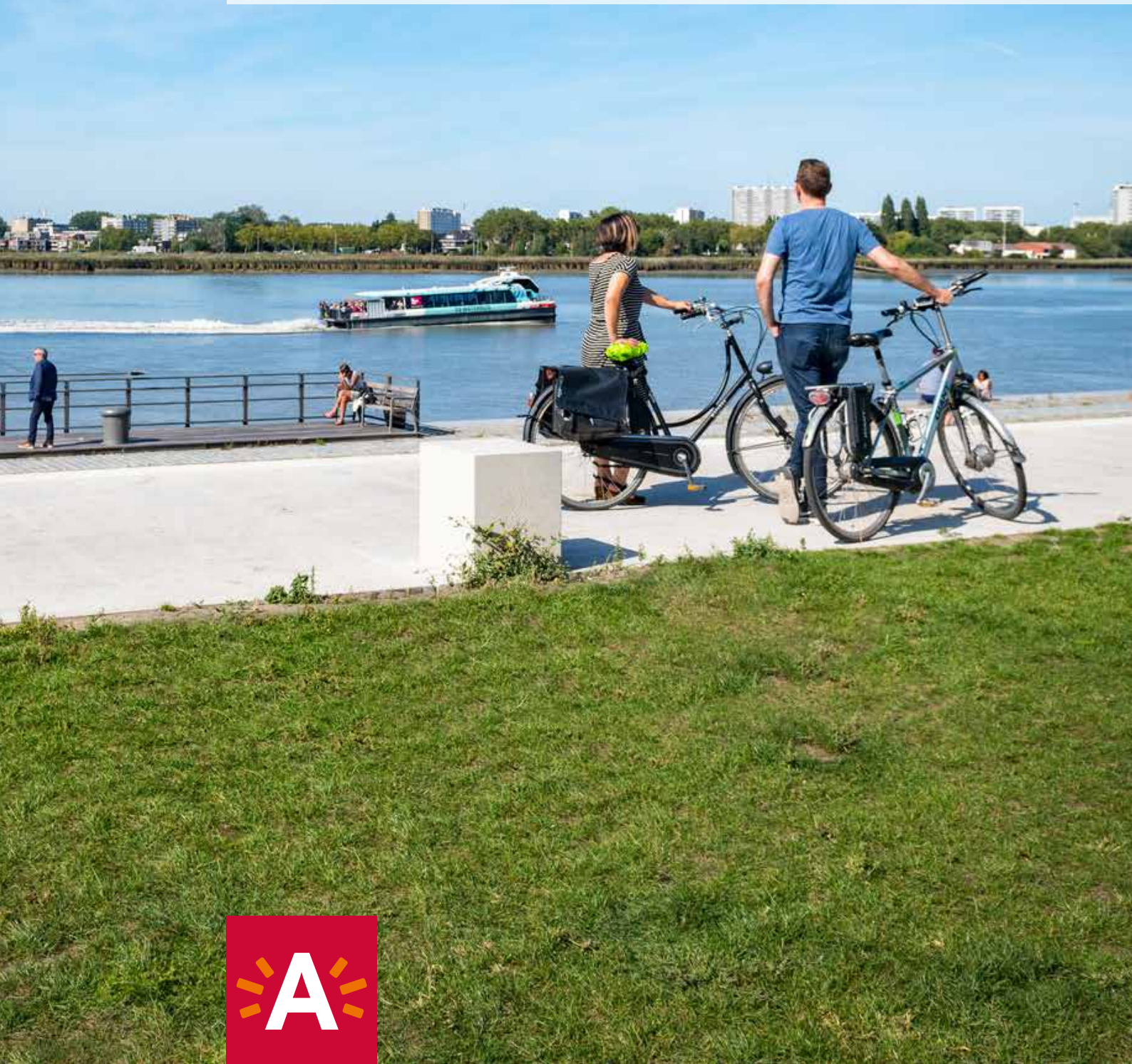


EERSTELIJSRAPPORT | 2021

KLANTENCONTACTEN

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



5	KLACHTEN BRANDWEER ZONE ANTWERPEN
6	1. Inleiding
6	2. Categorisatie
8	3. Overzicht eindkwalificaties
9	4. Behandelde dossiers 2021
10	5. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers
13	KLANTENMANAGEMENT POLITIEZONE ANTWERPEN
14	1. Inleiding
14	2. Wie zijn we en wat doen we?
16	3. Reguliere werking
16	4. Realisaties afgelopen jaar
26	5. Projecten
29	KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN
30	1. Inleiding
31	2. Cijfermateriaal
39	SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS
40	Externe rapportering Ombudsdienst - 2021
51	WOONHAVEN ANTWERPEN
52	1. Algemeen beeld 2021
54	2. Klachtenanalyse
56	3. Klachtenanalyse en acties
59	ZORGBEDRIJF ANTWERPEN
60	1. Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2021
66	2. Klantenfeedback bij Zorgbedrijf Antwerpen
69	3. Akte van vertrouwen
69	4. Rapportage

EERSTELIJSRAPPORT | 2021

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 in het relatief **laag aantal klachten** dat BZA ontvangt. Het vertrouwen van de burgers willen we dan ook ten allen tijde behouden als eerstelijnsdienst 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 deden 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 verder 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 preventie dossiers 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.

In 2021 werd extra aandacht besteed aan deze rapportage en meer specifiek aan de **categorisatie van klachten en de eindkwalificaties**. Vanaf nu kunnen we dus iets meer inhoudelijk rapporteren over de types van klachten die BZA ontvangt.

In 2022 verbindt BZA zich ertoe om werk te maken van een **duidelijke flow voor de interne verwerking van klachten** en voor de **heldere rapportage** ervan aan haar bestuur. Er moeten daarbij zeker nog enkele punten inhoudelijk uitgeklaard worden, zoals bijvoorbeeld de doorverwijzing naar de **correcte klachtenbehandelaar** als de klager niet tevreden is over de behandeling van zijn initiële klacht of als de klager niet tevreden is met de aangeboden beslissing. Er zal ook meer aandacht komen voor de **beleidsmatige bijsturingen** die mogelijk nodig zijn bij gegronde klachten.

2. Categorisatie

Aangezien de categorisatie van klachten nieuw is sinds 2021, willen we deze hier graag even kort toelichten. De categorisatie is gebaseerd op de trefwoordenlijst van het klantenmanagement van Politiezone Antwerpen, omdat de eerstelijnswerking aan burgers enkele raakvlakken kent.

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

Brandweer Zone Antwerpen hecht veel belang aan een kwaliteitsvolle dienstverlening, zowel door haar operationele medewerkers als door de administratieve diensten. Deze categorie behandelt de **kwaliteit van het geleverde 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

Brandweer Zone Antwerpen hecht veel belang aan een kwaliteitsvolle dienstverlening, zowel door haar operationele medewerkers als door de administratieve diensten. 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 zijn 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 correct 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 brandpreventieopdrachten 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 bijvoorbeeld 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 ons bereikt dat gaat over facturatie, wordt dit standaard opgenomen als klacht.

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

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 2020 had BZA gemiddeld 6 minuten en 5 seconden nodig om ter plaatse te komen bij een brand². Dit is zeer snel, zeker in vergelijking met de wettelijk aangeraden maximumtermijnen³, 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.

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.

Ongegron

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.

² https://www.securitecivile.be/sites/default/files/explorer/rapports_annuels/statistieken_hulpverleningszones_bw_2020.pdf

³ <https://www.vvsg.be/Leden/Bestuur/Netwerk%20Brandweer/Eindrapport%20commissie%20Paulus.pdf>

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 brandweerzones, de federale overheid, andere stedelijke diensten,...

4. Behandelde dossiers 2021

Categorie	n	gegrond	ongegrond	betwist	niet-ontvankelijk geen onderzoek	niet-ontvankelijk - onbevoegd	nog in onderzoek
overlast	5		5				
dienstverlening	1		1				
bereikbaarheid	0						
professionaliteit	0						
discriminatie	0						
facturatie	1		1				
deontologie en integriteit	0						
voorbeeldgedrag verkeer	2	2					
schadegeval	1					1	
wachttijd na oproep	0						
overig	1					1	
totaal	11	2	7	0	0	2	0

5. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

In 2021 ontving BZA in totaal elf klachten. Vijf daarvan hadden betrekking op **overlast**. In één geval ging het om gebruik van de **sirenes onderweg naar een interventie**. Intern onderzoek wees uit dat de wagens hun sirenes rechtmatig gebruik hadden op weg naar een dringende interventie. We wezen de klagers erop dat we 's nachts gebruik maken van een nachtsirene (die minder luid is), maar dat onze sirenes noodzakelijk zijn voor alle weggebruikers om veilig en vlot door het verkeer te navigeren.

We kregen binnen het kader van overlast daarnaast **twee klachten van buurtbewoners van Post Wilrijk**. Eén buurtbewoner uit de Legerstraat kaart aan dat de brandweerwagens te vaak door zijn (te smalle) straat rijden. BZA stond hem hierover meermaals zowel telefonisch als per e-mail te woord. Vanuit de zoneleiding werd erop aangedrongen dat de wagens enkel gebruik maken van zijn straat als de verkeerssituatie daarom vraagt en een omweg voor vertraging zou zorgen. Tegelijk werden de chauffeurs er expliciet attent op gemaakt dat zij zich aan de verkeersregels moeten houden. Brandweerwagens moeten altijd zo snel mogelijk terug naar hun kazerne keren om beschikbaar te blijven in hun sector voor interventies. Volgens de brandweer is de Legerstraat tevens niet te smal om door te rijden.

Een andere (naaste) buur klaagt aan dat we **te vaak oefenen** op de kazerne en daarbij te veel lawaai maken. We hebben de klager de noodzaak van voldoende opleiding uitgelegd, maar kwamen hem ook tegemoet door de meest lawaaiërigste testen van materiaal te verplaatsen naar een weekday i.p.v. een ochtend in het weekend. We kregen een gelijkaardige klacht van een buurtbewoner op Post Centrum met gelijkaardige gevolgen.

Eén klacht was afkomstig van een burger woonachtig op Het Eilandje die zich afvraagt waarom de **vele sirenes uit de haven** noodzakelijk zijn, en of het deze nog wel zullen werken “als het voor echt is”. Deze klacht werd als onbevoegd gekwalificeerd, aangezien de brandweer geen verantwoordelijkheid draagt voor de sirenes in de haven. We hebben wel het belang van interne noodoefeningen bij havenbedrijven en het gebruik van Be-Alert geduid.

Alle klachten met betrekking op overlast (door sirenes of andere) werden omwille van bovenstaande argumentering gekwalificeerd als **ongegrond**.

Daarnaast ontvingen we **twee klachten** met betrekking op **voorbeeldgedrag in het verkeer**. Eén daarvan was **gegrond** en betrof een brandweermedewerker die met zijn privévoertuig na een shift een gesloten overweg in de haven negeerde. Dit werd opgenomen met de betrokken medewerker, die zijn fout inzag, en werd opgenomen in een evaluatieverslag. Hoewel dit een overtreding betrof in privétijd, hecht BZA hier uitzonderlijk veel belang aan. De tweede klacht betrof de melding van een burger over het negeren van een rijrichting in de Zakstraat. Dit werd intern onderzocht en daaruit bleek dat één van onze wagens inderdaad tegen de richting in reed op terugweg van een interventie. Alle ploegen van Post Centrum werden hierop attent gemaakt en namen dit mee naar de toekomst om dit zo veel mogelijk te vermijden. Deze klacht werd dan ook gekwalificeerd als **gegrond**.

Eén klacht betrof schade die volgens de klager werd toegebracht aan zijn tuin, doordat stadsdiensten een vloeistof gebruikten om de inrit van een brandweerkazerne ijsvrij te maken. Aangezien deze klacht betrekking heeft op de inzet van stadsdiensten, werd aan de klager doorgegeven dat hij zijn klacht aan hen moest richten. Deze klacht werd daarom gekwalificeerd als **niet-ontvankelijk - onbevoegd**.

Eén klacht betrof de dienstverlening van de brandweer op een interventie. De klager vraagt zich af waarom de brandweer de milieudienst van de Stad Antwerpen niet heeft ingelicht van een mogelijk gevaar voor asbest, geen acties zou ondernomen hebben om bijkomende waterschade te vermijden en niet doorverwezen zou hebben naar instanties voor psychologische bijstand. We hebben aan de klager geduid dat er op het moment van de interventie geen indicatie was dat er asbest betrokken was. De brandweer sprak eveneens ter plaatse met de eigenaar de mogelijkheden om de woning zo veilig mogelijk te stellen. Er werd overeengekomen om een dakwerker in te schakelen om bijkomende waterschade te vermijden. BZA duidde ook aan de klager dat de rol van psychologische bijstand bij de diensten van politie berust. Desalniettemin werd het belang van deze bijstand wel benadrukt bij de betrokken leidinggevenden van de brandweer, zodat zij in de toekomst de politie hierop kunnen wijzen. Deze klacht werd als **ongegrond** gekwalificeerd omwille van bovenstaande argumenten.

BZA ontving in 2021 ook één klacht over het **niet-plaatsen van schermen ter preventie van kijkfiles bij ongevallen**. Voor het specifieke ongeval waarvoor een klacht werd gestuurd, was BZA niet betrokken. Aan de klager werd meegegeven dat brandweer steeds zijn best doet om het interventieplaats zo goed mogelijk af te schermen. Hiervoor kunnen we zelfs beroep doen op **materiaal (schermen, ...) van de Civiele Bescherming**. In dit geval gebeurde dat niet omdat BZA niet voor het ongeval was opgeroepen. Deze klacht werd daarom beschouwd als niet-ontvankelijk - onbevoegd.

Wat betreft **facturatie** ontving BZA één klacht over een **openstaande factuur** van 2015. De klager klaagt aan dat BZA zes jaar na factuurdatum nog een herinnering stuurt. De herinnering voor de factuur uit 2015 werd opnieuw gestuurd omdat er in 2021 een **nieuwe factuur voor een andere interventie** kwam voor een gelijkaardig probleem door nalatigheid. Uiteindelijk werd, met tussenkomst van de Ombudsvrouw, deze factuur toch **voldaan** door de klager.



Politie



EERSTELIJSRAPPORT | 2021

KLANTENMANAGEMENT POLITIEZONE ANTWERPEN



Renilde Rens

Eerste Commissaris van Politie
Klachtencoördinator
Politiezone Antwerpen

1. Inleiding

Politiemensen treden vaak op bij conflictsituaties en bovendien wordt politiewerk, mede als gevolg van een inflatie aan wet- en regelgeving, inhoudelijk steeds complexer. Dat maakt de opdracht niet eenvoudig en soms worden er wel eens fouten gemaakt. Vaak moet immers snel en in moeilijke situaties een beslissing genomen worden, soms met grote impact voor de betrokken burgers, terwijl de controle hierop nadien en ver verwijderd van de actuele, dikwijls zwaar emotioneel geladen situatie, gebeurt.

Tussenkomen bij conflicten behoort tot de kerntaken van de politie. Conflicten die uiteraard niet altijd naar de zin van alle partijen (kunnen) opgelost worden Daardoor alleen al is het politietoetreden van nature vaak onderhevig aan kritiek. De tevredenheid van de burger over politietussenkomen op het terrein is door de rechtstreekse betrokkenheid hoe dan ook subjectief, maar is bovendien soms ook gebaseerd op foutieve inschattingen. Concreet betekent dit dat het begrip 'klantentevredenheid' zeker in politiezaken een eerder abstract begrip betreft. Veel van onze 'klanten' zijn immers geen vrijwillige klanten en vaak worden zij ook terechtgewezen naar aanleiding van gepleegde wetsinbreuken.

Indien bijvoorbeeld iemand een klacht formuleert omdat hij werd gearresteerd en het daarmee niet eens is, dan zal deze klacht als ongegrond worden beschouwd indien een wettelijke basis voorhanden was voor de arrestatie. Uiteraard moet daarbij ook onderzocht worden of de arrestatie correct verliep en of de wettelijke modaliteiten werden gevolgd.

2. Wie zijn we en wat doen we?

Samen met vijf medewerkers maakt eerste commissaris Renilde Rens sinds juni 2020 deel uit van het klantenmanagementteam. Op 1 januari 2021 nam zij de leiding van de dienst over.

Het kantoor bevindt zich in het administratiecentrum, Oudaan 5 te 2000 Antwerpen. De dienst is rechtstreeks te bereiken op het nummer 03/338.55.99 of via het mailadres klantenmanagement@politie.antwerpen.be. Sinds de pandemie werken zij veel van thuis uit maar dankzij een cascadesysteem inzake telefonie zijn zij elke werkdag bereikbaar tussen 8.00 uur en 16.00 uur.

Korte voorstelling van de dienst

De dienst klantenmanagement (KM) beheert - conform het wettelijke en reglementaire kader - op een efficiënte manier **klachten en meldingen** die op het eerste zicht geen aanleiding geven tot tuchtonderzoeken. De klachten worden altijd objectief onderzocht met aandacht voor de politio-nale realiteit. Klantenmanagement gaat vooral na of de burger de dienstverlening kreeg waarop hij recht had.

De dienst identificeert permanent pijn- en verbeterpunten binnen de werking van de organisatie en formuleert **adviezen** met het oog op een efficiëntere werking van het korps en respectvol en integer optreden van alle medewerkers.

Naast klachten, behandelt de dienst klantenmanagement ook externe **felicities, suggesties en vragen om onderzoek** op vraag van de korpschef, het kabinet van de burgemeester, de ombudsvrouw, het VLCP, de Algemene Inspectie van de Federale Politie en van de Lokale Politie.

De dienst klantenmanagement is echter geen algemene informatiedienst, noch fungeert deze als een juridisch adviseur. Informatievragen van burgers en meldingen die behoren tot de reguliere politiewerking maken immers deel uit van de Blauwe Lijn¹.

Hoe passen we in de afdeling kwaliteitszorg?

Bij Politiezone Antwerpen situeert het klachtenbeheer en -onderzoek zich binnen de afdeling kwaliteitszorg, die rechtstreeks wordt aangestuurd door de korpschef. Het zijn meer in het bijzonder de diensten klantenmanagement en intern toezicht die instaan voor het beheer en de behandeling van klachten. Klantenmanagement bij Politiezone Antwerpen voldoet aan de principes zoals ze vervat zijn in de ministeriële omzendbrief CP3 van 29 maart 2011 waarin klantenmanagement is aangeduid als orgaan voor interne controle. Klantenmanagement werd conform de CP3 aangeduid en gemandateerd als klachtencoördinator.

Klachtenbehandeling en -management zijn instrumenten om kwaliteitsvolle diensten te leveren. Kwaliteit die in de eerste plaats moet afgemeten worden aan de bijdrage die politie levert aan een veilige en leefbare samenleving.

Vanuit een verbetergerichte filosofie is het van het grootste belang de dienstverlening continue te verbeteren. Een belangrijke voorwaarde in dit verband is een optimale bedrijfsvoering met aandacht voor de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van zowel leidinggevenden als medewerkers binnen de organisatie. Klachtenbeheer is daarbij een belangrijke taakstelling; een klacht kan verwijzen naar een organisatorische dan wel individuele disfunctie of beide.

Het spreekt voor zich dat het vertrouwen in de politie sterk afhankelijk is van het aanbieden van een hoog toegankelijke en vertrouwde, kwalitatief hoogstaande politiezorg. Klachtenbeheer heeft in die zin ook een sterke externe focus; het professioneel, objectief en transparant omgaan met klachten is onontbeerlijk om dat vertrouwen te vergroten, te behouden en/of te herstellen indien nodig.

Er is een nauwe samenwerking tussen de dienst klantenmanagement en de dienst intern toezicht. De juridische dienst, de data protection office en de beleidscel diversiteit worden eveneens betrokken, afhankelijk van de aard en inhoud van de te behandelen klachten.

De geïntegreerde werking in de afdeling kwaliteitszorg wordt steeds sterker uitgebouwd in het streven naar de realisatie van een compleet en coherent kwaliteitsmodel. Zo ontstond er een kerngroep alternatieve maatregelen en werd een intern contactpunt opgericht².

¹ De Blauwe Lijn is het gratis infonummer (0800 123 12) van Politiezone Antwerpen. Burgers kunnen er terecht met al hun niet-dringende vragen en meldingen aan de politie. De Blauwe Lijn is 7 dagen op 7 bereikbaar en dit 24 uur per dag. Ook kunnen burgers op elk moment van de dag een e-mail sturen aan deblauwelijn@politie.antwerpen.be, waarna de medewerkers van de Blauwe Lijn hen binnen de 48 uur contacteert. Tot slot kunnen burgers via het Blauwe Loket op www.politieantwerpen.be hun vragen, meldingen, klachten, complimenten, suggesties, ... aan de Blauwe Lijn doorgeven.

² Via het contactpunt kwaliteitszorg kan elke medewerker van Politiezone Antwerpen discreet een probleemsituatie aanmelden.

3. Reguliere werking

De dienst klantenmanagement realiseert voornoemde doelstellingen binnen haar reguliere werking door:

- Klachten zorgvuldig en grondig, binnen een redelijke termijn en op een objectieve, transparante en onpartijdige wijze te behandelen, conform het wettelijke en reglementaire kader³;
- Constructief bij te dragen aan een efficiënte korpswerking door het formuleren van adviezen m.b.t. gedetecteerde pijn- en verbeterpunten (proactief werken); en
- Informatiedoorstroming en het delen van expertise, zowel met de eigen diensten binnen de afdeling kwaliteitszorg, als met andere componenten binnen het korps.

4. Realisaties afgelopen jaar

Afgelopen jaar werd ook ingezet op het verhogen van de telefonische bereikbaarheid van de dienst. Een automatisch doorschakelingssysteem van telefoonnummers zorgt ervoor dat burgers tijdens kantooruren altijd iemand van klantenmanagement kunnen bereiken. In 2021 werd dan ook meer tijd uitgetrokken om **aanklappend te werken rond ontevreden burgers**. Hun *outreachingende* aanpak houdt in dat ze bij onvoldoende gegevens de burgers zelf, bij voorkeur telefonisch, contacteren met het oog op het bekomen van concrete gegevens waardoor ze een kwaliteitsvoller onderzoek kunnen voeren en minder klachten dienen te catalogiseren als ‘niet bevoegd - onvoldoende gegevens ter beschikking’.

De keuze om **laagdrempelig** te werken trok de dienst eveneens door binnen de eigen afdeling, zo gaan ze sneller in overleg met de juridische dienst. Klantenmanagement neemt zelf het initiatief om ontevreden burgers te leiden naar de juridische dienst in plaats van hen door te verwijzen. Zo heeft de dienst klantenmanagement bijvoorbeeld in een dossier waar een burger zwaar schade leed aan zijn bromfiets, het initiatief genomen om de takelfirma te overtuigen om slachtoffer toch te vergoeden voor de geleden schade⁴.

Met de medewerkers van de dienst diversiteit is klantenmanagement in overleg gegaan inzake een dossier rond gender. Een ontevreden burger liet de dienst KM weten hoe zij op een negatieve wijze te maken kreeg met politie. Gezien de vermeende feiten diende men over te gaan tot een gerechtelijke fouille van betrokkene en deze liet weten in geslachtstransitie te zijn. In nauw overleg met de dienst diversiteit heeft klantenmanagement een antwoord geformuleerd aan de klager, tot diens tevredenheid, én heeft klantenmanagement advies gegeven aan de betrokken politiemedewerkers hoe ze, conform de wetgeving, dienen te handelen tijdens zulke situaties⁵.

³ De korpsnota ‘Klantenbeheer en Klantenmanagement Basis’, de korpsnota ‘Politie - Tucht: tekortkomingen van/klachten tegen politiepersoneel’, bestuursakkoord OD 14.6.1 en OD 14.6.2: optimaliseren klachtenbeheer en structurele klachtenanalyse en tot slot de ministeriële rondzendbrief 29 maart 2011 CP3 betreffende organisatiebeheersing in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, BS 21 april 2011.

⁴ KM 21-1008-13.

⁵ KM 21-0203-03.

Dat de dienst klantenmanagement **meer** kan zijn **dan louter een postbus voor ontevreden klanten** blijkt ook nog eens door de anonieme melding die klantenmanagement ontving. Dankzij de operationele ervaring van het diensthoofd bleek al snel dat het een ernstige en zeer belangrijke e-mail was. Door de e-mail onmiddellijk door te sturen aan de bevoegde collega's, kon er enkele dagen later 4,5 ton cocaïne in beslag genomen worden in de haven⁶.

Als laatste en misschien wel de belangrijkste realisatie, omdat ze zo'n impact heeft op de toekomst van klantenmanagement, is de **verbeterde samenwerking met de operationele medewerkers**. Een zeer gedetailleerde klacht over een wijkagent heeft geleid tot een gesprek tussen klantenmanagement en de betrokken inspecteur. De burger was zwaar aangedaan door de politietussenkomst, de wijkagent was eveneens onder de indruk van het gebeurde, terwijl de feiten aan zich helemaal niet zwaarwichtig waren. Het voorstel vanuit klantenmanagement was om met alle partijen rond tafel te gaan zitten om beide standpunten te verduidelijken en zo meer wederzijds begrip te bekomen bij beide partijen. Jammer genoeg is in dit dossier de bemiddeling niet doorgegaan maar met goedkeuring van klaagster heeft het diensthoofd het standpunt van klaagster verwoord aan de wijkagent en omgekeerd. Het resultaat van en de voldoening na het gesprek was dermate goed voor alle partijen dat de dienst klantenmanagement verder inzet op bemiddeling, al dan niet via een intermediair, in 2022. Te meer omdat de vraag tot een gesprek ook vaker vanuit de politiemedewerkers komt⁷.

Bovendien werd op 20 oktober 2021 een voorstel van resolutie voorgelegd in de Kamer van Volksvertegenwoordigers omtrent het versterken van het vertrouwen van de burger in de politie, door in de klachtenbehandeling bemiddeling in te bouwen. De Vaste Commissie van de Lokale Politie heeft op 9 december 2021 een positief advies gegeven en geeft aan dat in het perspectief van het herstel en het verzekeren van het vertrouwen het zelfs het best is om bemiddelen te integreren bij de klachtenbehandeling, al dan niet met de medewerking van de medewerker die het voorwerp van de klacht uitmaakt.

⁶ KM 21-1025-05.

⁷ KM 21-0930-08.

BEHANDELDE DOSSIERS

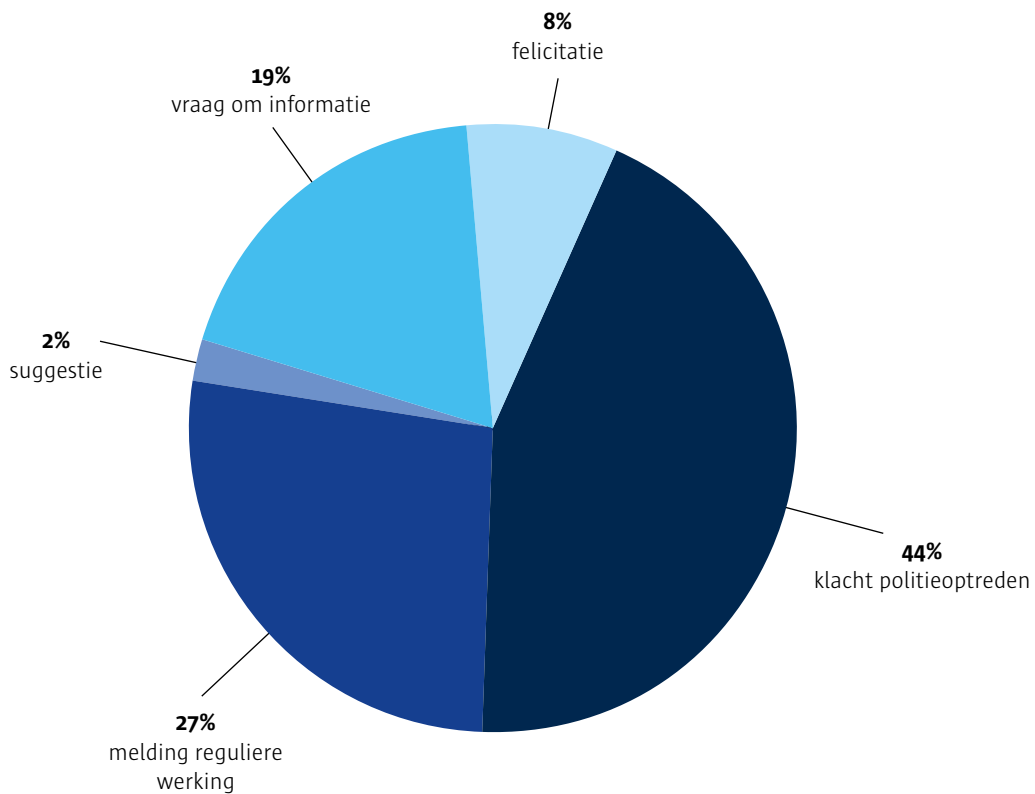
Na de grote stijging van het totaal aantal behandelde dossiers in 2020, lijkt de situatie in 2021 min of meer weer te stabiliseren.

Aard dossier	2019	2020	2021
Feliciteatie	169	144	156
Klacht politieoptreden	854	826	820
Melding reguliere werking	603	624	506
Suggestie	21	15	32
Vragen om informatie	196	384	357
Totaal	1.843	1.993	1.871

In 2021 werden er 1871 dossiers behandeld door de dienst klantenmanagement.

Er zijn geen noemenswaardige verschillen ten opzichte van vorig jaar. Er worden nog steeds tamelijk veel vragen om informatie gesteld, die meestal COVID-19 gerelateerd zijn en die voornamelijk te maken hebben met de zeer frequente wijziging van de opgelegde maatregelen.

Aard dossier 2021



TOEGANGSKANALEN

Alle dossiers

Vragen, klachten, meldingen, e.d. kwamen toe via diverse kanalen.

In vergelijking met vorig jaar (48) bereikten minder dossiers (28) de dienst klantenmanagement door middel van het zogenaamde multikanaal, waarbij de klant zich tegelijkertijd tot verschillende instanties (zowel op stedelijk, regionaal als federaal niveau) wendde met dezelfde inhoud.

De cijfers tonen aan dat burgers de weg gevonden hebben naar het e-loket. Ook via e-mail weten zij bij de juiste dienst terecht te komen. Papieren klachten (per brief) verdwijnen langzaam maar zeker. In 2022 zal de dienst klantenmanagement zich nog meer toespitsen op het vereenvoudigen van de klachtprocedure in samenwerking met de afdeling communicatie.

De stijging bij ISLP-meldingen verheugt de dienst eveneens, gelet dit aangeeft dat ook de medewerkers onthaal aandacht besteden aan klachtenbehandeling.

Toegangskanalen dossiers	2019	2020	2021
Mail/brief/telefoon klant rechtstreeks aan KM	922	1.163	932
E-loket (klant)	318	333	382
Mail/brief intern PZA	150	118	157
Via Ombudsvrouw	155	88	96
Mail via Blauwe Lijn	77	99	102
ISLP-melding via regio's en diensten PZA	63	27	61
Via korpschef (KC, HC)	22	47	26
Via kabinet burgemeester (KB, KLP_KB)	37	28	14
Via Comité P en AIG	57	55	74
Via andere diensten Stad Antwerpen	41	29	29
Andere	40	34	18
Via sociale media PZA	24	22	8
Totaal	1.906	2.043	1.899

Kanalen van de klachten over politieoptreden

761 klachten over politieoptreden bereikten de dienst klantenmanagement in 2021.

Kanalen klachten over politieoptreden	2019	2020	2021
Brief	41	44	21
E-loket	148	162	166
E-mail	479	498	496
ISLP-melding	43	22	48
Multikanaals	40	35	21
Telefonisch	4	1	4
Webmaster	0	2	0
Sociale media	8	10	5
Totaal	763	774	761

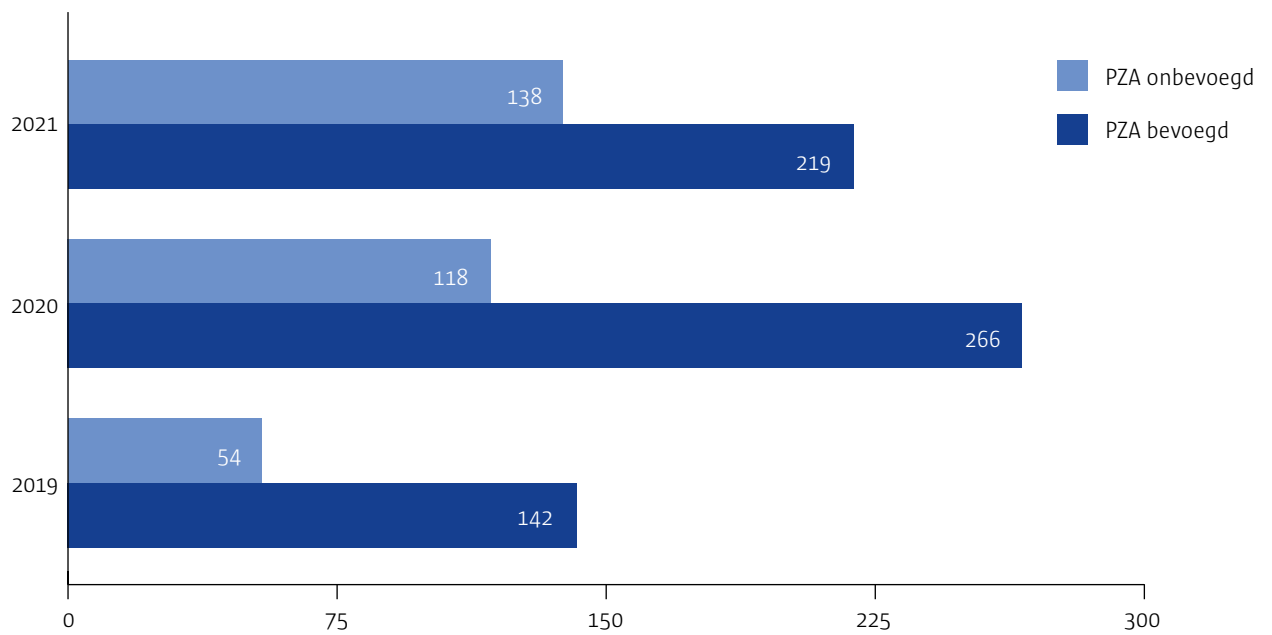
VRAGEN OM INFORMATIE

Het aantal vragen om informatie daalde in vergelijking met het vorige werkjaar, namelijk van 384 in 2020 naar 357 in 2021.

Aantal vragen om informatie	2019	2020	2021
Algemeen	72	156	127
Lopend dossier	57	138	126
Openbaarheid van bestuur	33	52	50
Verkeer	34	38	54
Totaal	196	384	357

Het aandeel van vragen om informatie die geen betrekking hebben op bevoegdheidsdomeinen van Politiezone Antwerpen, maar op andere stedelijke diensten, andere politiezones, de federale politie of andere overheidsinstellingen steeg van 118 in 2020 naar 138 in 2021.

Aantal vragen om informatie Bevoegdheid PZA



MELDINGEN REGULIERE WERKING

Een aanzienlijke daling valt op te merken bij de meldingen reguliere werking wanneer het over een lopend dossier gaat. Van 199 meldingen in 2020 naar 115 in 2021, wat een daling inhoudt van maar liefst 42%. Ook meldingen rond algemene onderwerpen binnen reguliere werking dalen. Samengevat betekent dit dat er 120 meldingen minder toekwamen inzake reguliere werking. Klantenmanagement wil geen voorbarige conclusies trekken, maar deze cijfers wekken de indruk dat burgers de weg gevonden hebben naar hun wijkteam waardoor burgers de dienst klantenmanagement niet langer nodig hebben als doorschuifkanaal.

Aantal meldingen reguliere werking per (sub-)trefwoord				
Trefwoord	Subtrefwoord	2019	2020	2021
Algemeen	/	119	147	111
Drugs	/	15	15	14
Internetfraude	/	26	47	34
Lopend dossier	/	203	199	115
Overlast	Algemeen	31	43	41
	Horeca	8	8	12
	Jongeren	12	15	19
	Bedelaars	1	0	0
	Vuurwerk	1	1	2
Sluikstorten	/	13	10	4
Verkeer	Algemeen	73	46	57
	Evenementen	0	0	1
	Infrastructuur	47	36	31
	Parkeerdrug/overlast	37	50	47
	Verkeersgedrag fietsers	16	7	11
Straatbeeld	/	1	3	7
Totaal		603	625	506

KLACHTEN OVER POLITIEOPTREDEN

Zoals steeds is er een grote spreiding wat de aard van de klachten betreft. Behoren tot de top vijf van de klachten: ambtsplichten verkeer, geen/onvoldoende gevolg aan melding/oproep/klacht en attitude. De ambtsplichten, zowel gerechtelijk, als bestuurlijk sluiten de top vijf.

Op jaarbasis komen de cijfers zo goed als overeen met vorig jaar. Hier en daar zijn er enkele verschuivingen.

De stijging van klachten over de uitvoering van zowel bestuurlijke als gerechtelijke ambtsplichten die merkbaar waren in de cijfers van 2020, liep niet door in 2021. Integendeel, de uitvoering van gerechtelijke ambtsplichten daalt van 99 in 2020 naar 45 klachten in 2021.

Het aantal klachten die betrekking hebben op de attitude van politiemedewerkers is in 2021 licht gedaald. Klantenmanagement had 103 klachten in behandeling waarvan 65 als ongegrond gekwalificeerd werden en slechts acht klachten werden als gegrond, individuele disfunctie afgesloten.

Een stijging wordt vastgesteld in het aantal klachten omtrent geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht. Van 90 klachten in 2020 stijging de cijfers in 2021 naar 116. Zeer vaak hebben dergelijke klachten te maken met een verwachtingspatroon bij de klager waaraan niet voldaan werd. Zo gaat men er bijvoorbeeld van uit dat er altijd een proces-verbaal zal opgesteld worden, of dat de politie voortgaat op een eenzijdige verklaring, of dat de politie onmiddellijke bepaalde dwangmaatregelen neemt, ... Dat neemt niet weg dat bepaalde feiten, ook op burgerrechtelijk vlak, voor de klagende burger wel degelijk een groot probleem kunnen vormen of een bijzonder belang kunnen hebben. Het is daarbij echter niet evident klagers ervan te overtuigen dat de politie wat betreft ambtsplichten zeer sterk gebonden is aan wet- en regelgeving die verhindert dat aan de wensen van de klant kan voldaan worden. Zoals steeds moet het cruciaal belang van de gepaste communicatie in verband met deze beperkingen worden benadrukt, wat helaas niet altijd evident is.

Een stijging aan klachten toont zich bij de dossiers schadegeval. In 2020 waren er 23 dossiers, in 2021 zijn dat er 43, waarvan 20 werden overgemaakt aan de juridische dienst. 13 dossiers werden als ongegrond gekwalificeerd en in zes dossiers was klantenmanagement niet bevoegd.

In 2020 was er een verdubbeling in de klachten over vermeend racisme/discriminatie (30 klachten). In 2021 daalden de cijfers opnieuw naar 18 klachten, waarvan drie klachten overgemaakt werden aan intern toezicht en 13 klachten als ongegrond gekwalificeerd werden.

Dat ook de samenwerking tussen de verschillende diensten binnen de afdeling kwaliteitszorg loont, is af te lezen in de cijfers met doorverwijzingen naar de dienst intern toezicht (23 dossiers meer doorgestuurd dan in 2020) en doorverwijzingen naar de juridische dienst (15 dossiers meer doorgestuurd dan in 2020).

**“Daar waar klantenmanagement
professionele duiding aan de klant kan geven,
helpt/ondersteunt de dienst evenzeer om
collegiaal te reflecteren en te inspireren.”**

– eerste inspecteur Erwin Nulens,
wijkagent

Trefwoord	gegrond - individuele disfunctie	gegrond - organisatorische disfunctie	ongegrond	niet ontvankelijk - onbevoegd	niet- ontvanke- lijk - geen onderzoek (beleid)
Ambtsplichten verkeer	10	3	53	15	4
Geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht,...	15	7	66	9	5
Attitude	8	0	65	7	3
Ambtsplichten gerechtelijk	6	0	34	4	5
Ambtsplichten bestuurlijk	3	0	32	2	2
Schadegeval	1	1	13	6	1
Geweld disproportioneel	1	0	17	2	3
Deontologie/integriteit	1	1	17	1	5
Voorbeeldgedrag verkeer	8	0	8	4	2
Miskenning aangifteplicht (intern PZA)	2	0	3	0	0
Woonstcontrole	2	0	20	0	0
Geen/foute/onvolledige informatie	3	2	11	2	1
Wachttijd	0	15	5	0	0
Racisme/discriminatie	0	0	13	0	0
Legitimatieplicht politie	3	0	7	3	0
Miskenning aangifteplicht (doorverwijzing extern PZA)	0	0	2	7	0
Ander	0	0	2	4	8
Schending beroepsgeheim/ discretieplicht/privacy	1	0	4	3	1
Bereikbaarheid	0	1	4	0	2
Politiebeleid	0	0	4	0	1
Gedrag privéleven	0	0	2	1	0
Bevoegdheidsoverschrijding	0	0	0	1	0
Totaal	64	30	382	71	43

niet-ontvankelijk - geen concrete gegevens/identificatie onmogelijk	bezwaarschrift-procedure verkeer	betwist	afhandeling intern toezicht	afhandeling JUR	nog in onderzoek	Totaal
5	69	4	0	0	0	163
7	0	2	2	0	3	116
10	0	8	1	0	1	103
4	0	1	1	1	0	56
1	0	0	3	1	1	45
1	0	0	0	20	0	43
2	0	0	12	0	1	38
7	0	1	2	0	0	35
6	0	2	2	0	1	33
1	0	0	21	0	0	27
0	0	0	1	2	0	25
1	0	1	0	0	0	21
1	0	0	0	0	0	21
1	0	1	3	0	0	18
3	0	0	1	0	0	17
1	0	1	4	0	0	15
1	0	0	0	0	0	15
0	0	1	1	0	0	11
0	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	1	0	0	4
1	0	0	0	0	0	2
53	69	22	55	24	7	820

5. Projecten

Zoals eerder aangehaald, zet klantenmanagement in op ‘bruggen bouwen’ tussen politie en de burgers waarmee zij te maken hebben. Tijdens een gesprek tussen alle partijen kan er mogelijk begrip rijzen voor de respectievelijke situaties. Het is niet de bedoeling om iemands gelijk te bevestigen of te bekomen, wel is de doelstelling om wederzijds begrip en respect te bekomen voor de beide partijen.

Binnen kwaliteitszorg zijn er ondertussen vier erkende bemiddelaars en twee vrijwilligers die ingaan op een verzoek tot bemiddeling indien dit aan de orde is. Elk dossier waar bemiddeling een meerwaarde kan zijn, zal als dusdanig worden voorgelegd aan de interventied medewerkers. Indien zij akkoord gaan - bemiddeling is volledig op vrijwillige basis - zal klantenmanagement de organisatie voor haar rekening nemen.

PROJECTEN BESTUURSAKKOORD EN BELEIDSDOELSTELLING PZA

Er is één project waarbij de dienst klantenmanagement de nodige ondersteuning biedt voor het realiseren van onderstaande strategische- (SD), na te streven- (ND) en operationele doelstellingen (OD):

- » SD 10: KWALITEITSZORG: Politiezone Antwerpen staat in voor een proactief kwaliteitsbeheer
 - » ND 10.1: We identificeren en analyseren permanent de risico's
 - » OD 10.1.1: Tegen eind 2019 is de analysetool en analysemethodiek gerealiseerd



EERSTELIJSRAPPORT | 2021

KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN



1. Inleiding

Bij de stad Antwerpen beschouwen we alle inwoners en bezoekers als onze klanten. Klanten die een vraag, klacht of melding voor de stad hebben, kunnen via verschillende kanalen bij ons terecht.

De klant heeft in de eerste plaats contact met de frontlijnmedewerkers. Het netwerk Klantenmanagement ondersteunt de frontlijn bij de klantencontacten die zij niet onmiddellijk kunnen beantwoorden of oplossen tijdens het contactmoment.

Het netwerk Klantenmanagement bestaat uit klantenteams. In elke entiteit van de stad, bedrijfseenheid en district, is er een klantenteam actief. Die klantenteams volgen de klantencontacten op en voeren de communicatie met de klant. Ze contacteren ook de uitvoerende diensten die de vraag of het gemelde probleem kunnen helpen oplossen.

De klantencontacten worden uniform geregistreerd. Op basis van een uitgebreide onderwerpenboom worden de dossiers aan het juiste klantenteam toegewezen. Ook klantenteams kunnen onderling eenvoudig dossiers met elkaar uitwisselen. De uniforme manier van registreren laat ons toe om stadsbreed te rapporteren over de klantencontacten.

Op 15 mei 2020 rolde de stedelijke administratie een nieuw opvolging- en registratiesysteem uit. Het nieuwe registratiesysteem kent een andere opbouw en geeft meer vrijheden aan de gebruikers waardoor de rapportering onderlinge verschillen kent. Het is moeilijk om een vergelijking met andere jaren te kunnen maken.

Dit rapport geeft naast het overzicht van het aantal dossiers ook een blik op de klachten, die een beeld geven van de thema's die onze klanten bezighielden in 2021.

2. Cijfermateriaal

2.1. Aantal dossiers

Op 15 mei 2020 nam de stedelijke administratie een nieuwe opvolg-en registratietool in gebruik. Op dat moment werd de achterliggende logica, opzet en werking gewijzigd. De rapportering van 2021 biedt een eerste jaaroverzicht met registraties in deze nieuwe tool. Dit maakt een vergelijking met andere jaren moeilijk. De data van 2021 vormen een nulmeting.

De nieuwe opvolg-en registratietool is vrijblijvender opgezet waardoor medewerkers minder bijkomende registraties uitvoeren. Dit wordt in de loop van 2022 aangepast zodat er meer relevante data verzameld kunnen worden.

Tot slot zorgen enkele openstaande bugs dat de achterliggende data niet 100% betrouwbaar zijn. Dit rapport biedt een globale blik op het stedelijke Klantenmanagement.

Soort dossier	Tickets		Taken	
feedback website	4.572	2,37%	4.572	2,12%
mailmeldingen	23.327	12,11%	23.336	10,82%
opruimmeldingen	94.634	49,13%	116.757	54,12%
Klantenmanagement	70.084	36,39%	71.072	32,94%
Totaal	192.617	100%	215.737	100%

Tabel 1: aantal dossiers klantencontacten in 2021

Tickets: Het aantal dossiers dat de klant inseed of aan stad Antwerpen bezorgde.

Taken: Het aantal tickets dat in het achterliggende opvolg-en registratiesysteem werd verwerkt om een dossier op te lossen.

Feedback website: Fouten of onduidelijkheden die de klanten opmerken op www.antwerpen.be, spellingsfouten, verouderde of onduidelijke informatie, een niet-werkende link.

Mailmelding: Een mail aan het netwerk Klantenmanagement die afgesloten werd zonder verdere dossieropvolging.

Klantenmanagement: Een opgenomen dossier binnen het netwerk Klantenmanagement.

Opruimmelding: Een specifiek soort melding of dossier waarbij er gevraagd wordt om iets op te ruimen. Een opruimmelding kan behalve sluikestort gaan over volle papiermanden, zwerfvuil, kadavers, graffiti, enz.

De verhouding opruim-meldingen is toegenomen in vergelijking met 2020. De opruim-meldingen omvatten bijna de helft van de dossiers wanneer deze per soort worden vergeleken.

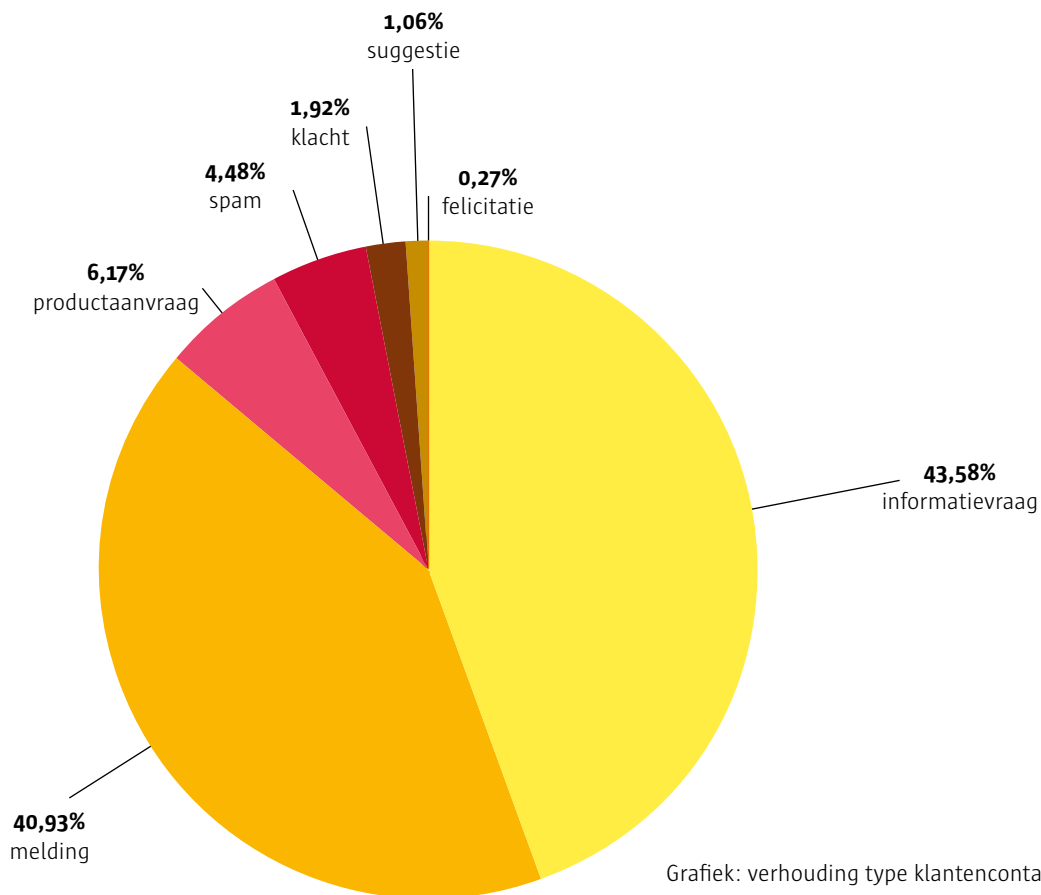
Het aandeel 'feedback website' is afgenomen, mogelijk ten gevolge van de wijzigingen in het online formulier waarbij de klant expliciet gewezen wordt op de finaliteit van dit formulier. Het aandeel 'mailmeldingen' is ook afgenomen wat betekent dat meer mails tot een dossier 'Klantenmanagement' of 'opruimmelding' leiden.

2.2. Aantal dossiers per type klantencontact

Medewerkers beslissen zelfstandig of ze tickets voorzien van één of meerdere tags. 55.376 tickets werden gelabeld met één of meerdere tags 'type'. In totaal werden 56.059 tags 'type' geregistreerd.

Type klantencontact per soort dossier	feedback website	Klantenmanagement	opruim-meldingen	mail-meldingen	totaal
informatievraag	57	24.299	38	188	24.582
melding	149	21.440	1.197	157	22.943
productaanvraag	1	3.391	2	67	3.461
spam		160		2.353	2513
klacht	2	1.042	21	10	1.075
hulpvraag	37	687		10	734
suggestie	32	556	1	8	597
felicitering	2	148		4	154
Totaal	280	51.723	1.259	2.797	56.059

Tabel: aantal tags per type klantencontact per soort dossiers in 2021



Grafiek: verhouding type klantencontact in 2021

We gebruiken volgende definities bij de categorisering van de klantencontacten:

Informatievraag: De vraag naar wie, wat, waar, wanneer, waarom, welk, hoe. Bij informatievragen maken we een onderscheid tussen eerstelijns- en tweedelijnsinformatie. Eerstelijnsinformatie staat op de website en is ter beschikking van de medewerkers in de frontoffices. Voor tweedelijnsvragen is er terugkoppeling naar de backoffice nodig om een antwoord te formuleren.

Melding: Er is een probleem waarvan de stad niet op de hoogte is, maar dat door actie van de stad kan worden verholpen. Een melding kan positief of negatief zijn. Het is een situatie die de burger opmerkt of ervaren heeft en waarvan hij of zij de stad op de hoogte wil stellen voor verder gevolg.

Opruimmelding: Een specifiek soort melding waarbij er gevraagd wordt om iets op te ruimen. Een opruimmelding kan behalve sluikestort gaan over volle papiermanden, zwerfvuil, kadavers, graffiti, enz.

Suggestie: Een voorstel tot verbetering van de werking van de stad. Een oplossing is enkel mogelijk op beleidsniveau, voor zover de stad bevoegd is.

Felicitatie: Een spontane uiting van tevredenheid over de stedelijke dienstverlening.

Klacht: Er is sprake van een verwijt aan de stad, een ingebrekestelling, ongenoegen over de werking van de stedelijke dienstverlening. Een klacht is een uiting van niet-tevreden zijn, gekoppeld aan een vraag voor een oplossing.

Productaanvraag: Een aanvraag om een stedelijk product te leveren. Deze aanvragen worden doorgestuurd naar de bevoegde dienst.

Hulpvraag: Een vraag naar sociale hulp of zorg. Deze vragen worden doorgestuurd naar de bevoegde dienst.

Spam: Reclame – of ongewenste boodschappen. Berichten die niet thuishoren in het stedelijke Klantenmanagement.

2.3. Bespreking van de klachten

Het registratiesysteem is flexibel en minder dwingend opgebouwd. De medewerkers willen de klant vooral verder helpen en hem een gefundeerd antwoord bieden. Hierdoor verliezen de medewerkers de tagging of labelling soms uit het oog. 1.075 tickets werden gelabeld met een tag 'klacht'. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 toen er 862 klachten werden geregistreerd, 426 in het oude opvolgsysteem en 436 in het huidige opvolgsysteem.

feedback website	2
mailmeldingen	10
opruimmeldingen	21
klantenmanagement	1.042
Totaal	1.075

Tabel: aantal klachten per soort dossier in 2021

Stad Antwerpen ontving in 2021 de meeste klachten over het onderwerp Parkeren en mobiliteit. Bij de onderliggende thema's bleek de klant de meeste klachten over het thema 'afval' in te seinen.

In 2021 ontving de stad ook enkele Covid-19 gerelateerde klachten: het gebrek aan en de netheid van openbare toiletten tijdens de sluiting van de horeca, maar ook klachten over vaccinatie.

We zoomen hieronder in op de onderwerpen en de opvallende thema's die onze klanten aankaarten.

Onderwerp	Opvallend thema	Aantal klachten
Parkeren en mobiliteit		281
	parkeren	123
	inname openbaar domein	43
	verkeerscirculatie	30
	lage emissiezone	19
	verkeersveiligheid	17
Afval en milieu		213
	afval	164
	groen	30
Stad en districten		161
	heraanleg, stadsvernieuwing	51
	veiligheid en preventie	34
	communicatiekanalen	26
	personeel	14
Wonen en bouwen		141
	schade openbaar domein	42
	omgevingsvergunning	30
	straatmeubilair	27
	<i>waarvan openbare toiletten</i>	<i>10</i>
Vrije tijd, sport en cultuur		89
	evenementen	8
	toerisme	
	sport	

Persoon-en levensmomenten		82
	identiteit, reizen en rijbewijs	31
	adressen	17
	migratie	11
Sociale hulp en zorg		68
	sociale centra	59
Covid-19		25
	vaccinatie	22
Jobs en ondernemen		12
	markten en foren	7
	vergunningen	5
Kinderopvang en leren		3
Totaal		1.075

Tabel: aantal geregistreerde klachten per onderwerp in 2021

EERSTELIJSRAPPORT | 2021

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS



Externe rapportering Ombudsdienst - 2021

De manier waarop het Stedelijk Onderwijs omgaat met klachten, meldingen, vragen en suggesties is een continu proces van capteren, behandelen, meten en verbeteren. In een cultuur van openheid en bespreekbaarheid worden alle signalen behandeld volgens dezelfde leidende principes. Op die manier wordt de kwaliteit in de dienstverlening bewaakt en vanuit feedback verbeterd.

De visie en werking van het signaalmanagement werden bijgestuurd naar de waardegedreven netwerkorganisatie waarin de school centraal staat en waarin de netwerkdirecteurs een centrale rol innemen naar kwaliteitsondersteuning en beleidsadvisering van scholen (beslissing directiecomité 31/5/2021).

Zowel een individuele klacht als een reeks van soortgelijke klachten kunnen wijzen op structurele tekortkomingen in de dienstverlening en nodigen ons alleszins uit om kritisch te kijken naar de eigen werking.

Via aanvangsbegeleiding, opleidingen op vraag, gerichte advisering, betrokkenheid van netwerkdirecteurs en managers trachten we de scholen en ondersteunende diensten blijvend te stimuleren voor een open en correcte behandeling van signalen.

Behandeling signalen en lijndenken

Het belangrijkste uitgangspunt is dat alle vragen, meldingen, suggesties en klachten op een adequate manier opgenomen, indien nodig geregistreerd, behandeld en beantwoord worden. Deze signalen kunnen zowel van medewerkers van het Stedelijk Onderwijs (internen) als van leerlingen, ouders van leerlingen, buurtbewoners, zakenpartners, enz. (externen) komen.

Het Stedelijk Onderwijs hanteert bij de behandeling van signalen het principe van het lijndenken

1. De eerste lijn is het niveau waar het signaal zich voordoet, dus de school, de academie, een opleidingscluster van Encora en de ondersteunende diensten.
2. De tweede interne lijn of het escalatieniveau is het organisatieniveau.

Daarnaast kan een adviesvraag gesteld worden aan verschillende diensten van de Stad Antwerpen : de Ombudsdienst, het bureau voor Integriteit of Interne Audit. Onafhankelijk van waar signalen binnenkomen, hanteert het Stedelijk Onderwijs dit principe.

In de schoolreglementen staat vermeld dat leerlingen en hun ouders en cursisten bij problemen in eerste instantie bij hun directeur terecht kunnen, dan bij de netwerkdirecteur of bij het vraag- en meldpunt. Veel vragen en onduidelijkheden worden door een rechtstreeks gesprek op school meteen al uitgeklaard of opgelost.

Signalen die op organisatieniveau binnenkomen, worden zoveel mogelijk naar de eerste lijn teruggestuurd voor behandeling, al blijft er natuurlijk mogelijkheid voor advies en ondersteuning.

Enkel wanneer behandeling op het eerste niveau niet mogelijk blijkt, wordt een signaal geëscaleerd en opgenomen op organisatieniveau.

In een school is de behandelaar van een signaal meestal de directeur en/of een ondersteuner. Ze werden geïnformeerd over het beleid rond signaalmanagement en opgeleid voor de toepassing vraag- en meldpunt.

De coördinatoren op organisatieniveau bewaken de opvolging van signalen, analyseren de signalen mee en bekijken welke signalen relevant zijn binnen de organisatie.

De coördinator Vraag- en Meldpunt organisatie is de contactpersoon voor signalen vanuit klantenmanagement Stad Antwerpen, de ombudsvrouw van Stad Antwerpen, de kabinetten, Unia, enz.

Alle informatie hierover staat op het kanaal 'Omgaan met meldingen, klachten en conflicten' op het medewerkersportaal.

Het vraag- en meldpunt

Sinds januari 2014 is een e-formulier beschikbaar op de website www.stedelijkonderwijs.be, waarop vragen, suggesties, meldingen en klachten kunnen ingeseind worden. Een melder kiest een thema en onderwerp, ziet waar zijn signaal terechtkomt voor behandeling en kan ook aanduiden of hij buiten de school, academie of centrum wil melden. De achterliggende back office werd sinds 2012 voor het Stedelijk Onderwijs ontwikkeld en wordt doorlopend bijgewerkt op basis van aanbevelingen van gebruikers. Afhankelijk van de keuze van thema en onderwerp die een indiener maakt in het formulier, komt een signaal terecht bij de juiste behandelaar. Voor alle scholen, academies, centra en afdelingen werden rechtengroepen aangemaakt, die naar elkaar kunnen doorverwijzen of indien nodig escaleren naar een niveau hoger. Signalen met betrekking tot de dagelijkse werking van de school komen bij de school zelf, signalen over het gebouw bij het departement patrimonium, enz.

Jaarlijkse rapportering

Jaarlijks wordt een uitgebreidere rapportering opgemaakt van de meldingen en klachten in vraag- en meldpunt. Het doel van deze rapportering is om:

- Signalen zelf te analyseren: waar, waarover en door wie wordt gemeld;
- Na te gaan in welke mate de behandeltermijnen worden gerespecteerd;
- Eventuele tendensen te ontdekken die richtinggevend zijn voor bijsturing van beleid.

Een belangrijke nuancering is dat niet alle cijfers met betrekking tot meldingen en klachten in deze rapportering zijn opgenomen.

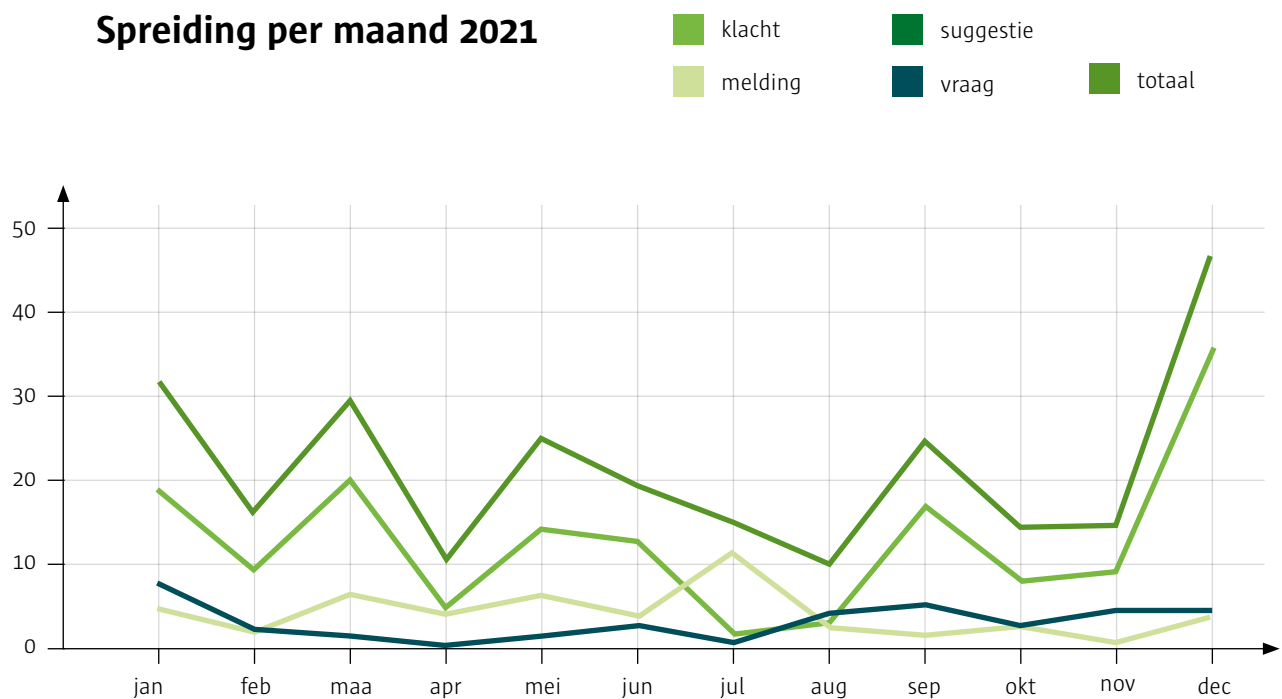
- Scholen, academies en centra behandelen dagelijks vragen, meldingen en zelfs klachten van leerlingen, cursisten, ouders, buurtbewoners, enz. Als deze tot de reguliere werking behoren, worden ze doorgaans niet geregistreerd. Als signalen mogelijk escaleren, over vertrouwelijke thema's gaan, veel betrokken partijen hebben, ... wordt wel gevraagd om te registreren. Heel vaak wordt in deze gevallen ook het organisatieniveau betrokken. Uiteraard worden wel alle signalen die via het e-formulier rechtstreeks in scholen, academies en centra terechtkomen daar adequaat behandeld.
- Hoewel niet alle signalen via het e-formulier worden ingeseind of in het vraag- en meldpunt worden geregistreerd, gelden voor de behandeling van signalen in de organisatie wel altijd de principes van het signaalmanagement en de gemaakte afspraken.
- Interne vragen, meldingen en klachten naar dienstverlening worden via de geijkte interne kanalen gemeld. Bijvoorbeeld problemen i.v.m. ICT worden ingeseind in Zendesk, problemen in het gebouw worden gemeld in Planon, enz. Dit behoort tot de reguliere werking. Elk departement, afdeling of dienst heeft zijn contactgegevens duidelijk vermeld op het medewerkersportaal in het kanaal 'Over het Stedelijk Onderwijs' en in zijn eigen kanaal. Ontstaat over bepaalde dienstverlening een beleidsklacht, dan kan deze wel in het systeem vraag- en meldpunt worden opgenomen.
- Signalen die worden opgenomen door de vertrouwenspersoon van het Stedelijk Onderwijs of door de externe dienst voor preventie en bescherming IDEWE worden apart bijgehouden. Uiteraard wordt het vraag- en meldpunt soms wel gebruikt door melders om in contact te komen met de vertrouwenspersoon of worden melders doorverwezen.
- Beroepsprocedures tegen uitsluiting of examenresultaten worden niet in het vraag- en meldpunt geregistreerd. Ze komen soms wel binnen via het e-formulier.

Het gebruik van het vraag- en meldpunt in 2021

We zien een vrij stabiel aantal signalen binnenkomen tijdens de eerste maanden van jaar. Anders dan de voorgaande jaren, stellen we enkel een daling vast in het aantal signalen in februari tijdens de krokusvakantie en tijdens de verlengde paasvakantie in april.

Opvallend in 2021 is de piek van het aantal signalen in december bij de invoering van de mondkemperplicht vanaf 6 jaar die heel veel reactie heeft losgeweekt bij ouders.

Spreiding per maand 2021

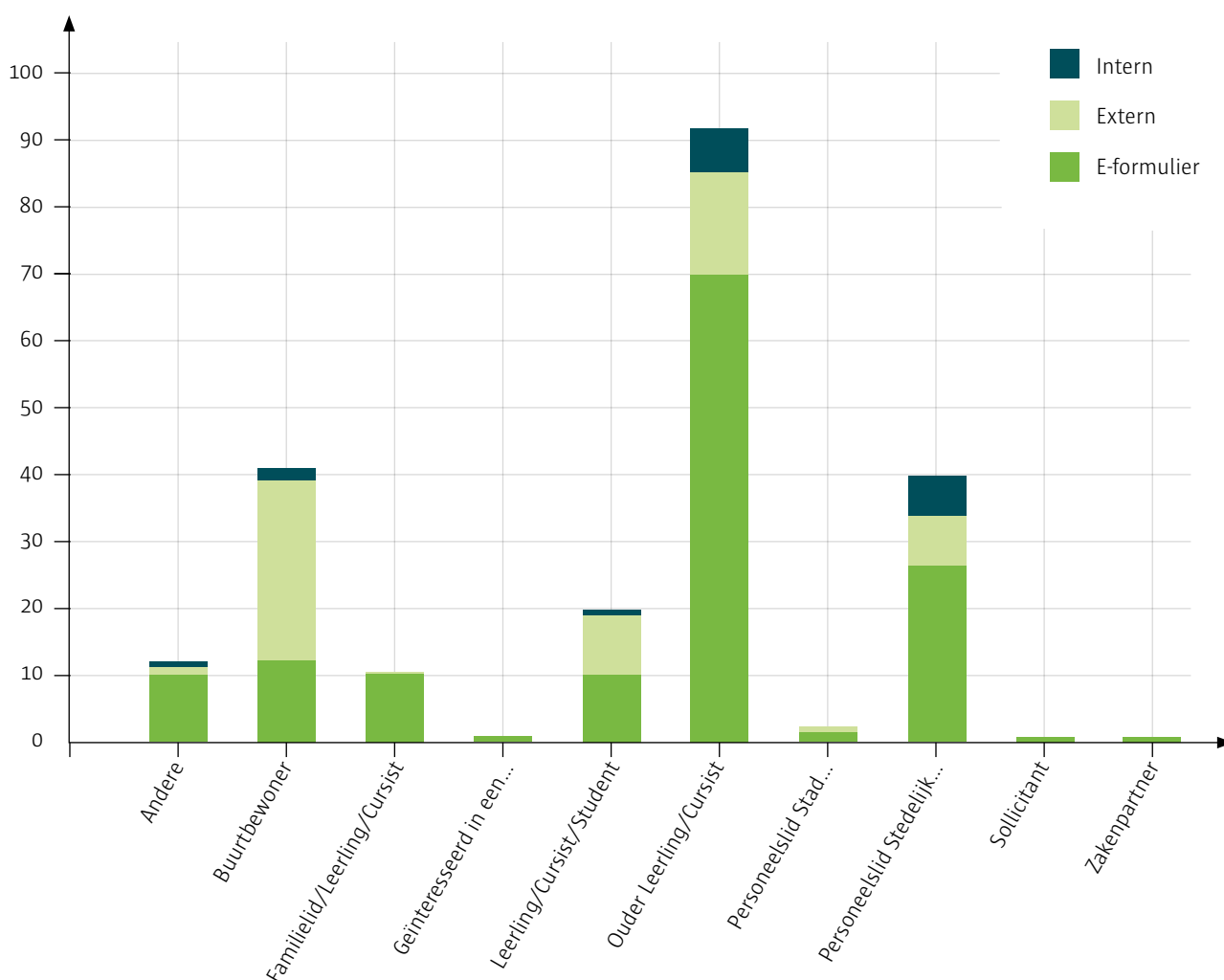


Melders van signalen

Het vraag- en meldpunt bevat signalen die door een melder zelf werden ingeseind via het e-formulier. Via de digitale dienstverlening kunnen buurtbewoners, zakenpartners, e.a., 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 bewust 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 verder ook van buiten de organisatie: melders sturen een bericht naar het ministerie van onderwijs, naar het kabinet onderwijs of kabinet burgemeester, via de ombudsvrouw of de infolijn van de Stad Antwerpen.



De behandeltermijn van signalen

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

	Aantal signalen	Binnen afgesproken termijn	Buiten afgesproken termijn	Gemiddelde doorlooptijd (met abstractie van schoolvakanties)
Klacht	160	131	29	19,5 dagen
Melding	61	52	8	11,1 dagen
Suggestie	5	4	1	4,0 dagen
Vraag	44	37	7	5,0 dagen
Totaal	270	224	45	15,1 dagen

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

135 klachten behandeld in 2020
tegenover **160 klachten** behandeld in 2021

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

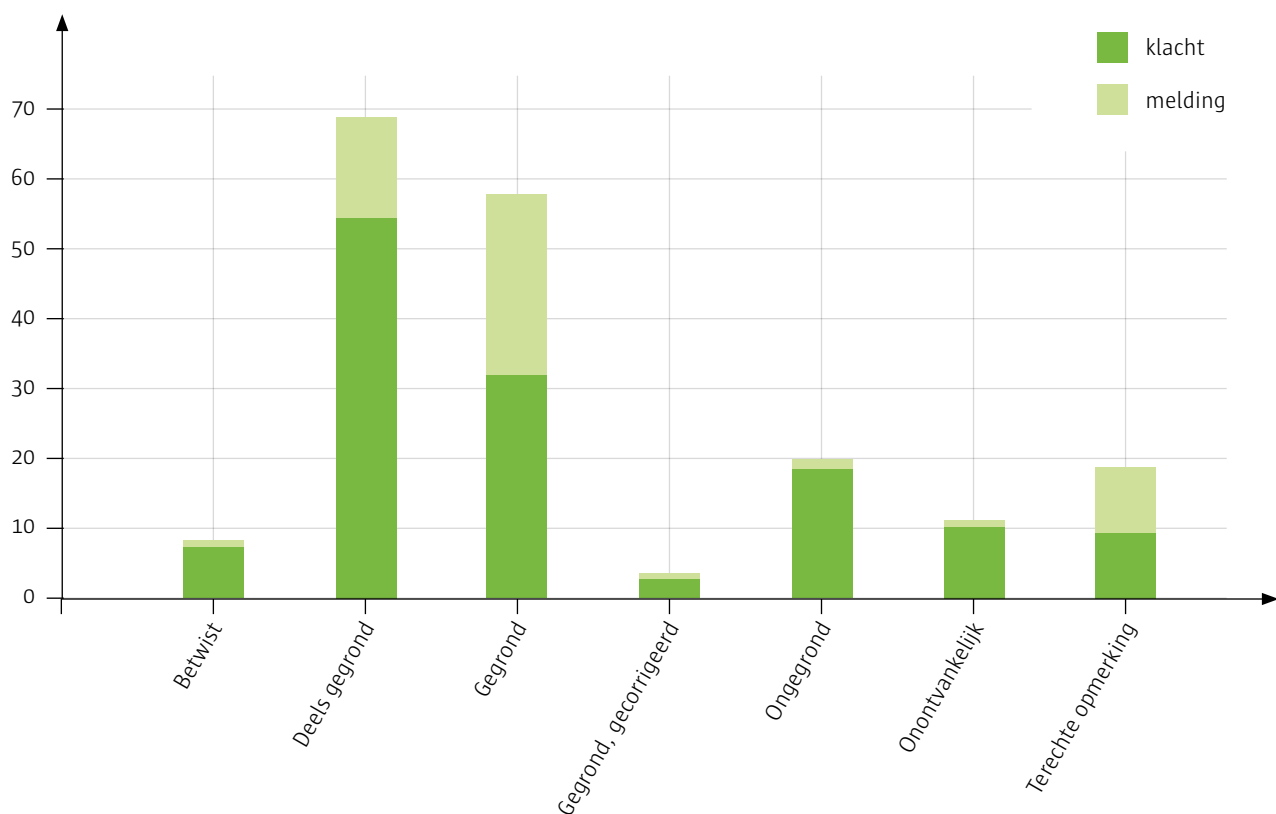
55 meldingen behandeld in 2020
tegenover **61 meldingen** behandeld in 2021

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.

Beoordeling van signalen

Het is de behandelaar van het signaal zelf die de beoordeling geeft, want hij is het beste op de hoogte van de inhoud van het signaal en de behandeling. Behandelaars hanteren wel allemaal dezelfde definitie van de beoordeling. Er worden niet bewust beoordelingsnormen gehanteerd. Het gaat eerder over een inschatting.

Bepaalde signalen zijn ook niet ontvankelijk. Ze zijn geen bevoegdheid van het Stedelijk Onderwijs. In 2021 was dit 5,6% van de signalen: bevoegdheid andere entiteiten binnen Groep Antwerpen, andere onderwijsnetten, enz.



Gegronde en deels gegronde klachten en meldingen

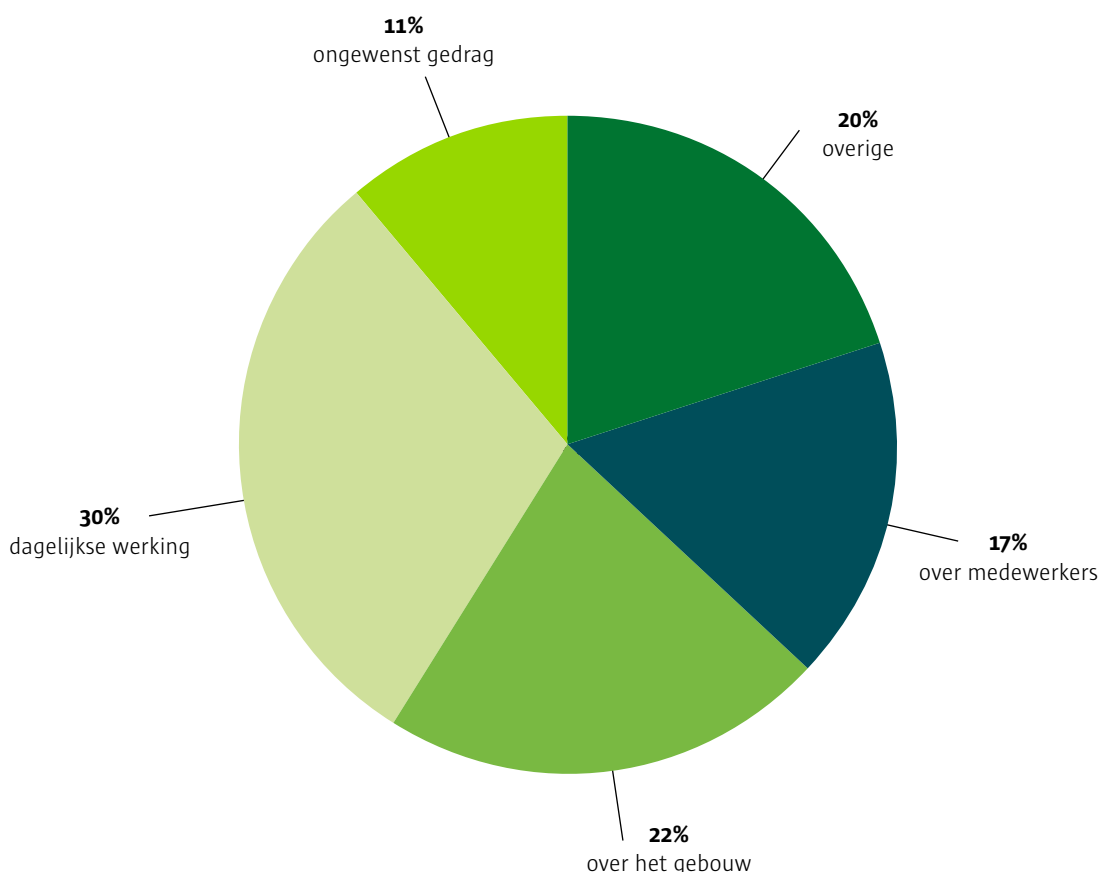
In 2021 werd 47 % van alle geregistreerde signalen beoordeeld als gegronnd of deels gegronnd, dus als terechte of deels terechte klachten en meldingen. De gegronde en deels gegronde klachten en meldingen maken deel uit van beleidsevaluatie en eventuele bijsturing.

De meest voorkomende thema's in die signalen zijn dagelijkse werking (30%), over het gebouw (22%) en over medewerkers (17%).

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? Meest voorkomende onderwerpen binnen de gegronde en deels gegronde signalen zijn de begeleiding van leerlingen/cursisten en het beleid van de school/academie/centrum.

Over het gebouw omvat alles dat met het gebouw kan te maken hebben: hoe is het ingericht, verbouwingswerken, hoe wordt het onderhouden, ... Meest voorkomende onderwerpen binnen de gegronde en deels gegronde klachten en meldingen zijn verwarming/verlichting en algemene vragen over de inrichting van een gebouw.

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



Algemeen zien we in 2021 een grotere spreiding over de verschillende thema's en zijn er minder duidelijk tendensen waar te nemen die aanleiding kunnen geven tot bijsturing van het beleid.

Algemene observatie

Ook in 2021 komt uit het geheel van signalen het belang van goede communicatie sterk naar voor. Algemeen is vast te stellen dat heldere en verbindende communicatie werkt en oplossingen kan bieden voor veel klachten en ontevredenheid.

Corona

2021 stond nog hoofdzakelijk in het teken van de coronacrisis. 16,3 % van alle ontvangen signalen gingen rechtstreeks over corona. De stedelijke scholen moesten zich opnieuw flexibel tonen en voortdurend aanpassen aan wijzigende veiligheidsmaatregelen en opvang organiseren voor de vele afwezigheden bij personeel en leerlingen. Het vrijwaren van de leerkansen en het welzijn van alle betrokkenen stond hierbij centraal.

EERSTELIJSRAPPORT | 2021

WOONHAVEN ANTWERPEN



Woonhaven Antwerpen heeft een eigen klachtenteam bestaande uit twee medewerkers. Het klachtenteam maakt deel uit van dienst Communicatie, Klachten en Facilitair Beheer dat rechtstreeks onder de algemeen directeur valt. Het klachtenteam is bereikbaar via een invulformulier op de website, een eigen mailbox (klachten@woonhaven.be), via brief of telefonisch. Intern heeft Woonhaven een eigen procedure over hoe met klachten wordt omgegaan.

1. Algemeen beeld 2021

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2021 tot en met 31 december 2021**, opgemaakt 8 februari 2022.

In 2021 ontving de dienst Klachten in totaal 763 vragen, meldingen en klachten via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 423 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 56%. Er zijn ook vijf klachten als onontvankelijk gecategoriseerd. De overige 44% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 423 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 73% of 310 technische klachten
- 15% of 62 administratieve klachten
- 12% of 51 klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

	Klachten 2020	% 2020	Klachten 2021	% 2021
Q1	137	26%	113	27%
Q2	89	17%	126	30%
Q3	143	28%	110	26%
Q4	151	29%	74	17%
Totaal	520	100%	423	100%

In 2020 zijn we gestart met het rapporteren van herhaalde klachten (84 in 2020). Dit zijn klachten die ons via verschillende kanalen toekomen maar inhoudelijk hetzelfde zijn of klachten die beantwoord werden, maar terugkomen met toevoeging van een aantal nieuwe maar meestal niet fundamentele elementen. We beschouwen dit met andere woorden als een aparte categorie klachten. Verderop verwerken we ze mee in onze gegevens, maar het is dus goed om te onthouden dat van de 423 ontvankelijke klachten een kleine 7% (29/423) herhaalde klachten zijn. We stellen dus vast dat er in 2021 minder klachten na behandeling door ons klachtenteam opnieuw betwist werden.

	2020 alle klachten	2021 alle klachten	2021 waarvan herhaalde klachten
Technisch	354	310	16
Administratief	106	62	3
Leefbaarheid	60	51	10
Ontvankelijk	520	423	29
Onontvankelijke klachten + meldingen	333	340	1
Totaal	853	763	30

In totaal beschouwen we **89%** van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de **11%** klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen?

De onoplosbare technische klachten gaan voornamelijk over schimmel –en vochtproblemen die meer tijd nodig hebben om opgelost te geraken dan de termijn om klachten te beantwoorden is. Het gaat over uitdrogen van muren en reparaties die daaraan gekoppeld moeten worden. Het probleem geraakt meestal opgelost, maar niet binnen de termijn. Ook de samenlevingsproblemen in gebouwen en tussen burens onderling zijn niet op 1,2,3 op te lossen en vragen veel bemiddeling van onze sociaal assistenten en wijktoezichters. Ook problemen met ongedierte geraken niet altijd eenvoudig en snel opgelost, ook dat vraagt tijd.

2. Klachtenanalyse

We werken hier verder met de som van de gewone klachten en de herhaalde klachten.

We hebben na onze beoordeling in totaal **179** (dat is **42%**) **als (deels) gegrond** beschouwd.

Procentueel is dat een heel lichte stijging in verhouding tot ons klachtenrapport van **2020**, **waarbij bijna 40% (of 207 klachten) als gegrond** verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van **179**.

- 153 (86%) gegronde technische klachten
- 6 (3%) gegronde administratieve klachten
- 20 (11%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de **technische klachten** zijn klachten over het onderhoud van de woning (94), de nieuw opgeleverde gebouwen (24), en de woningkwaliteit (27).

In de groep van het onderhoud wordt de top drie gevormd door problemen aangaande Sanitair (38), dienstverlening TD (17) en CV (12).

Dit is vermoedelijk deels nog steeds te verklaren door de coronacrisis en de gevolgen die dit gehad heeft voor de interne werking en de planning van de technische dienst. Tijdens de 2de, 3de en 4de golf van de Coronacrisis waren werknemers vaker afwezig omwille van ziekte en/of quarantaine. Uiteraard heeft dit de dienstverlening in grote mate mee beïnvloed. Sanitair is de grootste tak binnen technisch onderhoud, dus is het logisch dat het aantal klachten hier het hoogste zijn. Cv gaat vaak over de grotere technische installaties waarbij externe aannemers betrokken zijn.

De problemen bij nieuw opgeleverde gebouwen gaan grotendeels over hetzelfde project, waarbij 3 bewoners regelmatig nieuwe kleinere problemen aanbrachten in hun woning.

Woningkwaliteit zijn klachten die gaan over schimmel en vocht. De oorzaak moet worden gevonden en aangepakt. De structuur van het gebouw, te veel personen op een te kleine oppervlakte, te weinig verwarmen en verluchten zijn allemaal zaken die schimmel in de hand werken.

Achterhalen waar vocht vandaan komt is dikwijls complexer. Verborgene lekken bij (boven) burens, de daken.

De 6 gegronde **administratieve klachten** gaan over de toewijzingen van een woning, de huurlasten en de huurprijs.

De 20 gegronde **leefbaarheidsproblemen** hebben voornamelijk te maken met het samenleven in onze gebouwen, sluikestort en het poetsen van de gemeenschappelijke delen en ongedierte.

We kijken in onze analyse ook naar wie de afzender is en hoeveel klachten via externe erkende ombudsdiensten (ic Vlaamse Ombudsdienst, Antwerpse Ombudsvrouw, Huurdersbond) worden aangeleverd. Als we kijken naar de vergelijking tussen 2020 en 2021 dan krijgen we volgend resultaat:

	2020	2020 (%)	2021	2021 (%)
Vlaamse Ombudsdienst	22	4	12	3
Antwerpse Ombudsvrouw	128	25	106	25
Huurdersbond	12	2	11	3
klachten@woonhaven.be	151	29	68	16
Via de website	125	24	174	41
Via brief	34	6	24	6
Interne melding	48	9	33	8
Totaal	520	100	428	100

57% van alle klachten komt ondertussen rechtstreeks digitaal binnen via klachten@woonhaven of onze website. Nog 6% maakt gebruik van de klassieke brief, dat percentage is gelijk gebleven.

Tot slot is ook de antwoordtermijn belangrijk. Klachten moeten binnen de 45 kalenderdagen beantwoord worden, uitzonderlijk kan de termijn eenmaal verlengd worden tot 90 kalenderdagen. Dat laatste hebben we in 2021 op 19 klachten toegepast. De gemiddelde antwoordtermijn (inclusief met verlengingen) voor alle 423 ontvankelijke klachten in 2021 bedroeg **23** kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal **8** klachten laattijdig zijn beantwoord. De klachten waarbij we de termijn verlengd hebben tot negentig dagen, daarvan zijn er 10 laattijdig beantwoord. Het totaal aantal laattijdige klachten is dan ook **18** (4,2%), waarmee we in lijn blijven met de cijfers van 2020.

3. Klachtenanalyse en acties

Als we kijken naar de klachten in 2021, dan is de eerste vaststelling dat er globaal minder klachten zijn geweest in vergelijking met de vorige jaren. Aangezien onze werking in 2021 door de coronapandemie niet significant anders was dan het coronajaar 2020, kunnen we voorzichtig positief concluderen dat er minder klachten waren over de werking van Woonhaven in vergelijking met 2020. We kunnen alleen maar hopen dat in 2022 de pandemie langzaam mindert en dat dit klachtenbeeld blijft aanhouden. Natuurlijk moeten we hier wel de kanttekening bij maken dat Woonhaven in 2022 het patrimonium en de bewoners van ABC overneemt, waardoor er vanzelfsprekend een stijging zal zijn.

In de loop van 2021 heeft het klachtenteam als test een doorgedreven analyse gedaan van een trimester. Dat bleek waardevol te zijn, dus vanaf 2022 wordt dit systematisch ingebed in de werking. Ook bemiddeling zal opgestart worden richting de zomer van 2022, dit was uitgesteld omwille van corona.

Op vraag van het klachtenteam ontwikkelt de dienst Communicatie in het voorjaar van 2022 een specifieke folder & infovideo rond verluchten en schimmel verwijderen. Uit de klachtenanalyse blijkt regelmatig dat bewoners klagen over schimmelproblemen waarbij een foutief bewonersgedrag de schimmel veroorzaakt. Daarom gaat er ingezet worden op extra communicatie hierover. Tot slot, op vlak van organisatie van het technisch callcenter, is er in de loop van 2021 extern advies ingewonnen. Een van de acties die hieruit is voortgekomen is de beslissing om drie extra medewerkers aan te werven voor deze dienst, dat gebeurt in het voorjaar van 2022. Het is een van de ingrepen om de dienstverlening te verbeteren.

EERSTELIJNSRAPPORT | 2021

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN



Zorgbedrijf Antwerpen telt 45 dienstencentra, een gamma aan thuisdiensten (zoals poetshulp, huishoudhulp-gezinszorg, persoonlijk alarmsysteem...), 3778 serviceflats, 18 woonzorgcentra in de stad Antwerpen, (web)winkel www.deschakel.be met producten voor en getest door senioren en 7 centra voor jeugdzorg. Het is de grootste speler in de Antwerpse zorgsector met 4.000 gemotiveerde medewerkers die elke dag 20 000 klanten helpen. Zorgbedrijf Antwerpen heeft een participatie in de bedrijven Sensozme en Dienstenthuis Antwerpen. Zorgbedrijf Antwerpen staat via [Zorgbedrijf Brasschaat](#) ook in voor het beheer en management van het woonzorgcentrum Vesalius, het bijhorende dagverzorgingscentrum en serviceflats in Brasschaat. Sinds 2020 staan we via [Zorgbedrijf Vlaanderen](#) in voor het beheer van 1297 serviceflats in 24 gemeenten in Vlaanderen.

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

Sinds 1 september 2021 is het klantcontactcenter van de klantendienst verantwoordelijk voor de organisatie en het beheer van het centraal klantfeedbacksysteem. Het klantcontactcenter heeft de volgende taken mbt klantfeedback voor alle eerstelijnsklachten van Zorgbedrijf Antwerpen, Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat (inclusief de ombudsklachten, de eerstelijnsklachten aan de algemeen directeur en/of de voorzitter maar exclusief de eerstelijnsklachten van de jeugdzorg)

- a. Het klantcontactcenter (KCC) doet voor iedere nieuwe klacht eerst een ontvankelijkheidscontrole op basis van de identiteit van de klager;
- b. Klachten worden door het KCC voortaan reeds afgesloten zodra er een schriftelijk engagement namens Zorgbedrijf aan de klager is bezorgd.
- c. Het directieteam wil dat alle antwoorden naar klanten 'zorgbedrijf proof' zijn. In het kader van die zorgbedrijf proof controle stuurt het klantcontactcenter voortaan het antwoord -in naam van de buurtzorgmanager én de directeur klantbeleving- naar de indiener.

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

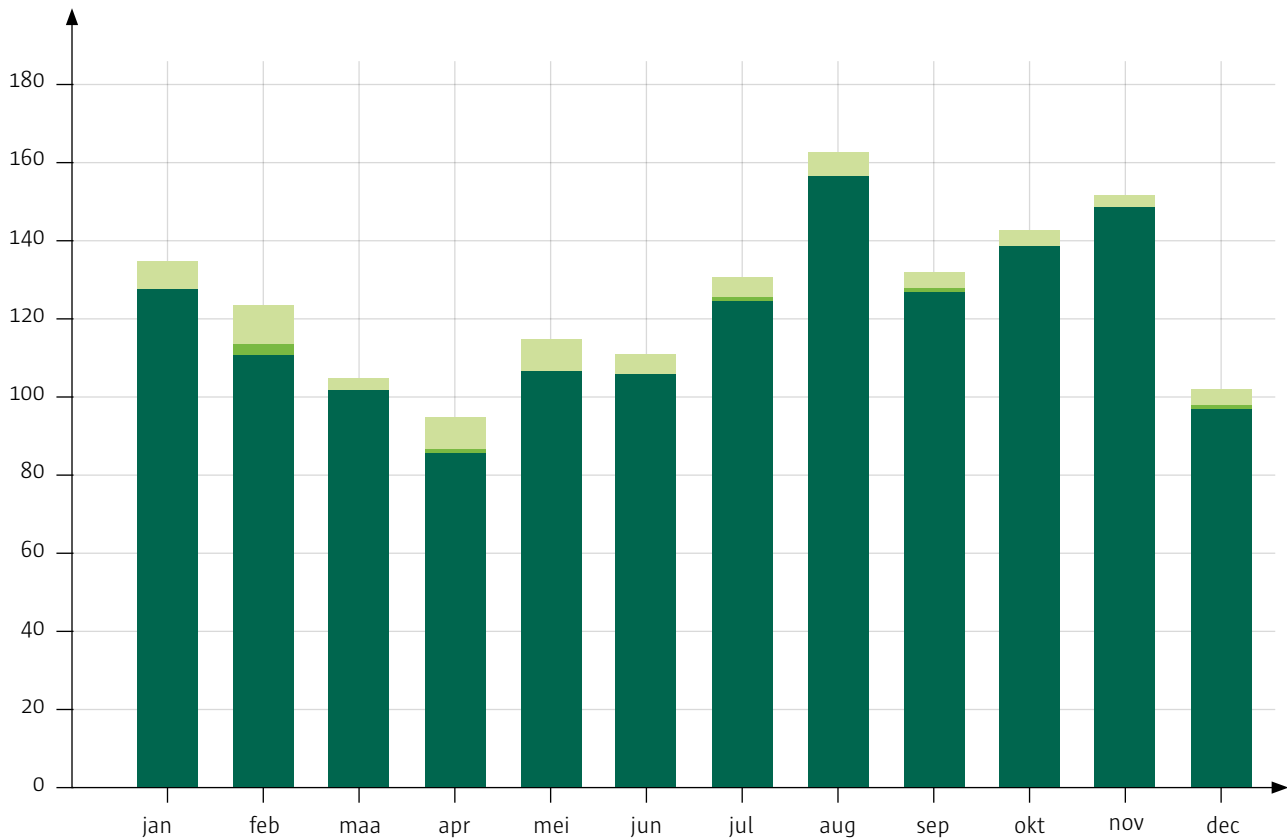
- a. Het KCC informeert de (buurtzorg)manager en directieteamlid onmiddellijk van iedere binnengekomen klacht, melding, suggestie of compliment. In tegenstelling tot voorheen wijst het team klantfeedback de klacht, ... niet toe aan de (buurtzorg)manager voor opvolging. Het KCC volgt voortaan immers zelf iedere klacht, melding, suggestie of compliment op. De bestaande doorlooptijden (14 dagen en 20 dagen) blijven daarbij behouden.
- b. Het KCC formuleert zelf het ontwerpantwoord en vervult dus zelf de aanjaagfunctie om de nodige informatie van de ondersteunende diensten en operaties te krijgen.
- c. Het KCC 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. Bij een tweeledig akkoord verstuurt het KCC het antwoord naar de indiener (met afschrift naar de respectievelijke (buurtzorg)manager).
- e. Indien de melder zelf initieel heeft gemaild, sturen we 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 waarbij de klacht wordt afgesloten.
- g. De klant krijgt een bevestigingsmail over de afgesloten klacht.

1. Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2021

Zorgbedrijf registreerde in 2021 gemiddeld 125 klachten en meldingen per maand. Het aantal klachten via de ombudsvrouw bleef stabiel ten opzichte van het voorgaande jaar: gemiddeld 9 klachten en meldingen per maand in 2021.

In 2021 was het klantfeedbacksysteem ook beschikbaar voor klanten van Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat en werden de aantallen mee geïntegreerd in de rapportage.

Aantal klachten en meldingen per entiteit 2021

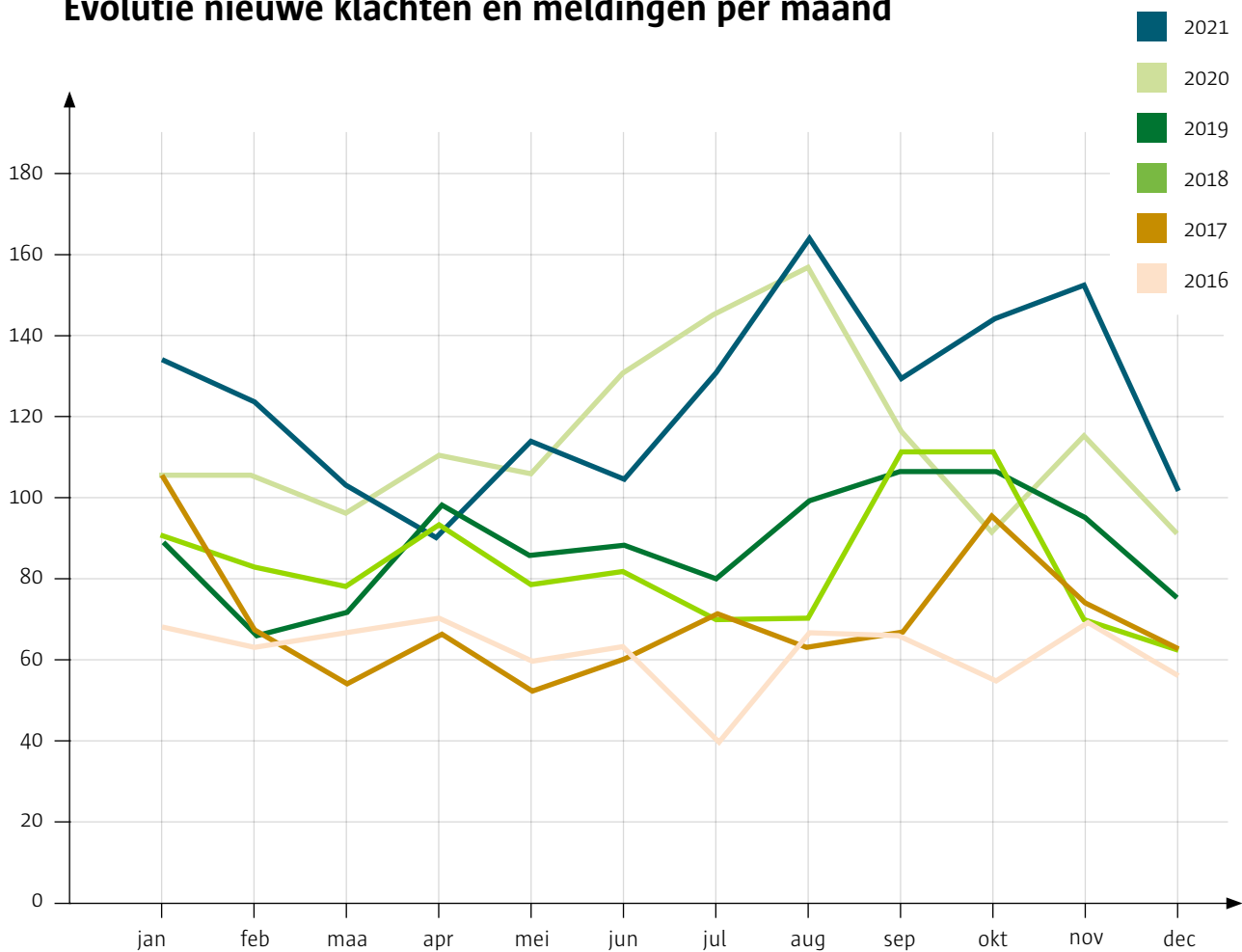


	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorgbedrijf Vlaanderen	7	10	3	8	8	5	5	6	4	4	3	4
Zorgbedrijf Brasschaat (Buurtzorg Noord 07)	0	3	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
Zorgbedrijf Antwerpen	128	111	102	86	107	106	125	157	127	139	149	97

De stijging van het aantal klachten die we reeds enige jaren zien heeft enerzijds te maken met een verhoogde registratiebereidheid bij de medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen. Het beluisteren, registreren en bespreken van klachten en meldingen is bij de medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen de voorbije jaren steeds meer ingeburgerd en wordt als minder bedreigend ervaren. We blijven intern inzetten op het verder sensibiliseren van onze medewerkers én klanten.

Anderzijds is het laagdrempelig voor klanten om een klacht in te dienen via allerlei kanalen.

Evolutie nieuwe klachten en meldingen per maand



We zagen in 2021 een toename van klachten m.b.t. enkele specifieke thema's. We lichten ze hiernaast verder toe.

Absolute aantallen van thema's 2020-2021*

	Vervoer	Corona	FAI**	FAC****	Patrimonium-beheer	PLanning	LDE***	Zorg & leven
2020	41	135	104	47	63	56	21	880
2021	81	28	415	75	136	90	35	548

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

** FAI= Facturatie & Debiteurenbeheer

*** LDE = Groenonderhoud, verhuis, grote schoonmaak

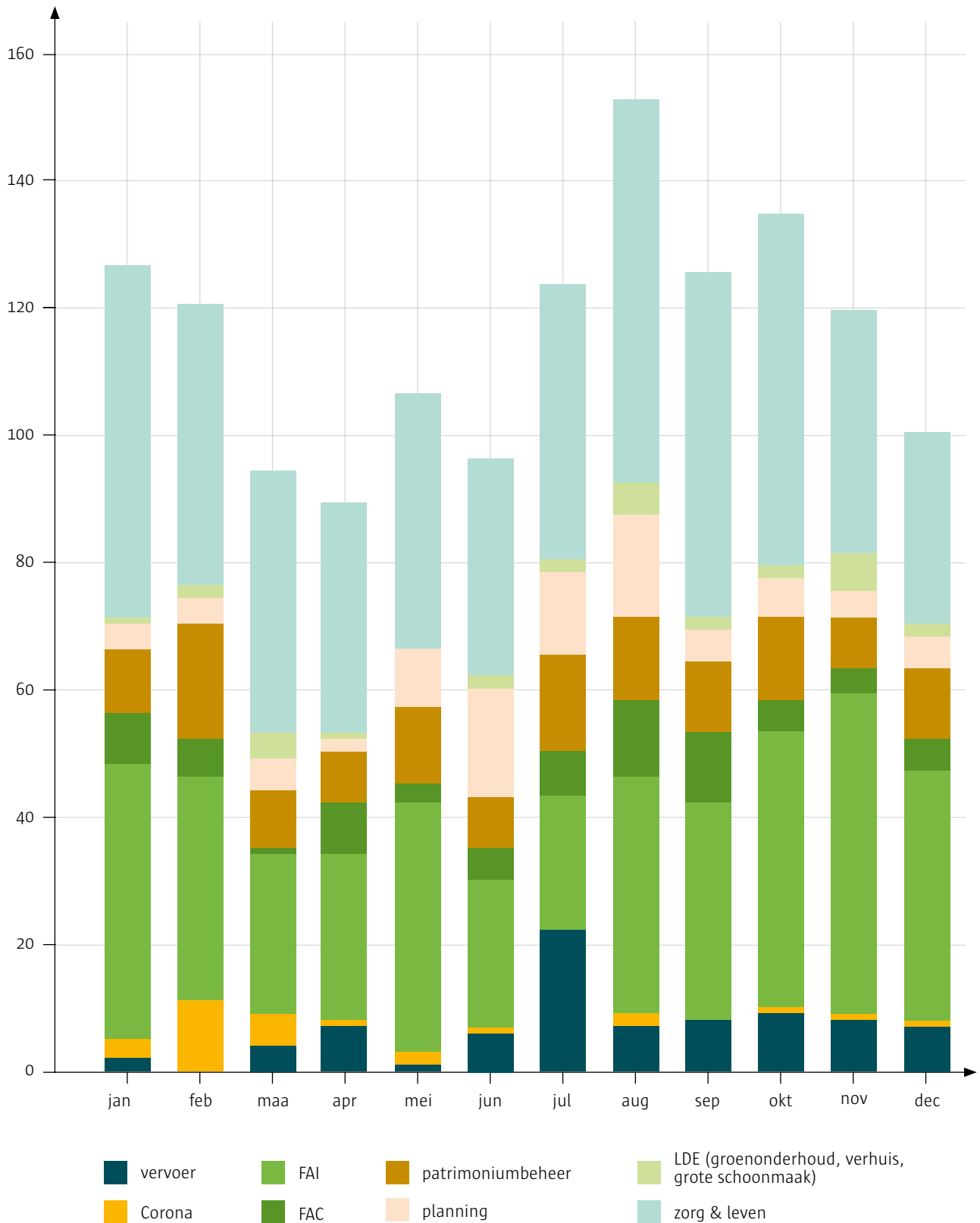
**** FAC= facilities (eten, schoonmaak en kleine herstellingen)

De forse toename in het aantal geregistreerde klachten m.b.t. FAI (=facturatie en debiteuren-beheer) van 104 naar 415 is een direct gevolg van de vraag van de Manager Facturatie om elke vraag of betwisting van een (boete)factuur als klacht te registreren. Zo werden in 2021 alle meldingen en klachten - die voordien langs verschillende kanalen gesignaleerd werden - gebundeld en de manier van behandeling gestroomlijnd. Ook vragen over de factuur die geen betwisting waren, werden in het klantfeedbacksysteem geregistreerd. Nu het registratieproces rond vragen en klachten over facturen verbeterd is, brengen we in 2022 nuance aan door in het contactformulier op de website keuze te voorzien zodat de melder zelf kan aangeven dat het over een vraag over de factuur gaat dan wel een klacht. Wegens de hoeveelheid op te volgen dossiers én de uitdaging om die tijdig van een antwoord te voorzien, overlopen de twee medewerkers van het KCC die centraal de klachten beantwoorden sinds september 2021 maandelijks samen met de manager facturatie alle openstaande klachten. Ook voor andere thema's zoals patrimoniumbeheer of Zorgbedrijf Vlaanderen vindt een dergelijk overleg plaats.

De tweede stijging in de klachten (van 56 naar 90) zien we bij de **planning** van medewerkers gezinszorg en poetshulp en de planning van het vervoer. Sinds juni 2020 worden deze mensen centraal gepland waarbij de visie is dat de planning vertrekt vanuit de klantnoden. Toch zien we een stijging van klachten. Die heeft enerzijds te maken met een verhoogde registratie. Anderzijds zien we dat klachten vooral te maken hebben met miscommunicatie tussen de klant en Zorgbedrijf Antwerpen wanneer de hulp er wel of niet zal zijn. Enerzijds maken planners fouten in de planning of vergeten ze klanten te informeren over wijzigingen in de planning. Soms zijn klanten echter niet persoonlijk bereikbaar en wanneer een voicemail door de klant niet beluisterd wordt, gaat deze er vanuit dat hij niet verwittigd werd. In het voorjaar 2022 voorzien we de introductie van de module 'Mijn planning' waarbij klanten via de agendamodule van Mijn Zorgbedrijf kunnen nagaan wanneer de medewerker thuishulp langskomt.

De stijging van de klachten met betrekking tot **patrimoniumbeheer** zijn gerelateerd aan de coronacrisis. De wisselende beschermingsmaatregelen en soms beperkte toegankelijkheid van woonzorgcentra zorgden dat herstellingen op bepaalde momenten onmogelijk waren voor externe leveranciers. Andere herstellingen liepen door de coronacrisis dan weer vertraging op.

Aantal nieuwe klachten en meldingen per maand per thema 2021



Klachten m.b.t. Corona maatregelen namen in 2021 t.o.v. 2020 aanzienlijk af. Deze klachten werden centraal beantwoord en ondertekend door de CEO.

Er wordt zowel mondeling als schriftelijk via verschillende kanalen (affichering, brief, telefoon, facebook, website, ...) gecommuniceerd naar klanten en hun netwerk over de mogelijkheden en beperkingen van de bezoeksregeling of het verlaten van de sites en over de alternatieve contactmogelijkheden. Actuele informatie over aantal besmettingen, vaccinaties, bezoeksregeling en toegangen kunnen klanten en hun netwerk raadplegen op de website van Zorgbedrijf Antwerpen.

Zorgbedrijf Antwerpen, Brasschaat en Vlaanderen heeft de ambitie om binnen de 14 dagen te antwoorden op klachten en meldingen. Het Vlaams klachtendecreet schrijft een behandelingstermijn van 45 dagen voor.

Dit is een hoge ambitie die niet altijd wordt gehaald. Van de klachten en meldingen werden in 2021 44,63% binnen de 14 dagen opgelost en 50,73% binnen de 20 dagen.

Met een wekelijkse rapportage werd de voorbije jaren ingezet op een continue en strikte opvolging van de behandelingstermijn en een voortdurende sensibilisering van het belang van registreren en het tijdig oplossen.

% 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%

*Centraal klantfeedbacksysteem ging van start op 1 september 2021.

2. Klantfeedback bij Zorgbedrijf Antwerpen

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 kunnen worden ingediend via allerlei verschillende kanalen.

Klanten of familieleden kunnen onze medewerkers aanspreken, kunnen bellen of e-mailen naar het klantcontactcenter, kunnen een meldingskaart invullen, kunnen via de website of facebook contact opnemen, of kunnen dat doen via participatiekanalen zoals de menuraad en 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 displays three components of a customer feedback system:

- Left Panel (Poster):** A green poster with white text that reads: "Heeft u een vraag, een compliment, een melding of een klacht? Laat het ons weten." Below this, it provides instructions: "Via de meldingskaart in een streek of in deze bus. Of geef uw melding door via www.zorgbedrijf.antwerpen.be/contact." It also includes a small note: "Beleefde voor uw moeite. U ontvangt binnen de 14 dagen een antwoord. Geen meldingskaarten meer in het toilet? Vraag er naar bij onze medewerkers." The logo for "Zorgbedrijf Antwerpen" is at the bottom.
- Center Panel (Meldingskaart):** A green poster with white text titled "Meldingskaart". It asks: "Heeft u een vraag, melding, klacht of compliment over onze dienstverlening? Dan kunt u dit noteren op deze kaart." Below the text is a white speech bubble icon. At the bottom, it says: "Of geef uw melding of klacht door op: www.zorgbedrijf.antwerpen.be/contact. Tel onze klantendienst op het nummer 03 431 13 11, of e-mail naar klantendienst@zorgbedrijf.antwerpen.be." The logo for "Zorgbedrijf Antwerpen" is at the bottom.
- Right Panel (Form):** A white form with a green header that says: "Steek deze kaart in de meldingsbus, of geef ze aan één van onze medewerkers. We laten u binnen de 14 dagen iets weten." The form contains several fields: "Naam", "Telefoon", "Woning", "Woonplaats", "Adres", "Stad", and "E-mail". Below these fields are four checkboxes: " Ik wil iets melden", " Ik heb een klacht", " Ik heb een vraag", and " Ik wil een compliment geven". At the bottom, there is a section for "Melding (vraag, melding, klacht of compliment) beschrijven:" followed by several horizontal lines for text entry. The footer of the form says "Beleefde voor uw moeite!".

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



Heeft u een vraag, compliment of melding?

Spreek een medewerker aan, vul een meldingskaart in of post het op onze website www.zorgbedrijf.antwerpen.be/contact

De registratie van de klacht in het systeem gebeurt:

- Rechtstreeks door de klant of zijn omgeving via de website van Zorgbedrijf Antwerpen.
- 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.

Enmaal de klacht is geregistreerd ontvangt de klant (of melder) onmiddellijk een ontvangstmelding, elektronisch of per brief.

NIEUW! vanaf september 2021 doet het klantcontactcenter (KCC) voor iedere nieuwe klacht eerst een ontvankelijkheidscontrole op basis van de identiteit van de persoon die de melding deed. Met deze check wordt enerzijds nagegaan welke relatie de indiener van de klacht heeft t.a.v. de klant en anderzijds waar de klacht betrekking op heeft. Op die manier kunnen we maximaal het zelfbeschikkingsrecht van de klant en zijn recht op privacy garanderen.

Daarna informeert het KCC de (buurtzorg)manager onmiddellijk van iedere binnengekomen klacht, melding, suggestie of compliment. In tegenstelling tot voorheen (2020) ligt de coördinerende taak voor opvolging van de klacht niet langer bij de (buurtzorg)manager. Het KCC volgt vanaf september 2021 zelf iedere klacht, melding, suggestie of compliment op.

Het KCC vervult de aanjaagfunctie om de nodige informatie zoals uitleg, situatie, feedback en antwoordelementen van de ondersteunende diensten en operaties te verkrijgen én maakt zelf het antwoord op.

Het KCC 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.

Indien de melder zelf initieel heeft gemaild, sturen we antwoord per mail. Indien we enkel over fysiek adres beschikken, sturen we de antwoordbrief per post.

Het antwoord wordt toegevoegd in het systeem waarbij de klacht wordt afgesloten.

De klant krijgt een bevestigingsmail over de afgesloten klacht.

3. Akte van vertrouwen

In oktober 2017 lanceerde Zorgbedrijf Antwerpen haar eerste 'Akte van Vertrouwen'. Daarmee vertellen we door middel van 11 belangrijke thema's helder aan klanten wat ze van ons mogen verwachten in het woonzorgcentrum. Wanneer we ons niet aan deze engagementen houden, kunnen klanten medewerkers hierover aanspreken en/of een klacht indienen. Zo willen we samen aan een betere kwaliteit en een hogere tevredenheid werken. De Akte van Vertrouwen hangt op A1 afficheformaat in elk woonzorgcentrum. In 2018 ontvingen klanten, bewoners en alle medewerkers een exemplaar in brochure. Je kan de Akte van Vertrouwen ook bekijken op <https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/nieuws/onze-akte-van-vertrouwen>

In 2019 lanceerden we de Akte van vertrouwen voor de thuiszorgdiensten en ontvingen alle klanten van de poetshulp, de gezinszorg en het vervoer deze op kalenderformaat in de bus. Daarnaast lanceerden we in 2019 de Akte van Vertrouwen voor onze dagverzorgingscentra. Deze Akte van Vertrouwen hangt op A1 afficheformaat in elk dagverzorgingscentrum.

In 2020 hebben we de huidige versies geactualiseerd. In 2021 hebben we De Akte van Vertrouwen voor wat betreft de woonzorgcentra, dagverzorging en thuisdiensten vertaald in een film voor de medewerkers die onder andere op de onthaaldagen voor nieuwe medewerkers getoond wordt. In 2022 maken we de akte van de dienstencentra en de akte van de jeugdzorg om die dan op hun beurt te vertalen in een film voor nieuwe medewerkers.

4. Rapportage

Zowel het KCC als elke buurtzorgmanager beschikt dagelijks over een overzicht van zijn openstaande en afgesloten klachten én kan inloggen op het softwaresysteem om een volledig overzicht te hebben van al zijn klachten en meldingen met het gegeven antwoord. Op vraag kan de dienst kwaliteitszorg een gedetailleerde analyse bezorgen tot op voorziening of departement-niveau.

In 2022 wordt de automatische rapportage verder ontwikkeld en op punt gesteld om de nieuwe werkwijze in detail op te volgen van de doorlooptermijnen.

Binnen Zorgbedrijf Antwerpen wordt een kwantitatieve en een kwalitatieve klachtenrapportage gemaakt.

Een maandelijkse kwantitatieve rapportage van de klachten en meldingen is sinds 2015 opgenomen in de maandmonitor van Zorgbedrijf Antwerpen én kende in 2020 een technische upgrade waardoor deze veel aantrekkelijker en intuïtiever geworden is. Die monitor wordt maandelijks besproken op het directieteam. Daarnaast wordt periodiek en op vraag door de dienst kwaliteitszorg een kwalitatieve rapportage opgemaakt.

Net zoals in alle voorgaande jaren zet Zorgbedrijf Antwerpen in 2022 verder in op het structureel meten en verbeteren van de klanttevredenheid in de 5 schakels van Zorgbedrijf Antwerpen: de dienstencentra, de serviceflats, de thuisdiensten, de woonzorgcentra en de jeugdzorg. Dat doen we via tevredenheidsmetingen in al deze schakels, via menucommissies in de dien-

stencentra en woonzorgcentra (inspraak en feedback over de maaltijden of via online voting <https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/eten-in-het-dienstencentrum/kies-mee-en-stem>) en via kijk- en luistermomenten bij nieuwbouwprojecten (inspraak/feedback door klanten over een modelflat/kamer van een nieuwbouwproject).

Daarnaast meet de dienst kwaliteitszorg periodiek indicatoren die de kwaliteit van de geboden zorg monitoren (bv de indicatoren van het Vlaams referentiekader in de woonzorgcentra). Aanvullend worden er via EY periodiek externe controles georganiseerd in de woonzorgcentra en de dienstencentra. Tijdens de coronacrisis werd het bestaande thema infectieziekten van de externe audit uitgebreid met een extra thema 'preventiemaatregelen'.

Medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen kunnen het directieteam ook gratis sms'en met een idee om de service voor de klanten te verbeteren.

Tot slot wordt facebook een steeds belangrijker medium voor klachten en meldingen. Het klantcontactcenter en de communicatiedienst van Zorgbedrijf Antwerpen monitoren en beantwoorden dagelijks de posts op meer dan 60 facebookpagina's (van de diverse dienstencentra en woonzorgcentra). Dit heeft een groot bereik en zo kunnen we snel inspelen op lokale bezorgdheden. Mensen die hun melding of klacht via facebook ingediend hadden, kregen hun antwoord ook via dit online kanaal.

Sinds 2018 ontsluit Zorgbedrijf Antwerpen een dertigtal indicatoren via de website van Zorgbedrijf Antwerpen (<https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/woorden-daden-en-cijfers/wat-zeggen-onze-klanten>). Zorgbedrijf Antwerpen wil open en transparant informeren over de kwaliteit van haar geleverde dienstverlening. Dat doen we omdat onze klanten mogen weten hoe Zorgbedrijf Antwerpen presteert maar ook omdat we geloven dat we -mede hiermee - potentiële klanten overtuigen om voor ons te kiezen.

In 2021 maken we ook op de website van Zorgbedrijf Vlaanderen een pagina aan met het overzicht van de openstaande klachten en andere cijfers over de GAW zoals we dat bij Zorgbedrijf Antwerpen open tonen.

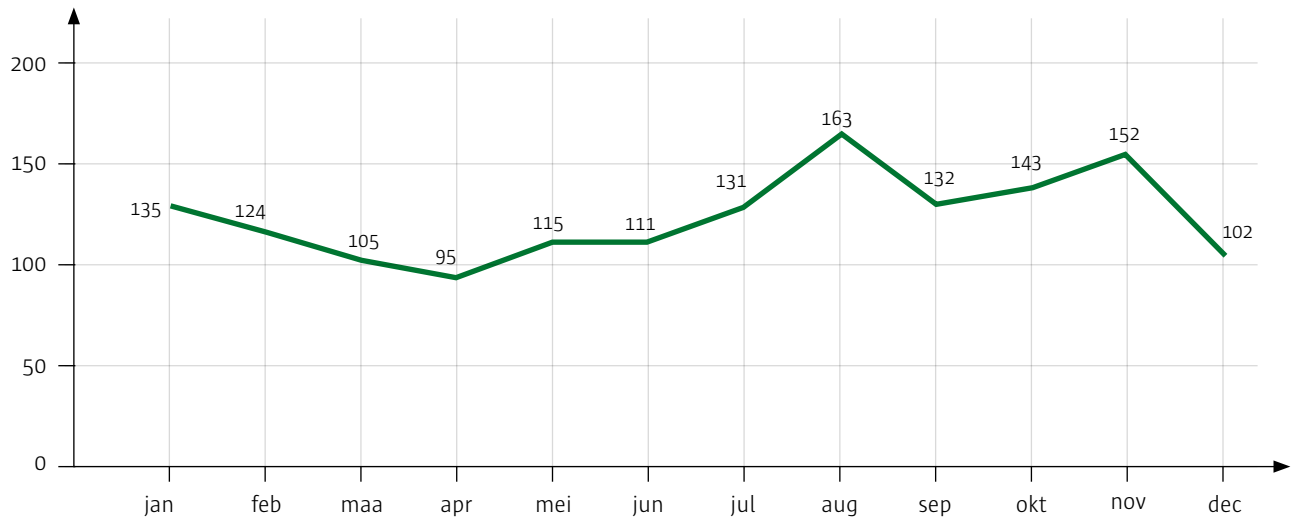


Sinds 1 maart 2022 publiceert het Vlaams agentschap zorg en gezondheid op haar website de inspectieverslagen over woonzorgcentra. Op de website van het agentschap wordt enkel het inspectieverslag en niet het remediëingsplan/recht van antwoord van het respectievelijke woonzorgcentrum gepubliceerd. Dat geeft geen genuanceerd beeld naar de buitenwereld.

Zorgbedrijf Antwerpen wil op haar website wel het principe van woord en wederwoord hanteren mbt de eigen voorzieningen en inspectieverslagen. Daarom zullen we beide ontsluiten vanaf het voorjaar 2022.

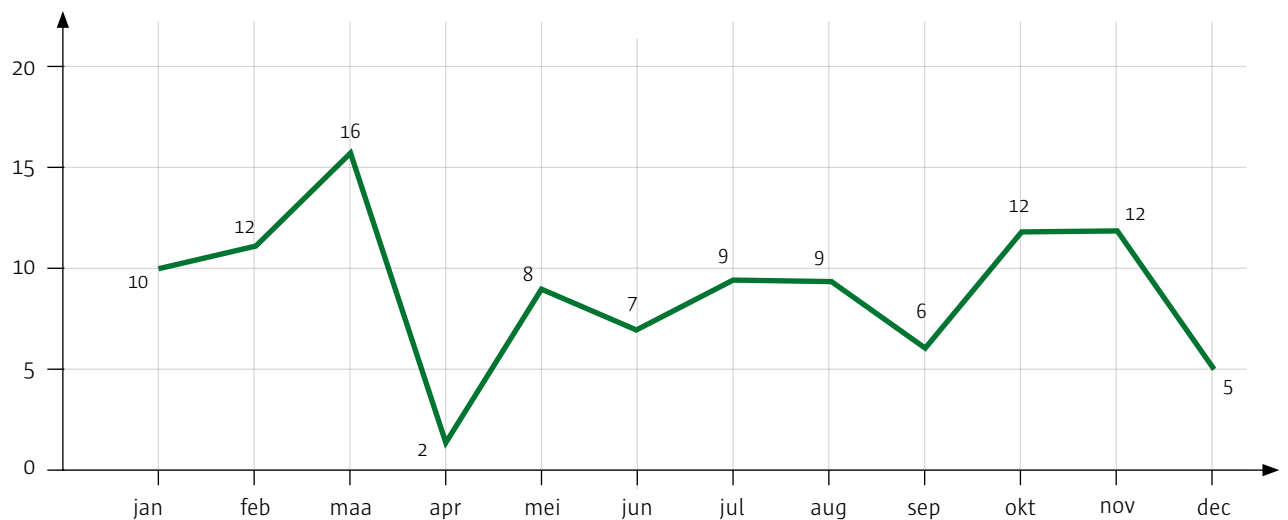
Kwantitatieve Rapportage

Klantenfeedback: Nieuwe klachten en meldingen per maand - 2021



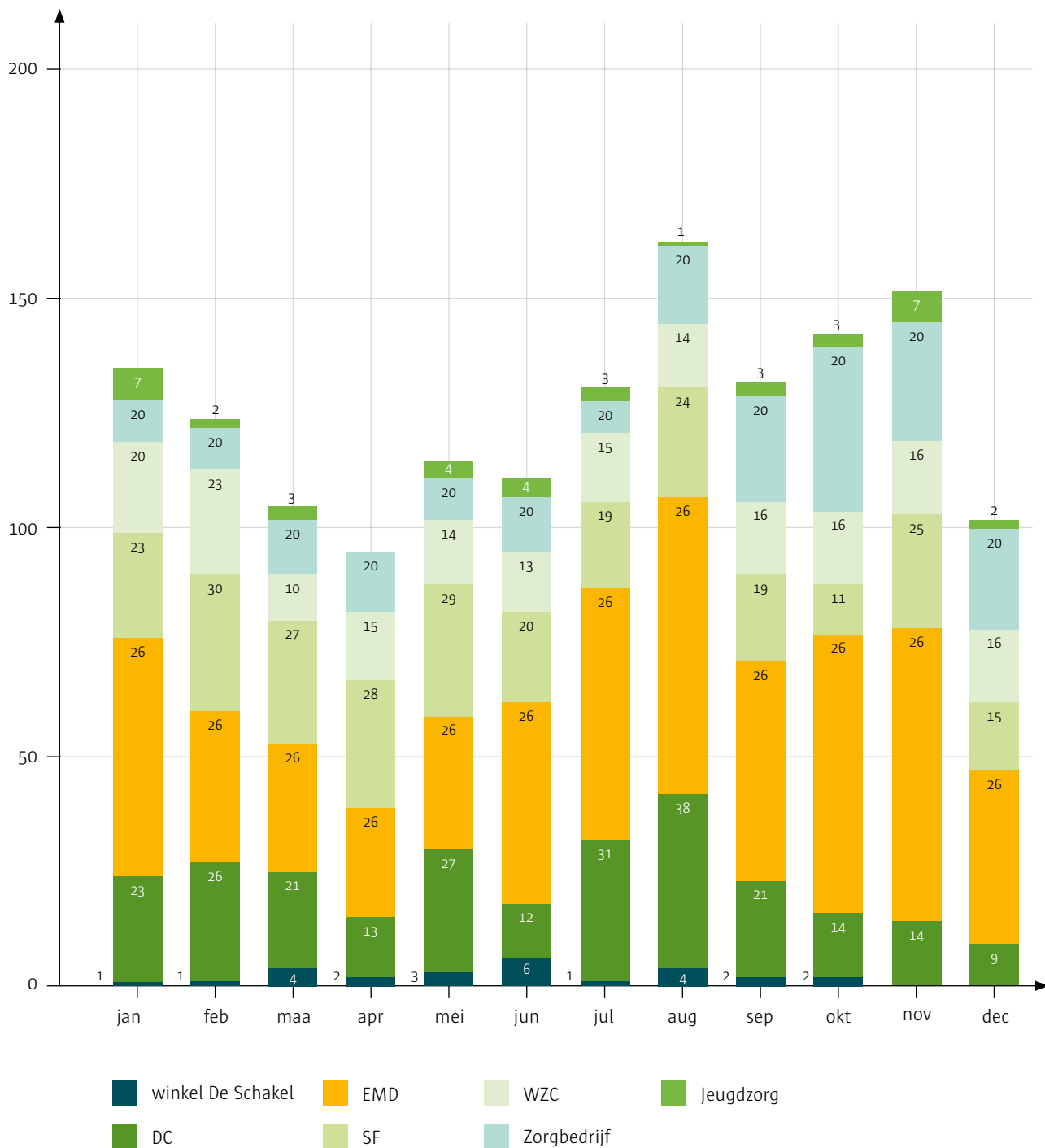
Grafiek: Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand

Klantenfeedback: Nieuwe klachten en meldingen per maand via de ombudsdienst - 2021



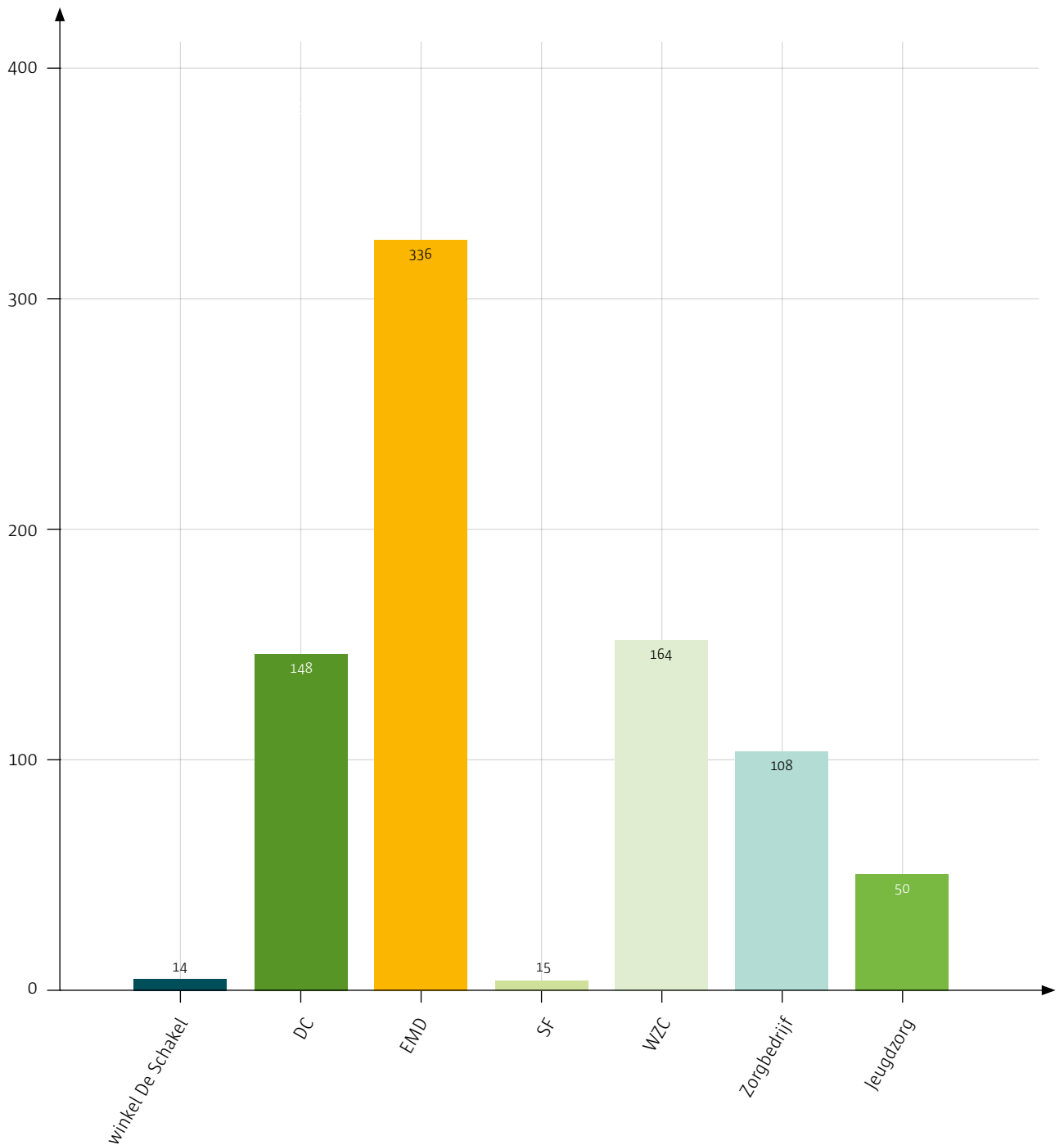
Grafiek Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand via de ombudsdienst

Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel



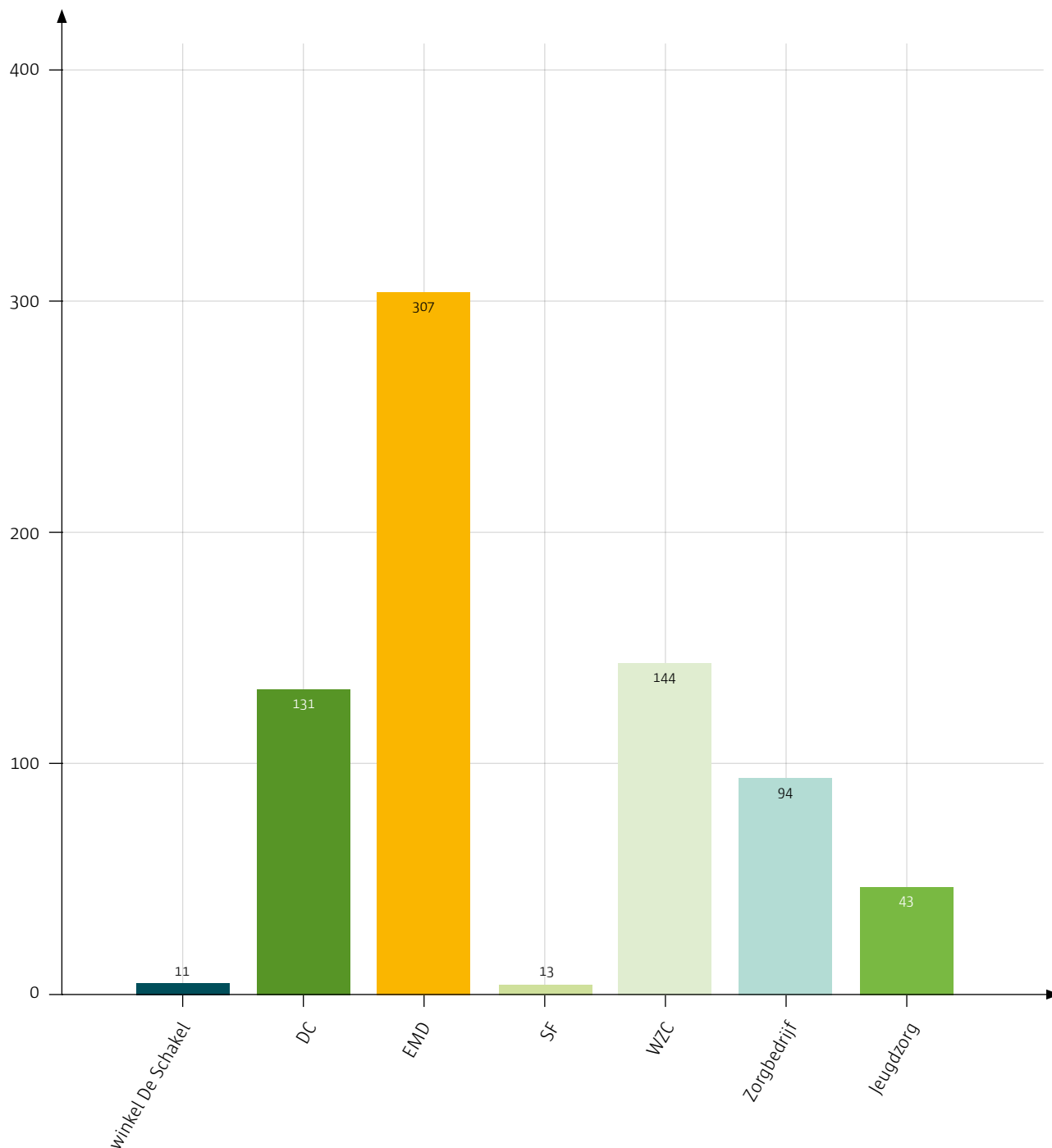
Grafiek Jaaroverzicht: Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen nog niet opgelost zijn

Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen niet opgelost zijn. Jaarcijfer 2021.



Grafiek Jaaroverzicht: Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen nog niet opgelost zijn

Aantal klachten en meldingen die na 20 dagen niet opgelost zijn. Jaarcijfer 2021.



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



**OMBUDSVROUW STAD ANTWERPEN, POLITIEZONE ANTWERPEN,
BRANDWEER ZONE ANTWERPEN, 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/2022/0306/19
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen