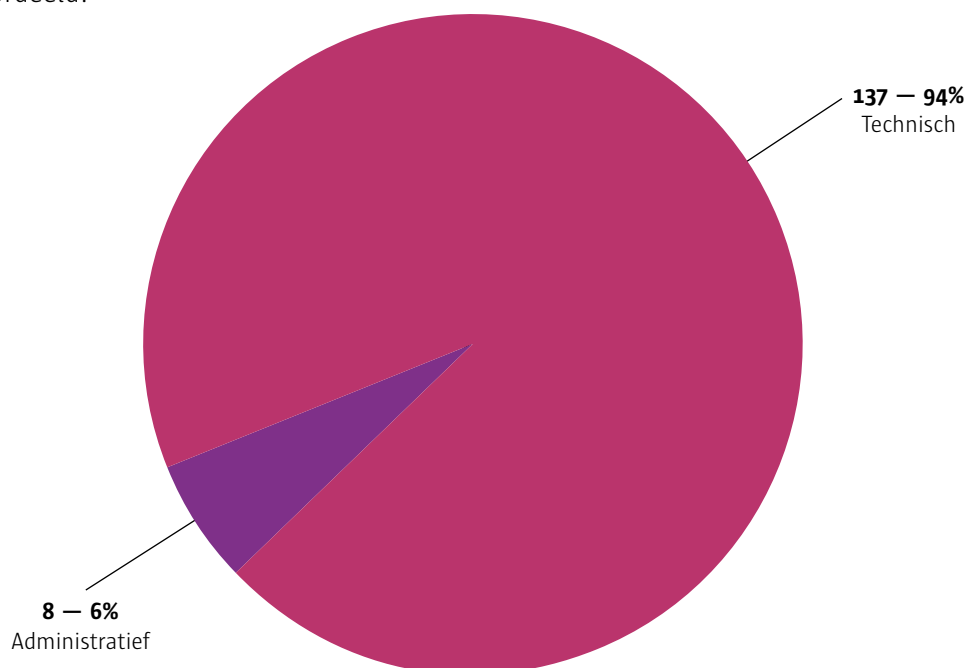
- **Leefbaarheid:**

1. Samenleven
2. Sluikstort
3. Veiligheid

- **Technisch:**

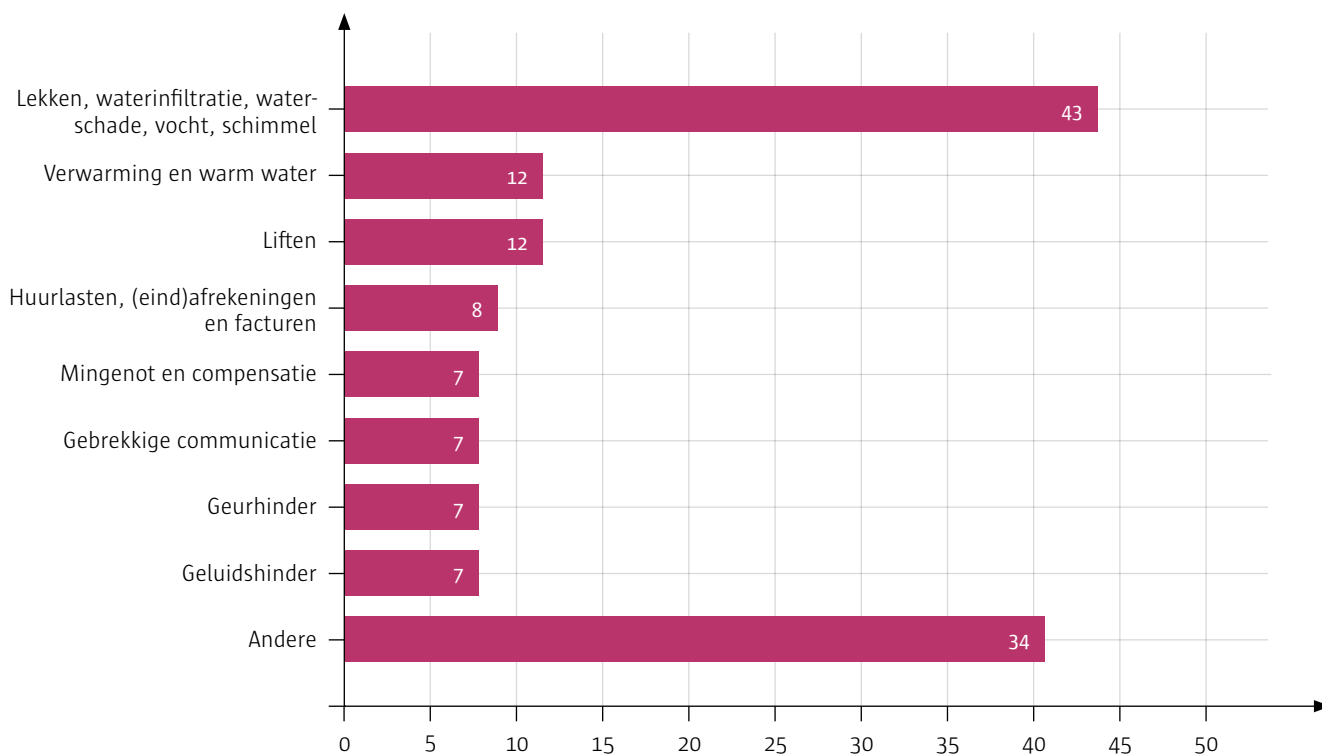
1. Sanitair (waterproblemen, lekken ...)
2. Centrale verwarming
3. Vocht-/schimmelproblemen

Verdere triage op (deels) gegronde klachten, toont dat niet minder dan 94% gelinkt is aan technische materie. In de categorie Leefbaarheid werd anderzijds geen enkele klacht als gegrond beoordeeld.



Figuur 11 - Gegronde klachten per categorie

Lek- en vochtgerelateerde problemen zijn met voorsprong het meest voorkomende onderwerp van de technische klachten. Dat zijn ook net de problemen die vaak meer structureel van aard zijn en complexer om op te lossen.



Figuur 2 - Meest voorkomende onderwerpen bij technische klachten

2.7 Belangrijkste conclusies

- We stellen vast dat het **aantal ontvangen klachten stijgt** met ruim 75%. Daarvoor hebben we momenteel geen eenduidige verklaring. We zien wel mogelijke oorzaken in wat groeipijnen waarmee we kampen door de vorming van de woonmaatschappij. Die zet onze dienstverlening soms onder druk. Zo hebben we in de opstartfase eind 2023 en in 2024 veel aandacht en capaciteit ingezet op dringende technische problemen in het nieuwe en sterk uitgebreide patrimonium. Dat had ongetwijfeld invloed op de reguliere technische dienstverlening. Aan de andere kant zetten we ook in op laagdrempeligheid voor onze huurders om klachten te formuleren.
- Het aantal **gegronde** klachten groeit niet. Het relatieve aandeel gegronde klachten daalt in vergelijking met vorige jaren, zowel ten opzichte van het aantal ontvangelijke klachten als ten opzichte van het aantal huurders of woningen.
- Van de 145 (deels) gegronde klachten gaat maar liefst 94% over onze **technische dienstverlening**. Daarvoor rollen we een uitgebreid actieplan uit (zie 3. Verbeteringen 2024).
- Er zijn veel **herhaalde** klachten. Zowel interne communicatie als transparante, volledige en tussentijdse communicatie naar de verzoeker zijn daar een werkpunt. Met name in de aanpak en opvolging van meer structurele en complexere technische problemen moet daar meer aandacht voor zijn.

3. Verbeteringen 2024

Het verbeteren van onze werking en dienstverlening is een continu proces van kleine en grote veranderingen. Daar zijn veel medewerkers dagelijks mee bezig. Dit zijn slechts enkele voorbeelden, naar aanleiding van klachten die we in 2024 ontvingen.

- De klachten tonen dat er problemen zijn met de kwaliteit van onze technische dienstverlening. Ook binnen onze organisatie hebben medewerkers daarover bezorgdheden geuit de voorbije maanden. Dat gaat bv. over bereikbaarheid van de diensten, wachttijden voor herstellingen, het aantal openstaande technische meldingen, communicatie en terugkoppeling over voortgang en planning van werken ... Daarmee zijn we als organisatie aan de slag gegaan om een **actieplan voor de technische dienstverlening** uit te werken. De uitrol daarvan is eind 2024 gestart en gaat verder in 2025.

Het plan heeft 4 speerpunten (die op hun beurt een uitgebreide lijst met concrete acties omvatten):

- We verbeteren de bereikbaarheid en werking van de dienst onderhoudsplanning en onderhoud.
- We werken openstaande meldingen en werkbons weg en verkorten de wachttijden van herstellingen.
- We zetten in op het opleiden van planners en technici.
- We zetten in op het verbeteren van de motivatie en samenwerking tussen de onderhoudsplanning en dienst onderhoud.

- Wanneer een afspraak met de technische dienst voor een huurder niet langer nodig is of het afgesproken moment niet meer past, kunnen huurders hun **afspraak** nu **eenvoudig annuleren** via een webformulier (of natuurlijk nog steeds telefonisch). Die mogelijkheid (inclusief link) vermelden we ook in de afspraakherinnering die huurders 2 dagen voor de afspraak via sms ontvangen. Door die lage drempel om te annuleren (1) verminderen we voor onze technici het aantal nutteloze verplaatsingen en (2) vermijden we voor de huurders een factuur voor de nutteloze verplaatsing.
- Bij **afwijkende sluitingsdagen** van onze kantoren en dienstverlening afficheren we dat in een banner op elke pagina van onze website, en niet meer alleen op de contactpagina met openingsuren. Zo valt dat meteen op voor alle websitebezoekers, ongeacht via welke landingspagina ze op onze website terechtkomen. Daarin kunnen we ook verwijzen naar onze wachtdienst die 24/7 telefonisch bereikbaar blijft voor dringende technische problemen.

4. Geplande verbeteringen

Naast de verdere uitvoering van het actieplan voor de technische dienstverlening staat er nog heel wat op de agenda.

- De integratie van de processen m.b.t. **privaat pandbeheer** in de organisatie verloopt stroef. Dat zorgt voor frustraties bij eigenaars, huurders en medewerkers. We werken momenteel een plan van aanpak uit om de processen bij te sturen en beter in te bedden in onze werking zodat we de dienstverlening voor huurders én eigenaars naar hoger niveau kunnen tillen.
- We bekijken de mogelijkheid om op ons intranet aan alle collega's een **kalender** te tonen met alle **geplande werken** in onze gebouwen. Dat zorgt ervoor dat ook onze veldwerkers (sociaal assistenten, wijktoezichters, leefbaarheidsmedewerkers ...) goed op de hoogte zijn en onze huurders correct kunnen informeren (bovenop de standaardcommunicatie die we doen bij werken).
- In al onze gebouwen voorzien we nieuwe bordjes met geüpdatete **contactgegevens**.
- We onderzoeken de mogelijkheid om met een **vaste slotenmaker** te werken voor noodgevallen. De bedoeling is dat huurders weten wanneer en voor welke afgesproken tarieven ze daarop beroep kunnen doen, en in welke gevallen de kosten door henzelf dan wel door Woonhaven worden gedragen.
- Eind 2024 hebben we – net zoals eerder al in 2012 en 2018 – een uitgebreide anonieme **tevredenheidsenquête** gedaan bij een steekproef van 5.000 willekeurig geselecteerde huurders. Daarin bevroegen we alle aspecten van onze dienstverlening. De resultaten (inclusief evoluties t.o.v. vorige bevragingen) moet ons concrete handvaten geven om mee aan de slag te gaan. Bovendien plannen we ook verdere enquêtes over deelaspecten van onze dienstverlening. Zo is er concreet bv. al één gepland over verhuisbewegingen.

- Woonhaven werkt momenteel haar **strategie** uit voor de periode 2025-2030. Daarin leggen we heel wat operationele doelstellingen vast die ook de oorzaak van een aantal klachten structureel moeten aanpakken:
 - **SD1.OD6 We implementeren preventief onderhoud.**
 - » We maken een preventief onderhoudsplan voor de belangrijkste bouwde-
len op basis van bestaande data en onderhoudscontracten.
 - **SD1.OD7 We optimaliseren de werking van het curatief
onderhoud en onze technische dienstverlening.**
 - » Zie plan van aanpak technische dienstverlening.
 - » We stellen duidelijke SLA's op voor curatief onderhoud.
 - » We optimaliseren de interne technische flow
(mobiliteit, magazijnbeheer).
 - **SD1.OD19 We actualiseren jaarlijks de meerjarenonderhoudsplanning.**
 - **SD2.OD1 Woonhaven is laagdrempelig met een kwalitatieve
dienstverlening voor haar bewoners.**
 - » We verbeteren de bereikbaarheid van de algemene dienstverlening
en de dienstverlening in onze huurderskantoren.
 - » We evalueren onze dienstverlening of aspecten ervan door onze
klanten regelmatig te bevragen.
 - » [...]
 - **SD10.OD6 We hebben een methodiek om de (samen)werking te evalueren.**
 - » We bevragen onze interne en externe klanten en partners regelmatig
(tevredenheidsenquête, interviews ...).
 - » We gebruiken het intern klachtenrapport als instrument om verbeter-
punten in de werking in kaart te brengen en processen en dienstverlening
te optimaliseren.
 - » We doen interne audits.
 - » [...]
 - **SD10.OD7 We hebben een geïntegreerd systeem voor
het afhandelen van klachten.**
 - » We ontwikkelen een geïntegreerd klachtensysteem.
 - » We duiden per dienst een klachtenbehandelaar aan.
 - » We leiden de diensten op.
- In 2025 nemen we het **klantenportaal *Mijn Woonhaven*** in gebruik. Via die toepas-
sing kunnen huurders zelf hun dossier raadplegen en kunnen we informatie en do-
cumenten uitwisselen. Dat moet de communicatie vereenvoudigen en verbeteren.

5. Aanbevelingen

Los van de verbeteringen die Woonhaven momenteel implementeert en gepland heeft, wil het klachtenteam nog een aantal aanbevelingen doen.

- Bij een defecte lift hangen we nu zo snel mogelijk een bericht op in het gebouw en informeren we de medewerkers die in de wijk actief zijn. Daarin communiceren we – voor zover bekend – over de oorzaak van het probleem en de timing van de herstelling. Daarnaast vragen we dat bewoners die burens willen helpen iets laten weten aan de sociaal assistent.

Aanvullend op deze werking zou het goed zijn om

- meer met sms'en te werken;
 - berichten altijd en zo snel mogelijk te updaten wanneer er nieuwe informatie beschikbaar is over oorzaak en duurtijd van het probleem;
 - ons in het bericht ook te richten tot bewoners die hulp nodig hebben (contactgegevens);
 - proactief contact op te nemen met bewoners waarvan we weten of kunnen vermoeden dat ze ondersteuning nodig hebben.
- Onderzoeken hoe we al op het moment van een herstellingsaanvraag zo transparant mogelijk kunnen communiceren over de verdeling van de kosten: in welke gevallen betaalt de huurder (bv. gebrek aan onderhoud of verkeerd gebruik), in welke gevallen betaalt Woonhaven (bv. slijtage of ouderdom).

Dat zouden we kunnen aanvullen met een gerichte checklist op de werkbond van de technici, waarmee zij eenvoudig en duidelijk vaststellingen ter plaatse kunnen registreren om twijfel en discussie achteraf tot een minimum te beperken.

- Technici die bij een herstellingsafspraken met een huurder voor een gesloten deur staan, wachten momenteel eerst even en laten vervolgens een kaartje met afwezigheidsbericht en contactgegevens voor een nieuwe afspraak achter. Regelmatig benadrukken huurders dat ze wel thuis waren. Door technici ook te laten telefoneren, kunnen we nutteloze verplaatsingen en discussies verminderen.
- Mogelijkheden bekijken om alle klantinteracties met bv. de technische dienst, kandidaten- en klantenbeheer en de dienst toezicht automatisch of laagdrempelig te registreren in een CRM-tool (gekoppeld aan ons digitaal dossiersysteem). Dat zou de transparantie binnen de organisatie verhogen en zowel de interne communicatie als die met de klant bevorderen.
- Onderzoeken hoe we op meer structurele en systematische wijze zowel vooraf als tussentijds naar bewoners kunnen communiceren over geplande en lopende werken in gebouwen. Eventueel digitaal via de toekomstige Mijn Woonhaven-toepassing, maar ook met aandacht voor mensen met weinig digitale vaardigheden.

EERSTELIJSRAPPORT | 2024

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN



Zorgbedrijf Antwerpen is er voor iedereen, doorheen alle zorgmomenten in het leven. Meer dan 3900 medewerkers bieden meer dan 25.000 klanten comfort, zorg, plezier en een gerust gevoel, op maat van ieders wensen, in alle districten van Antwerpen.

Elk jaar staat zo'n 1,5 miljoen keer een vriendelijke Zorgbedrijf-medewerker voor de deur om iemand thuis te helpen met poetsen, het huishouden, thuisverpleging, een personenalarm, vervoer en meer. Iedereen kan ook terecht in 52 dienstencentra in elke buurt van de stad, voor lekker eten en drinken in een brasserie, een activiteitenprogramma, zaalverhuur en een antwoord op elke ondersteuningsvraag. In de zorg(web)winkels De Schakel vindt iedereen bijna 1.000 producten en diensten die het dagelijks leven makkelijker maken.

Zorgbedrijf Antwerpen beheert daarnaast 4250 assistentiewoningen, 4 dagverzorgingscentra en 20 woonzorgcentra, met zorgflats en gespecialiseerde afdelingen bv. voor personen met een handicap. Op meer dan 15 locaties voor kinder- en jeugdzorg vangt Zorgbedrijf Antwerpen bovendien elke dag 450 kinderen, jongeren en gezinnen op. Op 3 locaties biedt Zorgbedrijf Antwerpen een tijdelijk studentenhuis, voor in totaal meer dan 150 studenten.

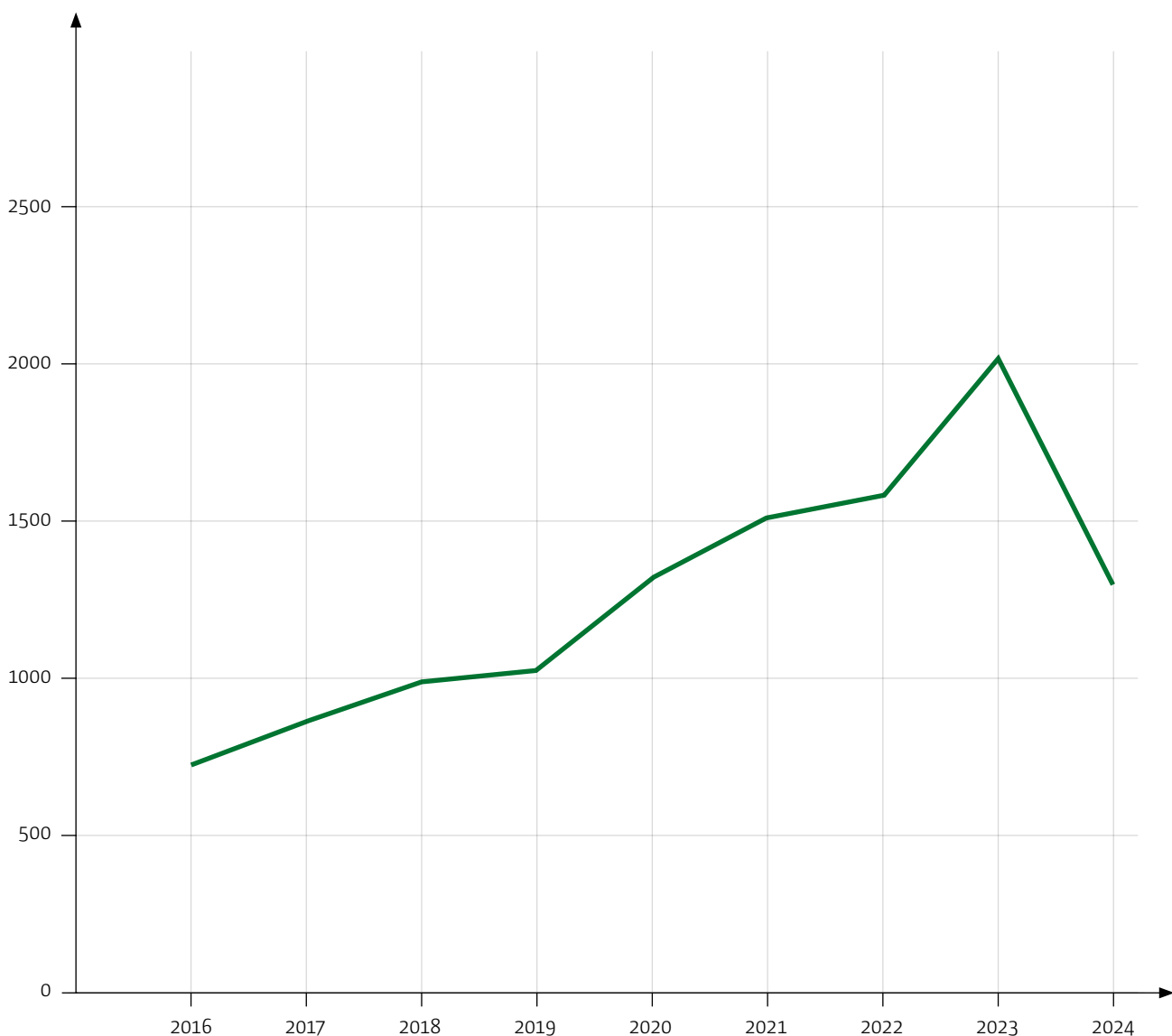
Zorgbedrijf Antwerpen werkt binnen dit aanbod samen met verschillende partners in het Antwerpse zorglandschap: ZAS, Heropbeuring, Dienstenthuis, Senso2me, Met Sense ... In Brasschaat beheert Zorgbedrijf Brasschaat het woonzorgcentrum Vesalius, dagverzorgingscentrum Brasschaat en de assistentiewoningen Balderhof. Onder het merk Zorgbedrijf Vlaanderen worden in bijna 30 steden en gemeenten meer dan 1.400 assistentiewoningen, verschillende thuisdiensten, 5 dienstencentra en woonzorgcentrum Joostens (in Zoersel) aangeboden.

De visie op, registratie, behandeling en rapportage van klantfeedback is uniform voor Zorgbedrijf Antwerpen, Zorgbedrijf Brasschaat en Zorgbedrijf Vlaanderen. Op vraag van Zorgbedrijf Antwerpen neemt de ombudsvrouw van de stad Antwerpen ook de ombudsfunctie op voor Zorgbedrijf Vlaanderen.

1. Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2024

AANTAL KLACHTEN EN MELDINGEN

Zorgbedrijf registreerde **1297** klachten en meldingen in 2024. Dit zijn gemiddeld 108 klachten en meldingen per maand.



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingediend	744	849	999	1066	1376	1508	1607	2007	1297

Het aantal klachten is in 2024 sterk gedaald. Bepaalde thema's van klachten zoals kosten over de kostenafrekening in de assistentiewoningen werden meer gestroomlijnd waardoor deze minder snel tot een klacht leidden

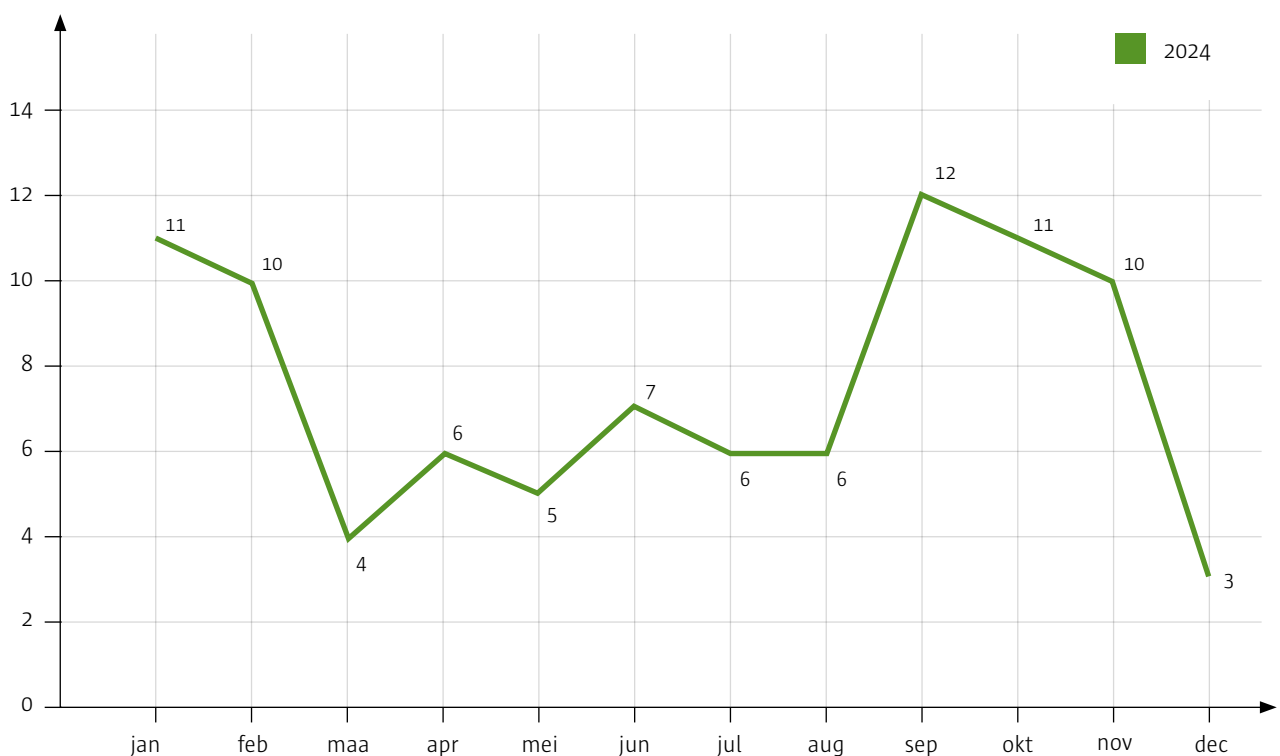
De sterke aanwezige registratiebereidheid bij de medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen is nog steeds aanwezig. Het luisteren naar, registreren en bespreken van klachten en meldingen is bij de medewerkers van Zorgbedrijf de voorbije jaren evident geworden.

Klanten kunnen zeer laagdrempelig een klacht indienen via verschillende kanalen (zie verder).

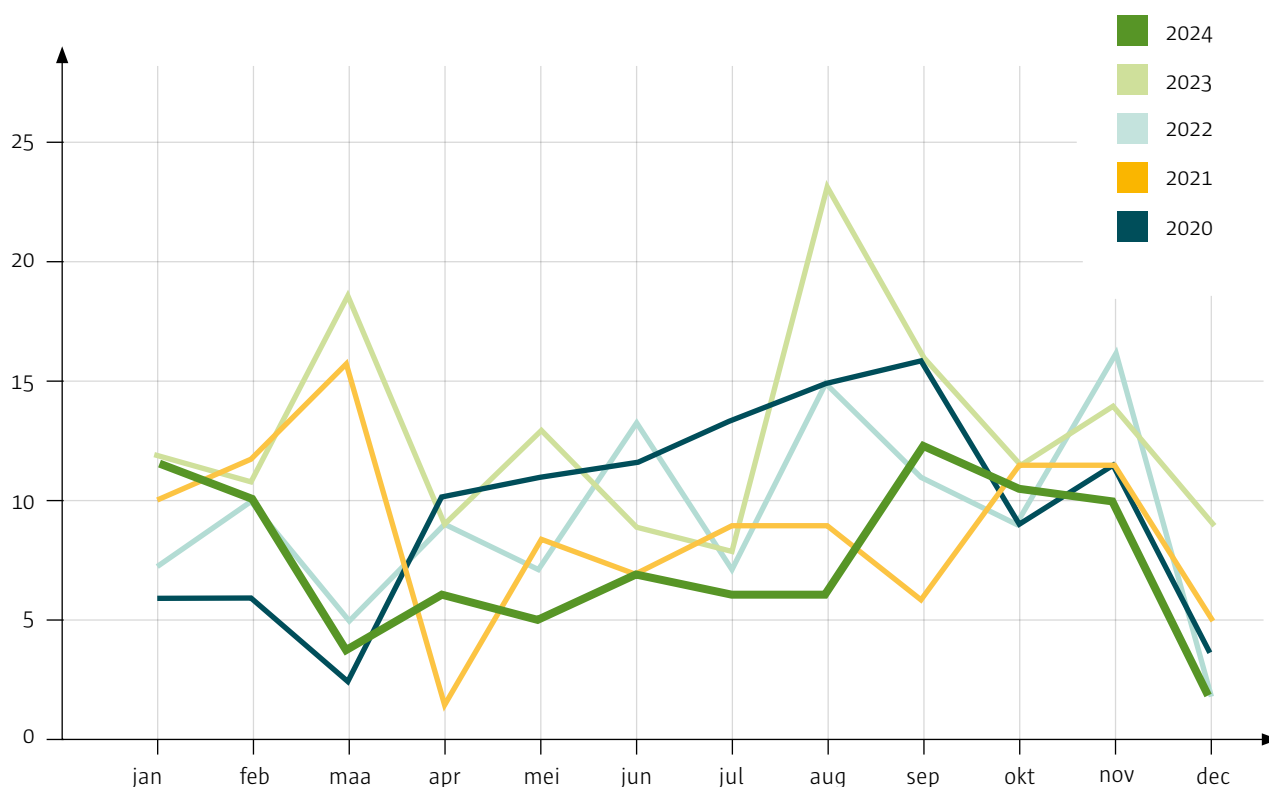
OMBUDSKLACHTEN

Het aantal klachten via de ombudsvrouw daalde in 2024 tegenover de vier voorgaande jaren. Zorgbedrijf Antwerpen ontving **91** ombudsklachten, gemiddeld 7 per maand.

Evolutie ombudsklachten per maand



Evolutie ombudsklachten per maand

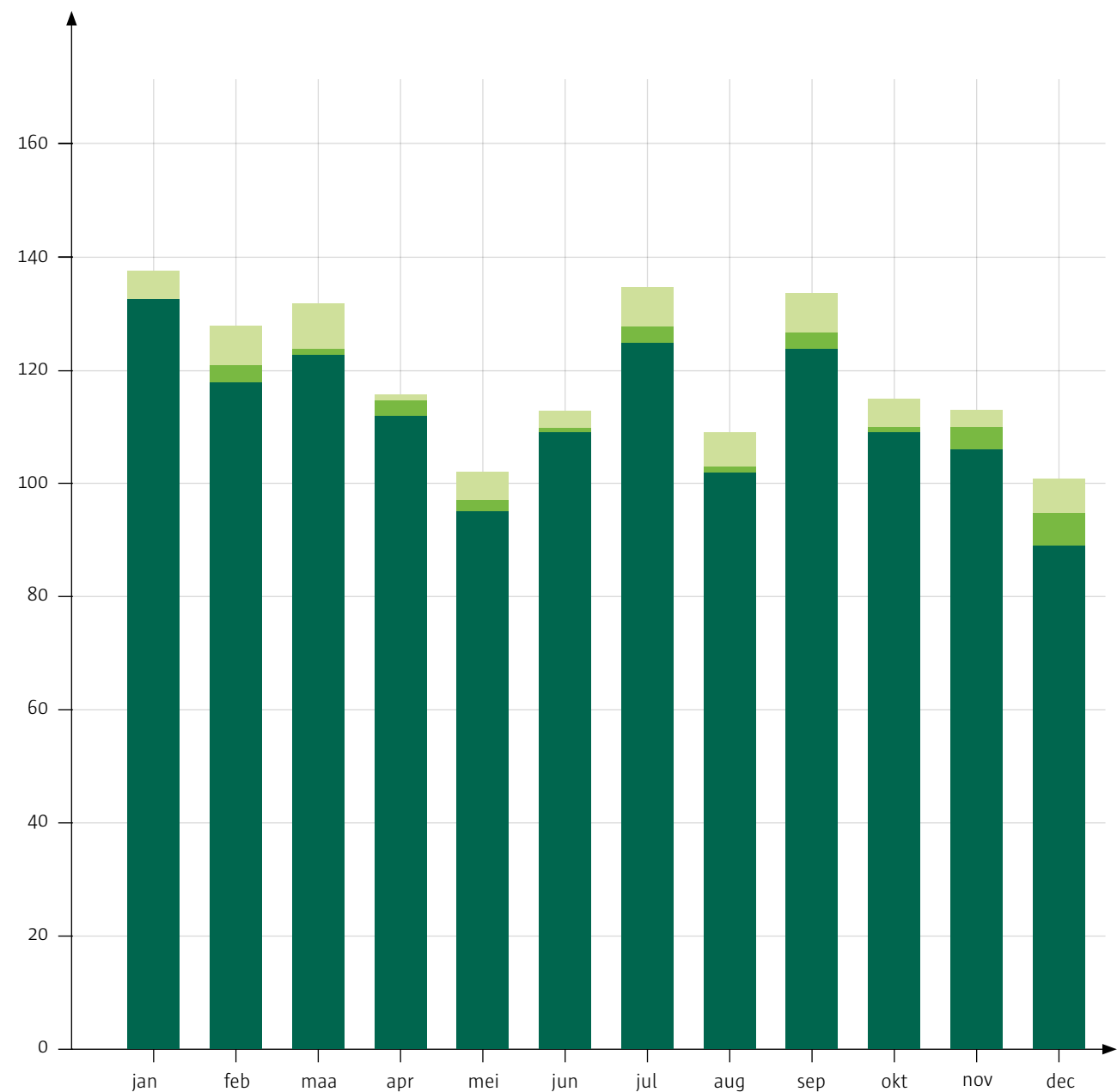


	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2024	11	10	4	6	5	7	6	6	12	11	10	3
2023	12	11	18	9	13	9	8	23	16	12	14	9
2022	7	10	5	9	7	13	7	15	11	9	16	2
2021	10	12	16	2	8	7	9	9	6	12	12	5
2020	6	6	3	10	11	12	13	15	16	9	12	4

In 2024 was het klantfeedbacksysteem net zoals de vorige jaren beschikbaar voor klanten van Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat en werden de aantallen mee geïntegreerd in de rapportage.

In 2024 was het aandeel klachten tegenover het geheel voor zowel Zorgbedrijf Brasschaat als Zorgbedrijf Vlaanderen lager dan in 2023.

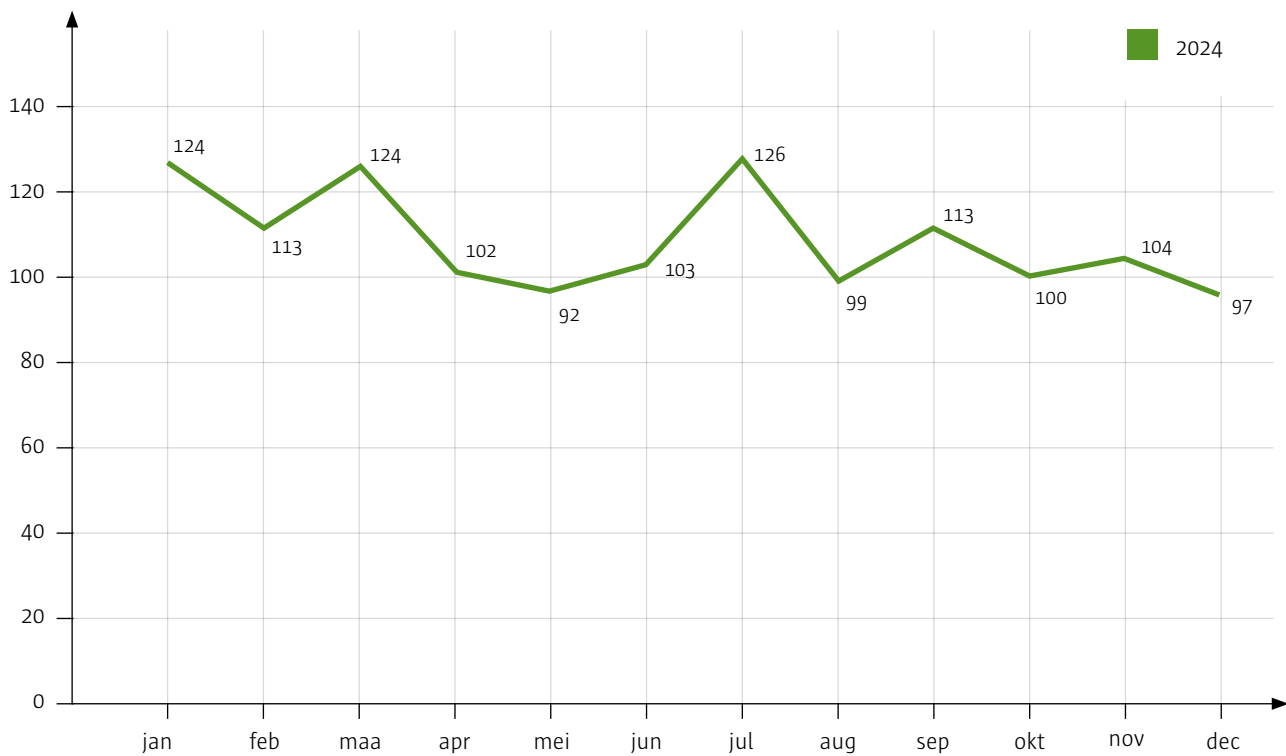
Aantal klachten en meldingen per entiteit 2024



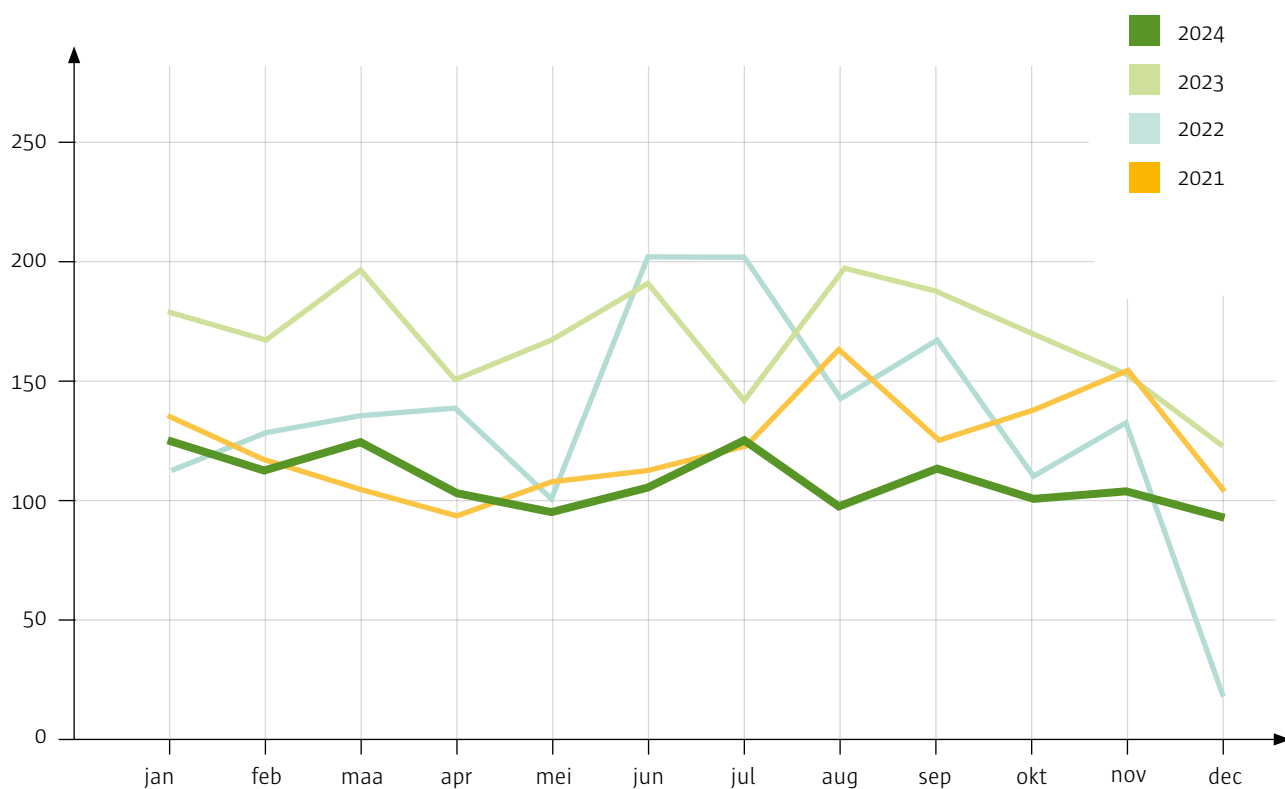
	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorgbedrijf Vlaanderen	5	7	8	1	5	3	7	6	7	5	3	6
Zorgbedrijf Brasschaat	0	3	1	3	2	1	3	1	3	1	4	6
Zorgbedrijf Antwerpen	134	119	124	113	96	110	126	103	125	110	107	90

We zagen in 2024 een piek van klachten over de kostenafrekening van 2022 en 2023 in de maanden maart en juli.

Nieuwe klachten en meldingen per maand 2024



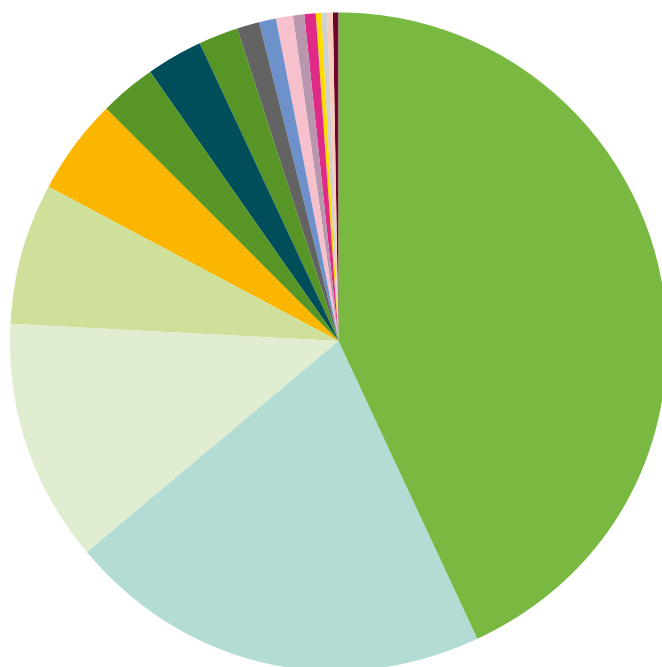
Evolutie ombudsklachten per maand



	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2024	124	113	124	102	92	103	126	99	113	100	104	97
2023	177	161	198	150	161	184	142	198	182	172	154	128
2022	117	125	136	141	104	202	202	146	171	116	136	11
2021	135	124	105	95	115	111	131	163	132	143	152	102

KLACHTENTHEMA'S

Thema's meldingen & klachten 2024



591: FAI

289: Wonen en leven

161: Andere

95: Patrimoniumbeheer: Interventies

65: Planning

40: Verkoop

38: Facilities: Poets

26: Facilities: Eten

16: Patrimoniumbeheer: Vastgoed

11: Verhuis

10: Patrimoniumbeheer: Design

8: Groepspraktijk

8: Groenonderhoud

6: Personenalarm

4: Vervoer

3: Grote Schoonmaak

1: Ontruiming

Totaal: 1372

Absolute aantallen van thema's 2020-2024*						
	Vervoer	FAI**	FAC***	Patrimonium-beheer*****	PLanning	LDE****
2020	41	104	47	63	56	21
2021	81	415	75	136	90	35
2022	70	632	30	150	27	22
2023	16	1083	89	163	82	25
2024	5	605	69	125	67	25

* De thema's opgenomen in de tabel kwamen in alle jaren voor én werden op dezelfde manier gebruikt. De tabel gaat dus niet over het totaal aantal klachten.

** FAI= Facturatie & Debiteurenbeheer

*** FAC= facilities (maaltijden, schoonmaak)

**** LDE = Groenonderhoud, verhuis, grote schoonmaak

***** Patrimoniumbeheer= herstellingen is in 2022 van categorie "facilities" naar Patrimoniumbeheer gegaan

De forse toename van het aantal geregistreerde klachten met betrekking tot FAI (facturatie en debiteurenbeheer) heeft zich niet verder doorgezet in 2024 en is daarentegen sterk teruggezaakt naar het niveau van 2022. Het proces rond de berekening en afhandeling van de facturen voor de kostenafrekening in de assistentiewoningen werd extern doorgelicht en het remediëeringsplan werd uitgevoerd zodat de kostenafrekening minder klachten veroorzaakten.

Binnen de klachten met betrekking tot facturatie is het meest voorkomende onderwerp de betwisting van de factuur, waaronder gepresteerde uren of te lange doorlooptijd met betrekking tot terugbetalingen of onduidelijke facturen.

Ook de klachten met betrekking tot **patrimoniumbeheer** (herstellingen) zijn licht gedaald.

De klachten met betrekking tot het **vervoer** komen uitzonderlijk nog voor. Dit nadat verbeteracties werden verdergezet op basis van een interne analyse van klachten.

Iedere ontvangen klacht, melding, vraag, compliment of suggestie wordt op de dag van ontvangst in het klantfeedbacksysteem geregistreerd. Zorgbedrijf heeft de ambitie om binnen de 14 dagen te antwoorden op klachten en meldingen. Dit is een zeer hoge ambitie. Van de klachten en meldingen werden in 2024 38% binnen de 14 dagen opgelost en 49% binnen de 20 dagen. Het Vlaams klachtendecreet schrijft een behandelingstermijn van 45 dagen voor.

Met een dagelijkse klachtenrapportage (BI-tool) werd in 2024 verder ingezet op een continue en strikte opvolging van de behandelingstermijn en een voortdurende sensibilisering van het belang van registreren en het tijdig oplossen. Zorgbedrijf is zich bewust dat het deze termijn nog strikter dient te bewaken en heeft in 2024 interne sensibiliseringsacties ondernomen die we verder zetten in 2025

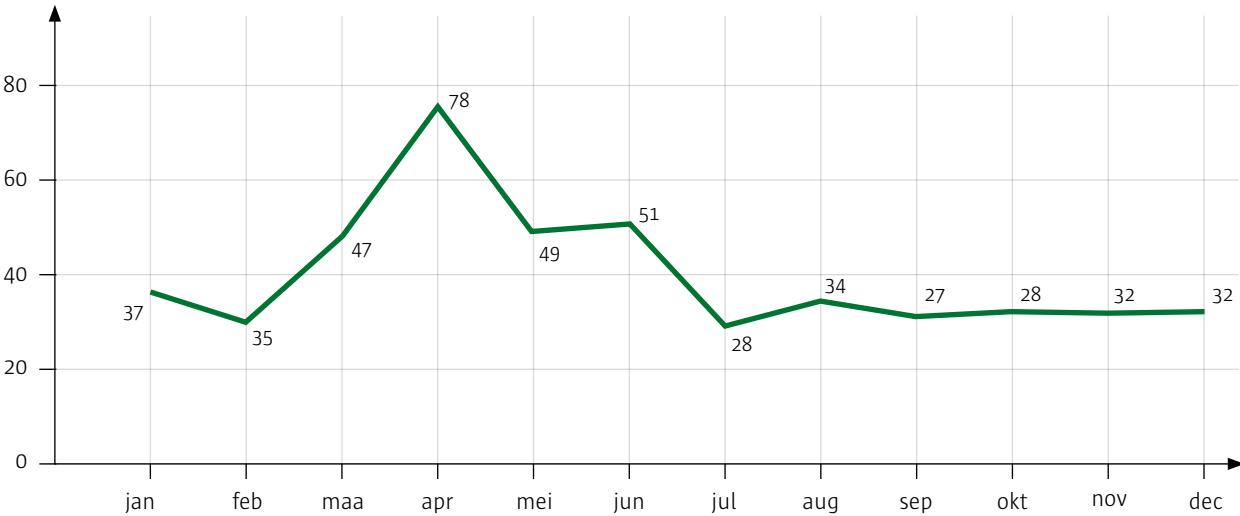
De doorlooptijd van de klachtenafhandeling toont een duidelijke verbetering sinds 2022. Het percentage opgeloste klachten binnen 14 en 20 dagen stijgt gestaag, met in 2024 respectievelijk 38% en 49%. Een positieve trend richting betere service!

% klachten die	Binnen de 14 dagen opgelost	Binnen de 20 dagen opgelost
2015	57%	67%
2016	53%	64%
2017	54,3%	65,14%
2018	43,6%	55,1%
2019	51,5%	62,82%
2020	54,28%	63,15%
2021	44,63%	50,73%
2022	25,6%	28,9%
2023	36%	42%
2022	38%	49%

In 2024 beantwoorden we 73% van de klachten binnen 45 dagen.

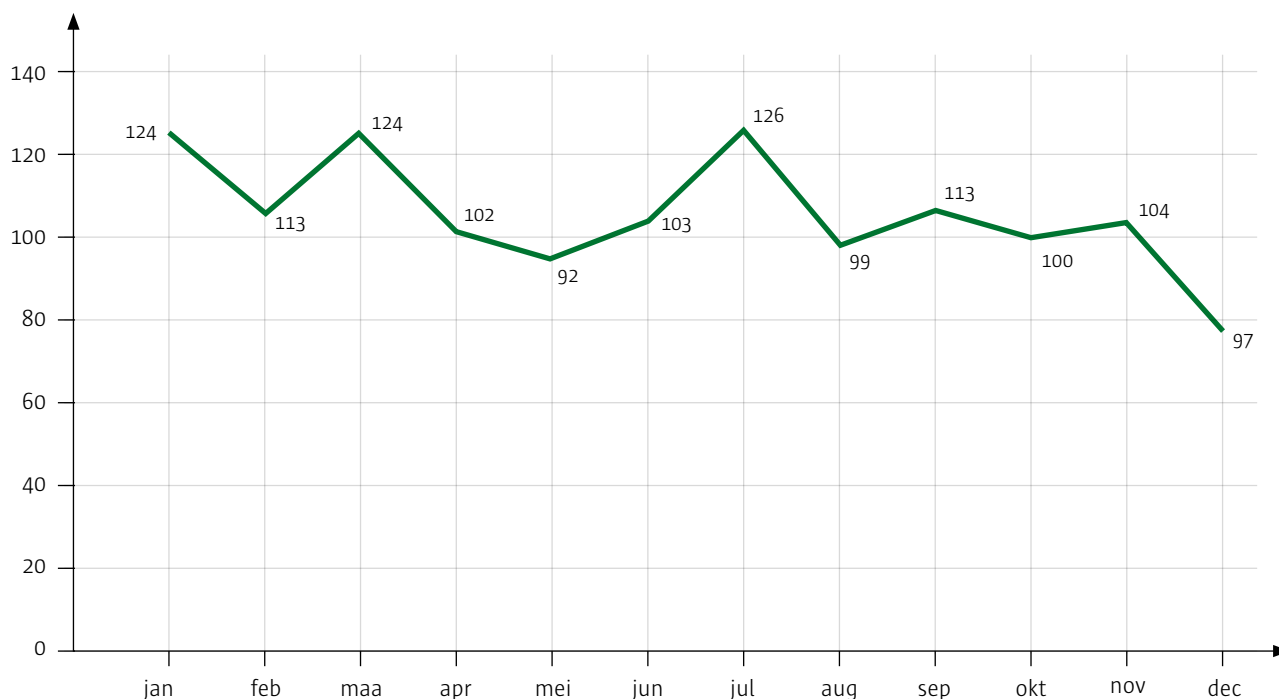
In het laatste kwartaal van 2025 stappen we over op een nieuw digitaal softwaresysteem. Deze overstap is om verschillende optimalisaties door te voeren zowel voor de klant als onze interne medewerkers. We verwachten echter dat door de overstap de doorlooptijd tijdelijk kan toenemen. Bij deze overgang hoort ook een verfijnde rapportage, waarmee we struikelblokken sneller kunnen detecteren en aanpakken.

Gemiddelde doorlooptijd in dagen per maand in 2024



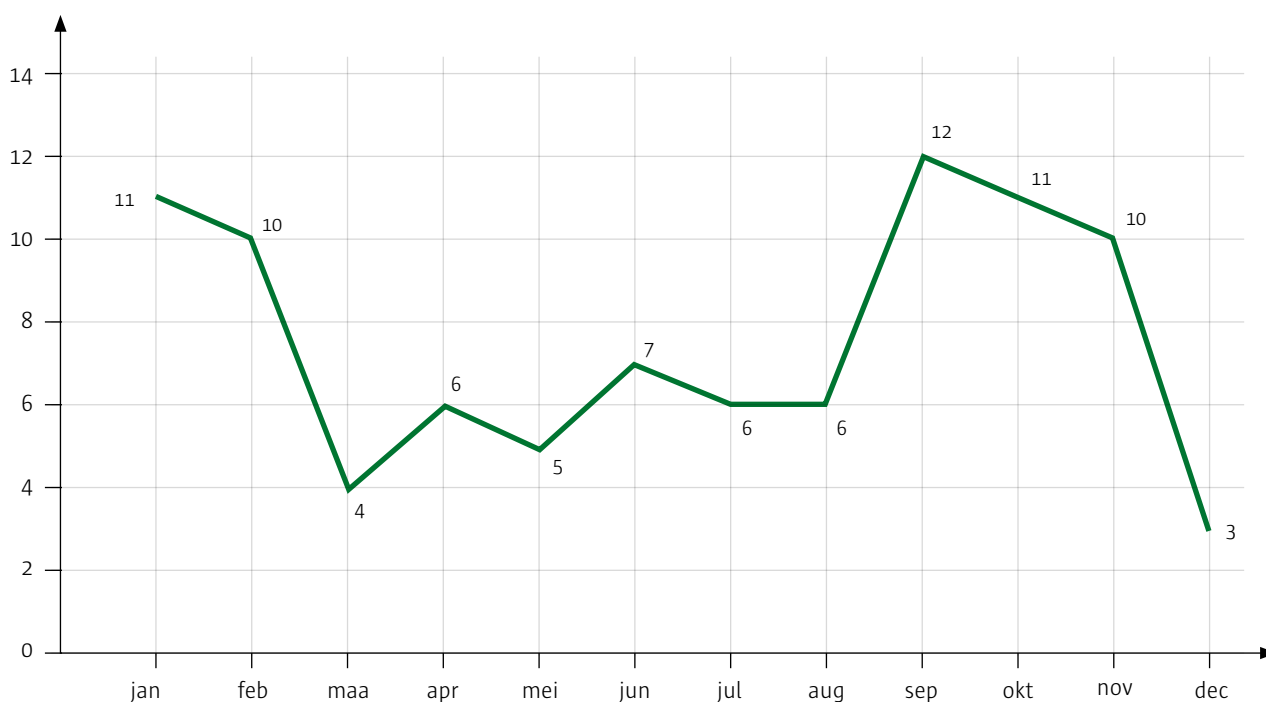
2. Kwantitatieve Rapportage

Nieuwe klachten en meldingen per maand 2024



Grafiek: Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand

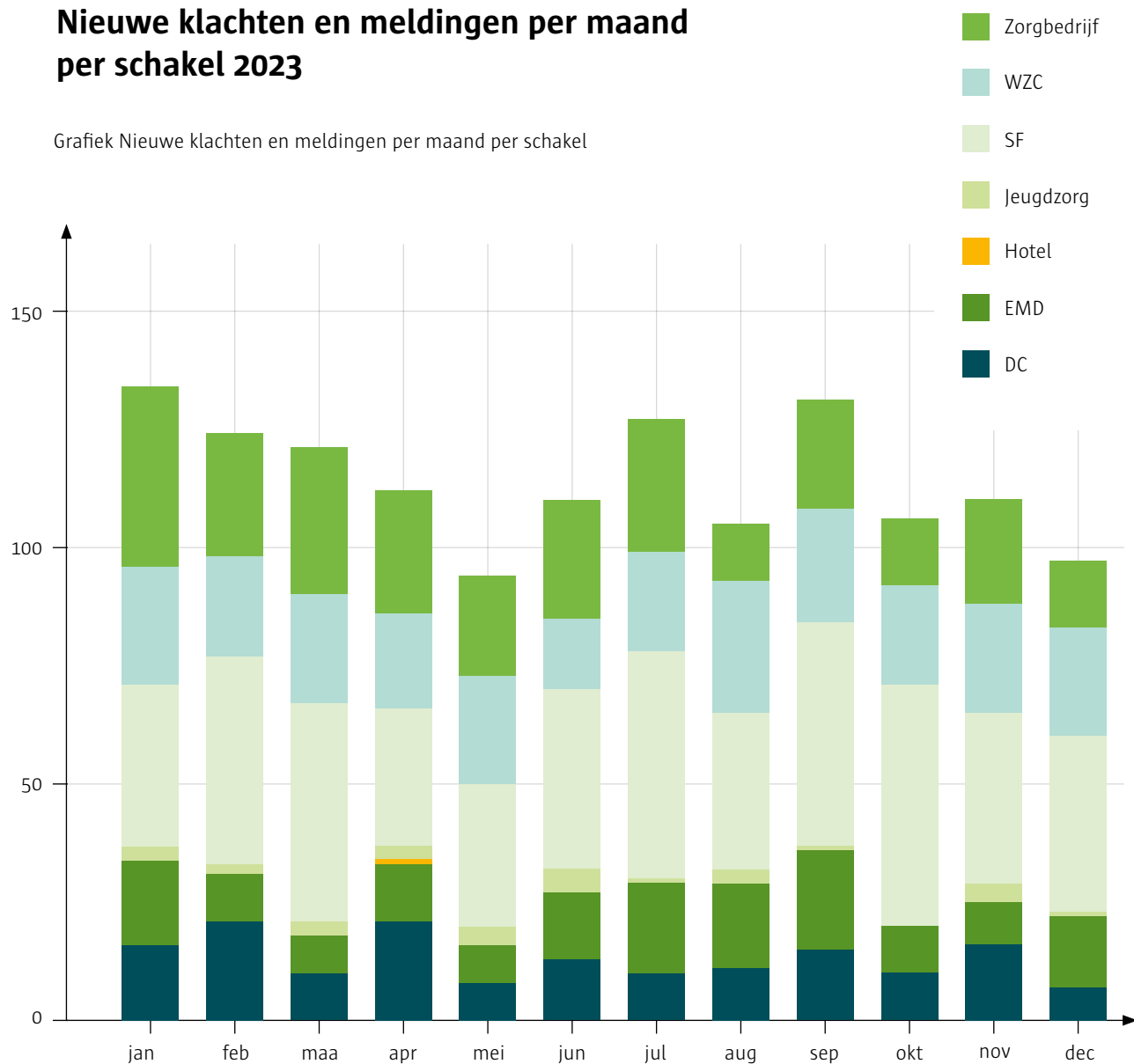
Ombuds: Nieuwe klachten en meldingen per maand 2024



Grafiek Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand via de **ombudsdienst**

Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel 2023

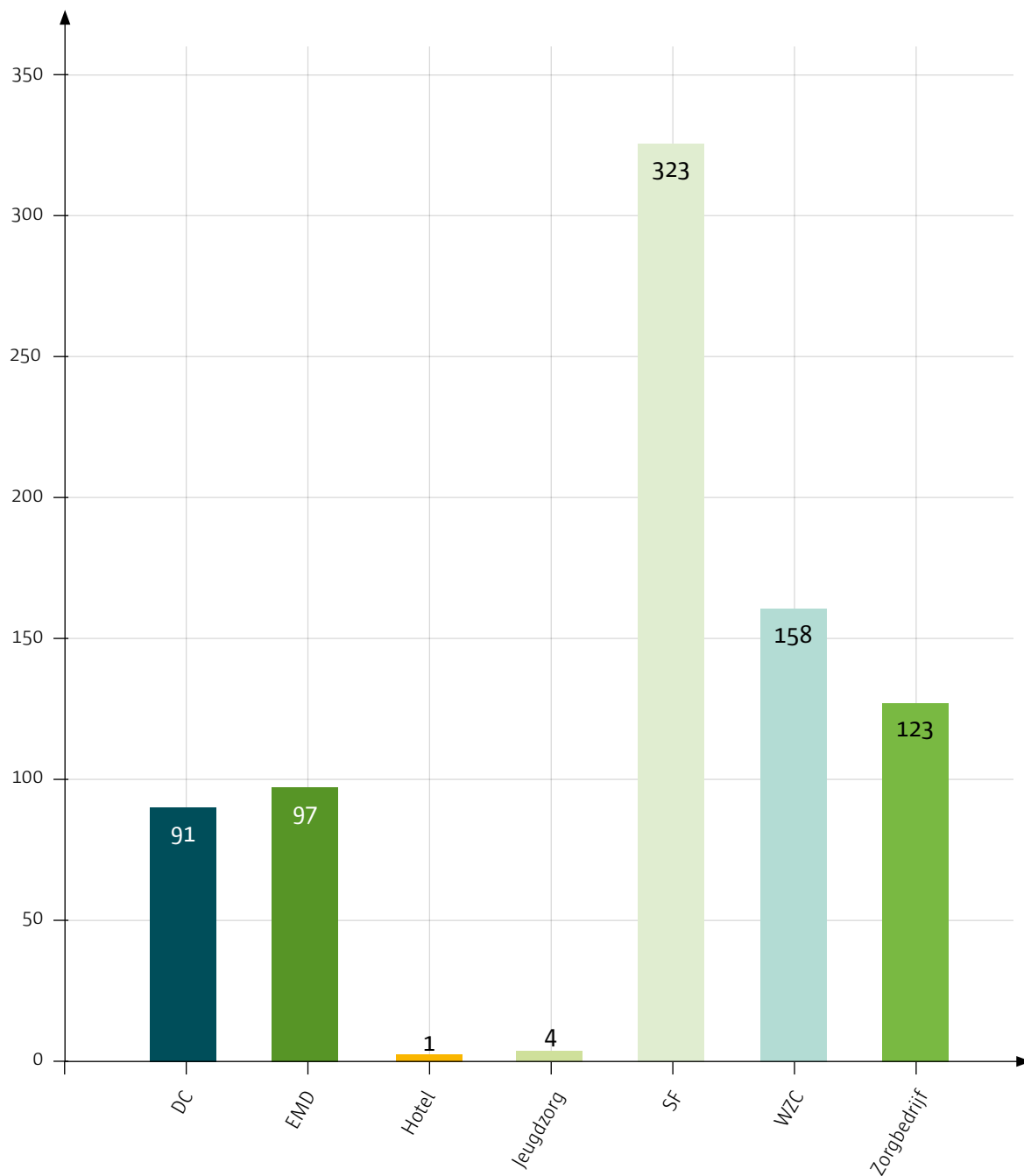
Grafiek Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel



	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorgbedrijf	38	26	31	26	21	25	28	12	23	14	22	14
WZC	25	21	23	20	23	15	21	28	24	21	23	23
SF	34	44	46	29	30	38	48	33	47	51	36	37
Jeugdzorg	3	2	3	3	4	5	1	3	1		4	1
Hotel					2							
EMD	18	10	8	12	8	14	19	18	21	10	9	15
DC	16	21	10	21	8	13	10	11	15	10	16	7

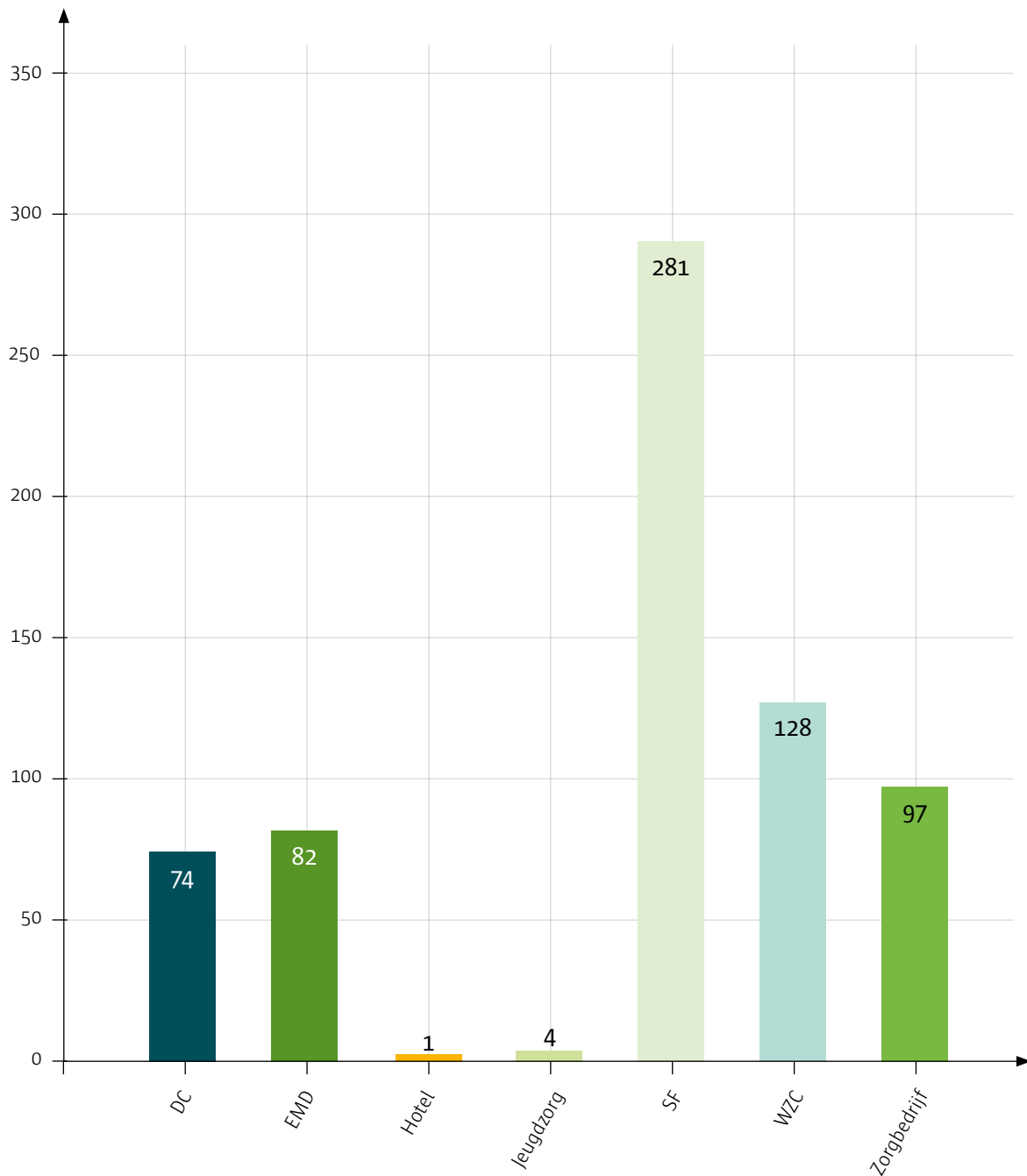
Grafiek Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel

Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen niet opgelost zijn per schakel.



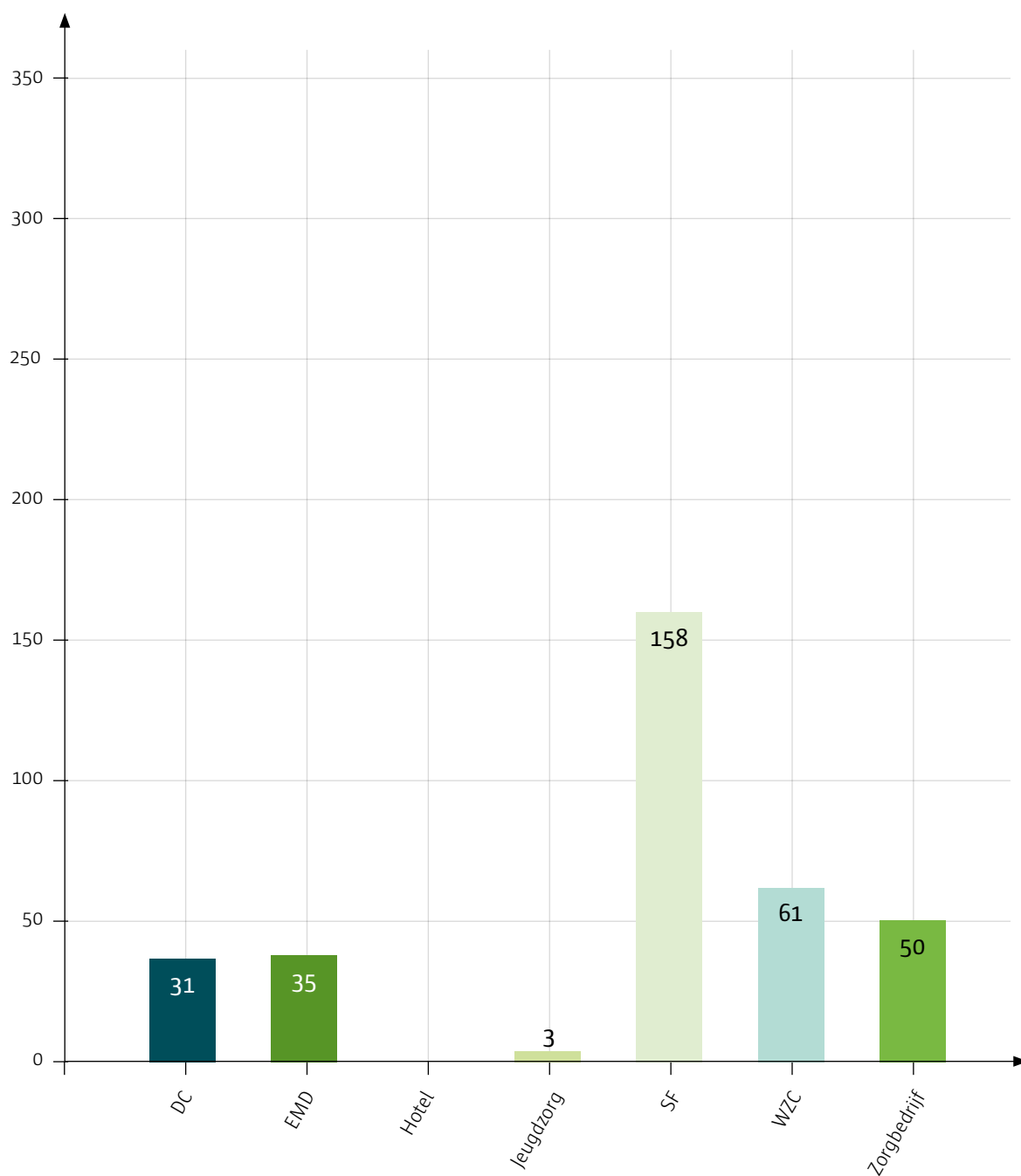
Grafiek Jaaroverzicht: Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen niet opgelost zijn per schakel.

Aantal klachten en meldingen die na 20 dagen nog niet opgelost zijn per schakel.



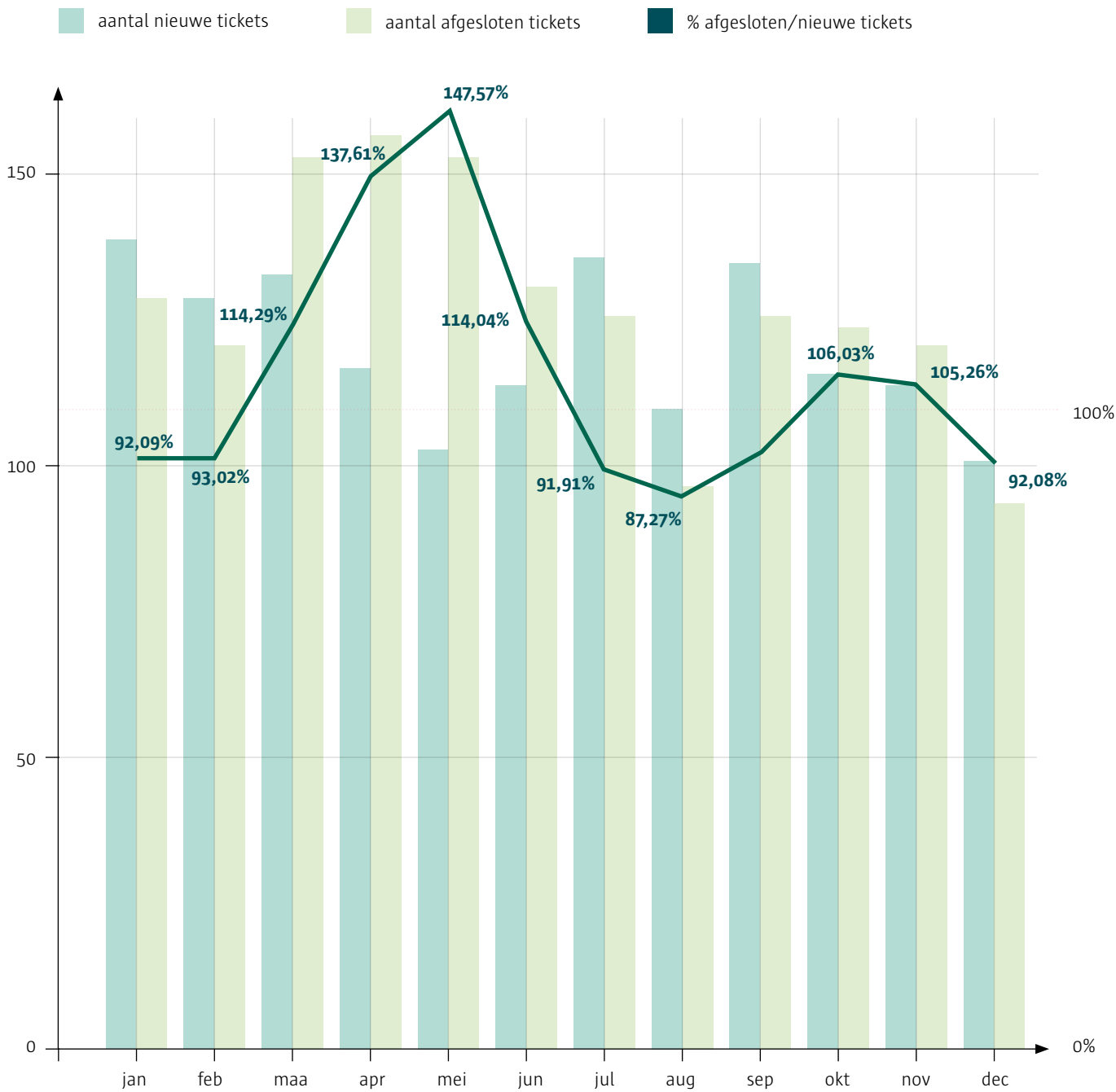
Grafiek Jaaroverzicht: Aantal klachten en meldingen die na 20 dagen nog niet opgelost zijn per schakel.

Aantal klachten en meldingen die na 45 dagen niet opgelost zijn per schakel.



Grafiek Jaaroverzicht: Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen niet opgelost zijn per schakel.

Aantal afgesloten tickets versus aantal nieuwe tickets



Grafiek jaaroverzicht: aantal afgesloten tickets vs aantal nieuwe tickets

3. Klantfeedback bij Zorgbedrijf Antwerpen

3.1 Het klantperspectief

We horen graag wat onze klanten van onze dienstverlening vinden. Hoe meer ze hun bezorgdheden met ons delen, hoe meer wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Een **klacht** is een formele uiting van ontevredenheid van een klant of zijn omgeving over de dienstverlening van Zorgbedrijf Antwerpen. De klant geeft zelf aan of het over een klacht gaat.

Een **melding** van een klant is een opmerking, idee of suggestie die opgenomen wordt in het registratiesysteem en aan de klantfeedbackbehandelaar wordt bezorgd. Deze beslist wat met de melding gebeurt (beantwoorden of onmiddellijk afsluiten).

Klachten en meldingen worden ingediend via allerlei verschillende kanalen.

Klanten of familieleden kunnen onze medewerkers aanspreken, bellen, e-mailen, een meldingskaart invullen, via facebook contact opnemen, via de bewonersraad...

Op elke locatie hangt er een brievenbus op een goed zichtbare en centrale plaats (bijvoorbeeld aan het onthaal of cafetaria) met bijhorende affiche en met meldingskaarten ter beschikking.

The image shows three versions of a 'Meldingskaart' (report card) for Zorgbedrijf Antwerpen. The left version is green and white, the middle is green with white text, and the right is white with green text. All versions ask for feedback on questions, compliments, or complaints.

Heeft u een vraag, een compliment, een melding of een klacht? Laat het ons weten.

Vul de meldingskaart in en steek ze in deze bus.
Of geef uw melding door via www.zorgbedrijf.antwerpen.be/contact

Bedankt voor uw reactie. U ontvangt binnen de 14 dagen een antwoord.
Binnen meldingskaarten meer in het bijlage 10 hangt er een toelichting voor medewerkers.

Zorgbedrijf Antwerpen

Meldingskaart

Heeft u een vraag, melding, klacht of compliment over onze dienstverlening? Dan kunt u dit noteren op deze kaart.

Of geef uw melding of klacht door op: www.zorgbedrijf.antwerpen.be/contact

Bel onze Klantendienst op het nummer 03 431 33 33 of e-mail naar klantendienst@zorgbedrijf.antwerpen.be

Zorgbedrijf Antwerpen

Steek deze kaart in de meldingsbus of geef ze aan één van onze medewerkers. We laten u binnen de 14 dagen iets weten.

Naam: _____
Achternaam: _____
Adres: _____
Stad: _____
E-mail: _____

☐ Ik wil iets melden
☐ Ik heb een klacht
☐ Ik heb een vraag
☐ Ik wil een compliment geven

Waarom uw vraag, melding, klacht of compliment? (beschrijf hier)

Bedankt voor uw reactie!

Ook via de publiek tv-schermen in onze woonzorgcentra en dienstencentra wordt promotie gevoerd voor het klantfeedbacksysteem:



De registratie van de klacht in het systeem gebeurt:

- Rechtstreeks door de klant of zijn omgeving via de website van Zorgbedrijf Antwerpen. Zorgbedrijf Antwerpen lanceerde een nieuwe website op 31 oktober 2017 waardoor het webformulier geoptimaliseerd werd én sneller te vinden is waardoor een melding of klacht aanmaken nog gemakkelijker is dan voorheen.
- Door een medewerker van het woonzorgcentrum, dienstencentrum, de thuisdiensten via het intranet.
- Door een medewerker van het klantcontactcenter. De klant/zijn omgeving kan hier telefonisch via het centraal nummer 03 431 31 31, of via e-mail zijn klacht bezorgen.

Eenmaal de klacht is geregistreerd ontvangt de klant (of melder) onmiddellijk een ontvangstmelding.

3.2 Het organisatieperspectief

De klantendienst beheert het centraal klantfeedbacksysteem voor alle eerstelijnsklachten van Zorgbedrijf Antwerpen, Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat (inclusief de ombudsklachten, de eerstelijnsklachten aan de algemeen directeur en/of de voorzitter én de eerstelijnsklachten van de jeugdzorg).

- a. De klantendienst doet een ontvankelijkheidscontrole op basis van de identiteit van de klager;
- b. Klachten worden afgesloten zodra er een tegenstelbaar antwoord namens Zorgbedrijf aan de klager is bezorgd.
- c. Het antwoord aan de klant moet ‘zorgbedrijf proof’ zijn. Dit betekent dat er op ieder element van de klacht is geantwoord. De klantendienst stuurt het antwoord -in naam van en ondertekend door de buurtzorgmanager én de directeur klantbeleving- naar de indiener.

In praktijk verloopt de afhandeling van klachten, meldingen, suggesties en complimenten als volgt:

- a. De klantendienst informeert de (buurtzorg)manager en het verantwoordelijk directieteamlid onmiddellijk van iedere binnengekomen klacht, melding, suggestie of compliment.
- b. De klantendienst formuleert zelf het ontwerpantwoord en vervult de aanjaagfunctie om de nodige informatie van de ondersteunende diensten en operaties te krijgen. De doorlooptijden tussen binnenkomen van een klacht, ... en het antwoord aan de klager is 14 dagen en kan verlengd worden tot 20 dagen.
- c. De klantendienst checkt het definitieve ontwerpantwoord bij de respectievelijke (buurtzorg)manager (‘realiteitscheck’) en directeur klantbeleving (‘zorgbedrijf proof check’). Beiden dienen akkoord te zijn over het te versturen antwoord.
- d. De klantendienst verstuurt het antwoord naar de indiener (met afschrift naar de respectievelijke (buurtzorg)manager).
- e. Indien de melder zelf initieel heeft gemaild, stuurt de klantendienst het antwoord per mail. Indien we enkel over een fysiek adres beschikken, sturen we de antwoordbrief per post.
- f. Het antwoord wordt toegevoegd in het klantfeedbacksysteem en de klacht wordt afgesloten.
- g. De klant krijgt een bevestigingsmail over de afgesloten klacht.



**OMBUDSVROUW STAD ANTWERPEN, POLITIEZONE ANTWERPEN,
BRANDWEER ZONE ANTWERPEN, STEDELIJK ONDERWIJS,
ZORGBEDRIJF ANTWERPEN EN SOCIALE HUISVESTING ANTWERPEN**

De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen, tel. 0800 94 84 3 (gratis)
ombudsvrouw@antwerpen.be, www.antwerpen.be/ombudsvrouw

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen
D/2025/0306/30
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen