

EERSTELIJSRAPPORT | 2023

KLANTENCONTACTEN

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



5 Klachten Brandweer Zone Antwerpen

- 06 Inleiding
- 06 Categorijsatie
- 08 Overzicht eindkwalificatie
- 09 Behandelde dossiers 2023
- 10 Bron
- 10 Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

15 Klantenmanagement Politiezone Antwerpen

- 16 Inleiding
- 16 Dienst klantenmanagement
 - 16 1. Wie zijn ze wat doen ze
 - 18 2. Reguliere werking
 - 18 3. Realisaties
 - 27 4. Projecten
- 28 Eindnoten
- 29 Bijlagen

33 Klantenmanagement Stad Antwerpen

- 34 Inleiding
- 37 Cijfermateriaal
- 42 Conclusie en vooruitzichten

43 Signaalmanagement Stedelijk Onderwijs

- 44 Algemeen
- 44 Behandeling signaaldenken en lijndenken
- 45 Jaarlijkse rapportering

55 Woonhaven Antwerpen

- 56 Algemeen beeld
- 57 Klachtenoverzicht
- 58 Klachtenanalyse

61 Zorgbedrijf Antwerpen

- 63 Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2023
- 70 Kwantitatieve rapportage
- 75 Klantfeedback bij Zorgbedrijf Antwerpen

EERSTELIJSRAPPORT | 2023

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. Categorijsatie

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 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.

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 2022 had BZA gemiddeld 6 minuten en 53 seconden nodig om ter plaatse te komen bij een brand. Dit is zeer snel, zeker in vergelijking met de wettelijk aangeraden maximumtermijnen², 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>

² <https://www.vvsg.be/Leden/Bestuur/Netwerk%20Brandweer/Eindrapport%20commissie%20Paulus.pdf>

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

4. Behandelde dossiers 2023

Trefwoord	n	gegrond	ongeground	niet-ontvankelijk - onbevoegd	betwist
overlast (sirene e.d.)	2		2		
dienstverlening (kwaliteit van het werk)	6	2	4		
voorbeeldgedrag verkeer	3	2			1
discriminatie/racisme/homofobie	1	1			
overig	1			1	
bereikbaarheid	0				
deontologie/integriteit	0				
facturatie	0				
schadegeval	0				
wachttijd na oproep	0				
bevoegdheids-overschrijding	0				
totaal	13	5	6	1	1

5. Bron

Van deze dertien klachten ontvingen we:

- 7 via het algemene e-mailadres van BZA
- 2 via het klantenmanagement van de Stad Antwerpen
- 2 via de zonecommandant
- 1 via het Kabinet Burgemeester
- 1 via de sociale media van BZA

6. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

In 2023 ontving BZA in totaal **dertien klachten**. Dit is eentje meer dan het jaar voordien. Zes daarvan hadden betrekking op **dienstverlening**, waarvan twee gegrond.

DIENSTVERLENING

21/3/2023 - Schade aan brandalarm na poging tot resetten

Een hotelmanager nam contact op met onze organisatie omdat er naar eigen zeggen onnodige schade aan het branddetectiesysteem werd aangebracht. Eén van onze ploegen knipte bij een poging tot resetten van de meldcentrale een aantal kabels door en demonteerde stukken. Volgens de melder was dit onnodig. De melder informeerde of we dit samen konden oplossen (vermoedelijk verzekeringsgewijs).

Na contact met de betrokken ploeg bleek dat zij alles geprobeerd hebben en zo uiteindelijk gedwongen werden om de alarmcentrale te ontmantelen. Dit werd op dat moment zo ook gecommuniceerd aan het hotel in kwestie. Deze klacht wordt gekwalificeerd als ongegrond.

6/4/2023 - Wegdek nog steeds vuil na reinigen wegdek

Op 6 april 2023 kwam de brandweer ter plaatse voor het reinigen van het wegdek. Door nalatigheid van een aannemer, die bij werken de weg vuil had gemaakt, moest een brandweerploeg de weg reinigen. Op dat moment stonden er geparkeerde wagens in de straat, waardoor het vuil onder de wagens werd gedreven. Bij het weggrijden van die wagens bleek dat het vuil op die plekken nog steeds aanwezig was. De melder nam contact op om te zeggen dat de straat nog steeds vuil was.

Deze kwestie werd bekeken samen met de betrokken ploegoverste en de adjunct-zonecommandant. We hebben de melder doorgegeven dat deze taak voor de aannemer in kwestie is. Brandweer komt de openbare weg reinigen, maar kan niets doen voor de plekken waar de wagens geparkeerd stonden. De melder nam dit verder op met de Blauwe Lijn van Politie Antwerpen op ons aanraden. Deze klacht wordt gekwalificeerd als ongegrond.

6/6/2023 - Geen nazorg na interventie in zelfde gebouw

In het gebouw waar de melder een appartement heeft, is op de benedenverdieping een brand geweest. Blijkbaar zijn onze ploegen via een raam op de verdieping van hun appartement binnengeraakt. Na afloop van de interventie werden de ramen/deuren niet verder opnieuw gesloten. De melder ondervond dit pas daags na de interventie, aangezien die niet woonachtig is op dat adres (woont in een andere stad, verblijft hier geregeld voor het werk). De burger klaagt aan dat er geen nazorg door de brandweer is voorzien.

Er werd geïnformeerd bij de betrokken officier van brandweer en die van de politie. Geen van beiden heeft stilgestaan bij de impact van deze interventie. Politiezone Antwerpen gaf aan dat ze niet op de hoogte waren van de braakwerken. Onze officier in kwestie geeft toe dat er een fout gebeurd is langs onze kant. We hebben in het contact met de melder onze excuses aangeboden en de melder een eerste versie van de folder “Wat te doen na brand of ramp” toegestuurd. Daar kwam geen verdere respons op. Deze klacht wordt gekwalificeerd als gegrond.

Extra acties: Er komt een folder in vier talen (NL, FR, DUI en ENG) die de eerste nazorgacties na een brand of ramp overzichtelijk weergeeft. Dit zowel in Antwerpen + districten, Wijnegem en Zwijndrecht. De folders liggen in de loop van 2024 fysiek op alle wagens.

8/8/2023 - Heropflakking brand: brandwacht nodig?

De melder van dit bericht woont in een appartementsgebouw waar onze diensten twee keer op één dag zijn geweest. De eerste keer voor een uitlaande brand in een appartement en de tweede keer voor een heropflakking. De melder stelt zich hier vragen bij en vraagt zich af of zo'n heropflakking niet voorkomen kan worden door een brandwacht ter plaatse te houden. Deze vraag werd voorgelegd aan de officier die ter plaatse kwam tijdens de tweede interventie. Hij gaf een uitgebreide argumentatie waarom een brandwacht niet haalbaar is bij woningbranden. Dit werd ook zo doorgegeven aan de melder. Daarnaast is het uiteraard heel ongelukkig dat de brand opnieuw is opgeflakkerd, maar dat is helaas nooit 100% te vermijden. De betrokken ploeg werd ingelicht over de klacht en houdt hier in de toekomst maximaal rekening mee. Deze klacht wordt wel gekwalificeerd als gegrond, omdat dit uiteraard niet de dienstverlening is die we wensen te bieden.

10/11/2023 - Parkeerboete door foutparkeren aan Carrefour Luchtbal

De melder heeft een parkeerboete gekregen nadat hij geparkeerd stond aan Carrefour Luchtbal tijdens een overleg op Post Noord, Noorderlaan 69. Daarop heeft die de betwisting van zijn boete doorgestuurd naar ons onthaal met de vraag of wij “hier nog iets aan kunnen doen”. Het onthaal van BZA zou niet expliciet gemeld hebben dat de parking aan de overzijde betalend is.

Er werd geantwoord dat we niets kunnen veranderen aan de parkeerboete die de melder kreeg. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de betrokkene. In de toekomst wordt wel actief aan bezoekers meegegeven dat als ze daar parkeren, ze hiervoor ook een parkeerticket moeten nemen. Deze klacht wordt gekwalificeerd als ongegrond.

10/11/2023 - Hoornaarploeg zonder ervaring

Via het Kabinet Burgemeester werd input gevraagd voor een klacht die betrekking had op de dienstverlening van de brandweer. De melder, een imker met verschillende kasten in de Hobokense Polder, gaf aan dat er een onervaren ploeg van BZA werd opgeroepen om een nest van hoornaars te verwijderen. De melder vermeldde dat de ladders die BZA heeft, niet hoog genoeg zijn om het nest adequaat te verwijderen.

Als brandweerzone bezorgden we antwoordelementen aan het Kabinet Burgemeester, zodat zij een antwoord kunnen sturen aan de burger. Zo is op onze kazerne van Post Zuid specifiek materiaal aanwezig voor de bestrijding van hoornaars: meerdere gespecialiseerde pakken en telescopische stokken van maximaal 18 meter, waarbij Permas D poeder met behulp van perslucht in het nest gespoten wordt. Het nest wordt daarbij niet verwijderd. Deze klacht wordt gekwalificeerd als ongegrond.

OVERLAST

We kregen in 2023 **twee klachten** over **overlast**, allebei ongegrond.

12/1/2023 - RIB vaart volgens melder te snel in de stadshaven

Volgens de melder vaarde de RIB van de brandweer te snel in de stadshaven. De melder gaf aan dat ook op het water snelheidsbeperkingen gelden.

Na enige research bleek het te gaan om een oefenvaart van de RIB. De oefenleider werd bevestigd en er werd in het logboek gekeken. Daarbij werden geen overdreven snelheden opgemerkt. De betrokken collega's werden er wel op attent gemaakt dat ze in de stadshaven best voorzichtig zijn, omdat daar wel degelijk burgers op de boten wonen. Deze informatie werd ook aan de melder meegegeven. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

11/5/2023 - Geluidshinder door sirenes

De melder in kwestie vroeg zich af of de brandweer (hulpdiensten in het algemeen) echt altijd met de sirenes moet rijden. In het gezin kwam er net een baby bij en de sirenes van de voertuigen "verstoren ieders nachtrust". De melder informeerde naar de wetgeving hierover.

De correcte geldende wetgeving werd bezorgd aan de melder. Uit onderzoek bleek dat onze wagens in het concreet aangehaald voorbeeld reglementair prioritair reden. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

Extra actie: er werd even gespeeld met het idee om de nachtsirenes van onze wagens te promoten. Dit is echter niet vanzelfsprekend, omdat blijkbaar niet alle wagens hierover beschikken. Daarom werd hierin verder geen actie meer ondernomen.

VOORBEELDGEDRAG IN HET VERKEER

We kregen in 2023 **drie klachten** over **voorbeeldgedrag in het verkeer**, waarvan één betwist en twee gegrond.

25/4/2023 - Medewerker van BZA parkeert verkeerd

Volgens de melder zou één van de medewerkers van BZA herhaaldelijk foutief parkeren op verschillende plekken in de stad. De melder had dat gezien aan een bordje in de wagen. Volgens deze persoon zou het gaan over iemand van Post Noord.

In de melding worden twee nummerplaten meegegeven. Na onderzoek blijken deze nummerplaten niet gelinkt aan wagens van BZA. De kans bestaat dat het om iemand gaat die bij BZA werkt. Al is dit dan met een privévoertuig. De kans bestaat ook dat dit niemand van onze zone is, want iedereen kan zo'n plaatje bekomen en in de wagen plaatsen. We gaven mee aan de melder dat dit gesignaleerd mag worden bij de Blauwe Lijn van Politie Antwerpen bij nieuwe inbreuken. Deze klacht wordt gekwalificeerd als betwist.

22/6/2023 - Roekeloos en onverantwoord rijgedrag door brandweervoertuig

De melder geeft aan dat één van onze wagens roekeloos en onverantwoord rijdt. Daarbij zou de bestuurder bijna een ander voertuig van de weg 'gemaaid' hebben en werd het invogend verkeer opzettelijk gehinderd.

Via de beschikbare software werd onderzocht welke chauffeur de wagen bestuurde, omdat er op dat moment geen interventies op die route lagen. De bestuurder van de wagen werd hierop aangesproken. De collega was zich van geen kwaad bewust maar gaf aan dat die er in de toekomst op zou letten. Dit werd ook zo meegegeven aan de melder. Deze klacht wordt gekwalificeerd als gegrond.

1/8/2023 - Ladderwagen reed met verkeerde sirenes

De melder stuurde een bericht naar onze diensten waarin die aankwartte dat de ladderwagen van Post Linkeroever (op weg naar een interventie) zonder de juiste sirenes een belangrijk kruispunt op Linkeroever overstak. Schijnbaar een “levensgevaarlijke actie”. De persoon in kwestie vroeg zich af of de wagens niet dagelijks gecontroleerd moeten worden.

Dit voorval werd telefonisch besproken met de sergeant die op dat moment van dienst was op Post Linkeroever. Het klopt dat de sirene van de hoogtewerker op dat moment defect was. Dat hebben de betrokken collega’s pas tijdens die rit ondervonden. De tweetoon van de sirene was stuk, waardoor telkens maar één toon te horen was. Zodra ze dat opmerkten, zijn ze overgeschakeld naar de nachtsirene. Bij terugkomst in de kazerne werd de dienst wagenpark gecontacteerd en de wagen werd hersteld. Dit werd ook zo meegegeven aan de melder. Deze klacht wordt gekwalificeerd als gegrond.

DISCRIMINATIE

We kregen in 2023 **één gegronde klacht** over **discriminatie**.

6/6/2023 - Operationele medewerker BZA doet racistische uitspraken op Facebook

Een burger meldde dat één van de BZA-medewerkers op Facebook racistische uitspraken doet onder een Facebookbericht over boerkinis. De melder kon de werkgever en identiteit van de collega achterhalen, omdat die met hun volledige naam op Facebook staat en er toen nog “werkt bij Brandweer Zone Antwerpen” op het profiel stond.

Aan de melder werd bijkomende informatie gevraagd (exacte Facebookpost, screenshots, ...). Die werden bezorgd aan de zonecommandant en de directeur HR. Zulke uitlatingen worden heel ernstig genomen en horen niet thuis in onze organisatie. De directie HR heeft dit verder opgenomen. Uiteindelijk is er een gesprek gevolgd met de betrokken collega, gevoerd door de postoverste en de compagniecommandant. De betrokken collega heeft zich ruim voor het gesprek op Facebook verontschuldigd. Deze klacht wordt gekwalificeerd als gegrond.

Extra actie: Er wordt momenteel een opleiding gegeven door de diensten communicatie en HR legal aan alle onderofficieren over externe communicatie, waarin ook het voorbeeldgedrag op onder andere sociale media wordt aangehaald.

OVERIG

10/9/2023 - Bereikbaarheid/toegankelijkheid Pelgrimstraat

Door de horecaterrassen die uitgesteld staan in de Pelgrimstraat is er haast geen toegang voor de hulpdiensten mogelijk. De melder geeft dit aan met een onderbouwde e-mail en foto’s als staving. De buurtbewoners zijn blijkbaar ongerust en vragen actie.

De melding van de burger werd beantwoord door het Kabinet Burgemeester. Zij hebben een antwoord opgesteld dat een verzameling was van input van verschillende stadsdiensten. Deze klacht werd gekwalificeerd als niet-ontvankelijk - onbevoegd.



EERSTELIJSRAPPORT | 2023

KLANTENMANAGEMENT POLITIEZONE ANTWERPEN



Renilde Rens
Eerste Commissaris van Politie
Klachtencoördinator
Politiezone Antwerpen

INLEIDING

In het jaarverslag wordt de werking van de dienst klantenmanagement toegelicht aan de hand van een vooraf vastgelegde structuur. Zo begint de dienst met een korte voorstelling van zichzelf en hoe zij een plaats heeft in de afdeling kwaliteitszorg binnen Politiezone Antwerpen (PZA). Daarna volgt de uiteenzetting van hun reguliere werking. Aansluitend zijn de realisaties van het afgelopen jaar² aan de beurt. Tot slot komen hun projecten reguliere werking aan bod.

DIENST KLANTENMANAGEMENT

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 politieoptreden 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 'klanttevredenheid' – zeker in politiezaken – een eerder abstract begrip betreft. Veel 'klanten' van Politiezone Antwerpen zijn immers geen vrijwillige klanten en vaak worden zij ook terechtgewezen naar aanleiding van gepleegde wetsinbreuken.

Wanneer bijvoorbeeld een burger wordt gearresteerd, de burger het daarmee niet eens is en vervolgens om die reden een klacht formuleert, dan zal deze klacht als ongegrond worden beschouwd als er een wettelijke basis voor de arrestatie bleek. Uiteraard moet tevens onderzocht worden of de arrestatie correct verliep en of de wettelijke modaliteiten werden gevolgd.

1. WIE ZIJN ZE EN WAT DOEN ZE?

1.1. 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 politionele realiteit. Klantenmanagement gaat vooral na of de klant de dienstverlening kreeg waarop de burger 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 **felicitaties, suggesties en vragen om onderzoek** op vraag van de korpschef, het kabinet van de burgemeester, de ombudsvrouw, de Vaste Commissie van de Lokale Politie (VCLP), de Algemene Inspectie van de Federale Politie en van de Lokale Politie (AIG).

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

1.2. SAMENSTELLING VAN HET TEAM

De dienst klantenmanagement bestaat uit vijf³ medewerkers, met aan het hoofd eerste commissaris Renilde Rens.

1.3. HOE PASSEN ZE IN DE AFDELING KWALITEITSZORG?

Bij Politiezone Antwerpen situeert het klachtenbeheer en -onderzoek zich binnen de afdeling kwaliteitszorg, die rechtstreeks wordt aangestuurd door eerste hoofdcommissaris korpschef Serge Muyters. 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 2011⁴ 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 leidinggevendenden 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 het intern contactpunt kwaliteitszorg⁵ opgericht.

2. 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 kader⁶;
- Constructief bij te dragen aan een efficiënte korpswerking door het formuleren van adviezen met be-trekking tot 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.

3. REALISATIES 2023

Het jaar 2023 werd voor alle medewerkers van Politiezone Antwerpen het jaar van de grote, gefaseerde ver-huisbeweging. Klantenmanagement nam in juni 2023 haar intrek in het kantoorgebouw te Borsbeeksebrug 38 in Berchem. Zowel voor de medewerkers, maar vooral ook voor de buurtbewoners rondom Berchem station vraagt de verhuisbeweging en de inplanting van het grootste politiekantoor enige gewenning.

De dienst klantenmanagement verbeterde in 2023 haar dienstverlening op verschillende domeinen.

Zo zette klantenmanagement extra in op de samenwerking met operationele medewerkers. Na overleg met de leiding van het team Business Process en Knowledge Unit heeft de dienst klantenmanagement zich geëngageerd om eventuele **discrepanties tussen de richtlijnen in LOPAZ en het infoportaal** ter kennis te brengen. Op die manier kan de dienst eventuele onduidelijkheid bij operationele medewerkers wegnemen en de kwaliteit van de richtlijnen verbeteren.

De databank Cervus werd geüpdatet in 2023. De databank werd nog meer afgestemd op de databank van de dienst intern toezicht. Beide diensten gebruiken nu Cervus 2.0.

In de jaarcijfers blijken de klachten met betrekking tot ‘attitude/houding’ bovenaan de lijst te staan. Jammer genoeg bestaan er niet altijd objectief meetbare elementen om de interactie tussen de partijen te beoordelen zoals bijvoorbeeld bodycambeelden. De dienst klantenmanagement is dan ook verheugd met de uitbreiding van feiten waarbij het aanbevolen is om de bodycam te gebruiken, al blijft de dienst uiteraard adviseren om het gebruik van de bodycam te verplichten.

Los van bemiddelingsgesprekken tussen burgers en politiemedewerkers is klantenmanagement in 2023 gestart met het **uitnodigen van medewerkers die herhaaldelijk klachten** ontvangen met de kwalificatie ‘attitude/houding’. Het diensthoofd klantenmanagement maakte een overzicht van de verschillende klachten en be-sprak⁹ deze vervolgens met de betrokken politieambtenaar (al dan niet aan de hand van bodycambeelden).

Begin 2023 werd de dienst klantenmanagement gecontacteerd door de ombudsdienst van de stad Antwerpen. Zij willen een jaarlijkse **ombuds A-waard** uitreiken en waren op zoek naar klantvriendelijke initiatieven die in aanmerking zouden kunnen komen. Eind 2023 vernam de dienst klantenmanagement dat een interne jury (na screening) haar initiatief ‘businesskaartje met QR-code’¹⁰ nomineerde en zo op de shortlist van tien geselecteerde initiatieven plaatste. Op 5 maart 2024 mocht Klantenmanagement de Ombuds A-waard 2023 ontvangen binnen de categorie “Excellente klachtenbehandeling”.

3.1. TOEGANGSKANALEN

Hoewel in 2022 'E-mail/brief/telefoon klant rechtstreeks aan KM' het meest populaire toegangskanaal bleek, is daarvan geen sprake meer in 2023. De aangepaste website, invoering en toegankelijkheid van een (on-)tevredenheidsformulier middels QR-code en een verfijning in meldingen en klachten misten duidelijk hun doel niet: het e-loket/burgerportaal is met stip het vaakst gebruikte toegangskanaal in 2023.

De rechtstreekse e-mails, brieven en telefoons aan de dienst klantenmanagement namen aanzienlijk af. Daarnaast waren er ook minder e-mails/brieven intern PZA en een lager aantal ISLP-meldingen via regio's en diensten PZA.

Ook extern was een verschuiving merkbaar. Zo ontving de dienst klantenmanagement minder dossiers via de ombudsdienst en andere diensten van de stad Antwerpen. De manier waarop de ombudsdienst een klacht/melding overmaakte, verschilde eveneens. Daar waar de ombudsdienst voorheen louter informeerde om vervolgens een antwoord te formuleren aan de verzoeker, maakte de ombudsdienst in 2023 vaker dossiers over met de vraag deze autonoom af te handelen en de melder zelf op de hoogte te brengen van het onderzoek.

Meldingen/klachten via de Blauwe Lijn wonnen eveneens aan populariteit in 2023.

Toegangskanalen dossiers	2021	2022	2023
E-mail/brief/telefoon klant rechtstreeks aan KM	932	485	108
E-loket/burgerportaal (klant) ¹¹	382	297	445
E-mail/brief intern PZA	157	148	130
Via ombudsdienst stad Antwerpen	96	92	61
E-mail via Blauwe Lijn	102	104	130
ISLP-melding via regio's en diensten PZA	61	29	4
Via korpschef	26	18	21
Via kabinet burgemeester	14	9	15
Via Comité P en AIG	74	44	50
Via andere diensten Stad Antwerpen	29	37	23
Andere (CAW ¹² , Unia ¹³ , advocaat, andere politiezones, ...)	18	42	47
Via sociale media PZA	8	9	10
Totaal	1.899	1.314	1.044

Tabel 1: Toegangskanalen dossiers

3.2. BEHANDELDE DOSSIERS

Ook in 2023 blijft de daling van het aantal behandelde dossiers aanhouden. Zo zijn er 295 dossiers minder ten opzichte van 2022. De daling situeert zich vooral binnen de meldingen reguliere werking en vragen om informatie.

De daling is te danken aan de vernieuwde en sterk verbeterde website van Politiezone Antwerpen (www.politieantwerpen.be). Het is duidelijk dat klanten hun weg vonden (en vinden) naar het burgerportaal voor het beantwoorden van hun vragen.

Aard dossier	2020		2022		2023	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Felicitering	156	8,3%	157	11,5%	159	14,9%
Klacht politieoptreden	820	43,8%	686	50,4%	715	67,1%
Melding reguliere werking	506	27,0%	303	22,3%	99	9,3%
Suggestie	32	1,7%	14	1,0%	12	1,1%
Vragen om informatie	357	19,1%	201	14,8%	81	7,6%
Totaal	1.871	100%	1.361	100%	1.066	100%

Tabel 2: Aard dossier

In 2023 werden er 1066 dossiers behandeld door de dienst klantenmanagement.

Felicitering

Het aantal felicitaties bleef status quo.

Klacht Politieoptreden

Op jaarbasis zijn de cijfers toegenomen van 686 in 2022 naar 715 in 2023. Ondanks de stijging, blijven de klachten over het politieoptreden binnen de perken, zeker wanneer deze in het licht worden gezien van de 146.044 incidenten die werden gedispachted en het personeelsaantal (2957 medewerkers, waarvan 2329 operationele medewerkers en 628 medewerkers die tot het administratief en logistiek personeel (CALog) behoren). Meer nog, de meerderheid van de medewerkers was nog nooit betrokken bij een (on-)tevredenheidsmelding¹⁴.

Naar jaarlijkse gewoonte is er een grote spreiding wat de aard van de klachten betreft. De top vijf van de klachten bleef min of meer onveranderd: geen/onvoldoende gevolg aan melding/oproep/klacht, attitude, ambts-plichten verkeer, schadegeval en ambts-plichten gerechtelijk.

Klachten die betrekking hebben op 'geen/onvoldoende gevolg aan melding/oproep/klacht' blijven de lijst aanvoeren. Het aantal klachten steeg daarenboven van 117 in 2022 naar 156 in 2023. Uit deze cijfers valt mogelijk af te leiden dat Politiezone Antwerpen niet kan voldoen aan het (al dan niet realistisch) verwachtingspatroon van sommige klanten, bijvoorbeeld over het instroombeleid. Fietsdiefstal door onbekende dader zonder bijkomende onderzoeksmogelijkheden is een vereenvoudigd proces-verbaal dat niet overgemaakt wordt aan het parket. Voor veel burgers is dit een harde noot om kraken omdat het vaak over behoorlijk dure fietsen

gaat. Een ander voorbeeld dat regelmatig terugkomt: burgers vragen en betalen voor tijdelijke verkeersborden, door foutparkeerders worden zij geconfronteerd met bijkomende kosten, als politie geen proces-verbaal opstelt dan kan de overtreder deze kosten niet verhalen op de overtreder.

Ook de klachten over attitude namen toe (van 89 in 2022 naar 141 in 2023). Attitude kwam daardoor op de tweede plaats terecht in de top vijf in tegenstelling tot 2022 toen attitude nog op de derde plaats stond. Meerdere burgers laten weten niet opgezet te zijn met de houding van de politiepatrouille en de gevoerde communicatie. Gelet de moeilijkheid om deze klachten objectief te bekijken en te beoordelen bij gebrek aan objectieve elementen, dringt een alternatieve afhandeling door middel van bemiddeling¹⁵ zich op. Mogelijks ontstaat er tijdens de bemiddeling wederzijds begrip tussen de partijen.

De klachten ‘ambtsplichten verkeer’ daalden dan weer (van 117 in 2022 naar 102 in 2023).

Dat de samenwerking met de juridische dienst vlot verliep, is zichtbaar in de cijfers ‘schadegeval’. Zo kende ‘schadegeval’ een stijging van 20 klachten, wat resulteerde in een totaal van 48 dossiers. Van die 48 dossiers werden bovendien 19 afgehandeld door de juridische dienst.

De top vijf aan klachten wordt afgesloten door klachten ‘ambtsplichten gerechtelijk’. Het aantal klachten bleef in 2023 min of meer gehandhaafd (41 in 2022, 42 in 2023).

In tegenstelling tot 2022 behoort ‘voorbeeldgedrag verkeer’ niet langer tot de top vijf. Deze klachten dalen van 36 in 2022 naar nog slechts 18 in 2023, waardoor ‘voorbeeldgedrag verkeer’ ditmaal op de tiende plaats eindigt.

Daalde eveneens sterk: ‘miskenning aangifteplicht (doorverwijzing extern PZA)’ (van 34 in 2022 naar zes in 2023) en ‘woonstcontrole’ (van 28 in 2022 naar acht in 2023). Klachten met het trefwoord ‘geen/foute/onvolledige informatie’ stegen in 2023 dan weer met 17 dossiers.

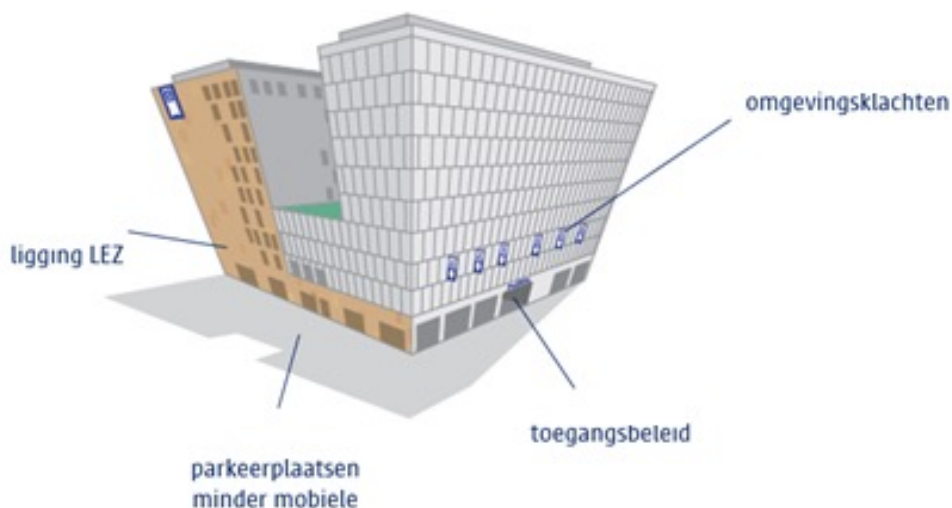
trefwoord	gegrond – individuele disfunctie	gegrond – organisatorische disfunctie	ongegrond	niet ontvankelijk – onbevoegd	niet ontvankelijk – geen concrete gegevens/ identificatie onmogelijk
Geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht, ...	16	10	88	15	2
Attitude	12	1	82	11	2
Ambtsplichten verkeer	3	2	27	23	2
Schadegeval	1	1	16	5	2
Ambtsplichten gerechtelijk	6	2	21	4	1
Wachttijd	2	19	16	0	0
Geen/foute/onvolledige informatie	7	0	18	3	1
Ambtsplichten bestuurlijk	0	0	12	0	1
Geweld disproportioneel	0	0	8	0	1
Voorbeeldgedrag verkeer	7	0	5	1	0
Deontologie/integriteit	0	0	8	0	1
Miskenning aangifteplicht (intern PZA)	1	0	4	0	0
Bereikbaarheid	2	3	5	1	2
Racisme/discriminatie	0	0	5	1	0
Woonstcontrole	0	0	8	0	0
Miskenning aangifteplicht (doorverwijzing extern PZA)	0	0	4	1	0
Schending beroepsgeheim/ discretieplicht/privacy	0	0	3	1	0
Legitimatieplicht politie	2	0	2	0	0
Ander	0	0	3	1	0
Gedrag privélevenplicht/privacy	0	0	2	1	0
Politiebeleid	0	0	3	1	0
Bevoegdheidsoverschrijding	0	0	0	0	0
Onrechtmatig raadplegen van databanken	0	0	0	1	0
TOTAAL	59	38	340	70	15

Tabel 3: Afhandeling klacht politieoptreden per trefwoord

niet ontvankelijk – geen concrete gegevens / identificatie onmogelijk	bezwaarschrift-procedure verkeer	betwist	afhandeling intern toezicht	afhandeling JUR	nog in onderzoek	afhandeling bemiddeling	totaal
12	0	4	8	0	1	0	156
9	2	14	4	0	1	3	141
2	39	2	1	0	0	1	102
3	0	0	1	19	0	0	48
3	0	1	4	0	0	0	42
0	0	0	1	0	0	0	38
2	0	0	2	1	0	1	35
4	0	0	2	3	0	0	22
1	0	0	4	0	0	6	20
4	0	1	0	0	0	0	18
2	0	3	1	0	0	0	15
0	0	2	7	0	0	0	14
1	0	0	0	0	0	0	14
2	0	0	1	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	1	0	0	0	6
0	0	1	1	0	0	0	6
1	0	1	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	1	5
1	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	1	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
47	41	29	38	24	2	12	715

Naar aanleiding van een beroepsprocedure heeft Comité P in 2023 aanbevolen om terughoudender conclusies te maken bij klachten zonder/onvoldoende objectieve elementen. Comité P is van mening dat klantenmanagement deze dossiers eerder als 'betwist' dient te kwalificeren dan 'ongegrond'.

Rekening houdend met de aanbeveling van Comité P dringt de dienst klantenmanagement opnieuw aan op een verplichting om de bodycams aan te zetten tijdens een interventie.



Met de gefaseerde verhuis volledig achter de rug, kwamen de eerste klachten binnen aangaande de inplanting van het nieuwe kantoorgebouw van Politiezone Antwerpen binnen de Singel. De dienst klantenmanagement ontving zeven dossiers, inzake o.a. lichtpollutie van het logo aan het politiekantoor zelf, maar vooral omgevingsklachten (lawaaioverlast door sirenes, zwaailichten). Daarnaast waren er ook enkele klachten over het gebouw zelf aangaande de veiligheidsregels bij betreden, de ligging binnen de LEZ-zone en het gebrek aan parkeerplaatsen voor mindermobiele personen.

Melding reguliere werking

Reeds in 2021 was een daling in meldingen reguliere werking merkbaar (van 625 in 2020 naar 506 in 2021). Die daling zette verder in 2022 (303) en ging ook nog door in 2023 (99).

De meeste meldingen reguliere werking handelen over 'algemeen', algemene overlast (voornamelijk geluids-overlast), verkeer algemeen en parkeerdruk/overlast. Samen maken zij 67 van de 99 meldingen reguliere werking uit.

Trefwoord	Subtrefwoord	2021	2022	2023
Algemeen ²³	/	111	55	18
Drugs	/	14	5	5
Internetfraude	/	34	8	0
Lopend dossier	/	115	81	8
Overlast	Algemeen	41	30	21
	Horeca	12	2	1
	Jongeren	19	18	5
	Bedelaars	0	15	0
	Vuurwerk	2	3	0
Sluikstorten	/	4	7	4
Verkeer	Algemeen	57	23	16
	Evenementen	1	0	0
	Infrastructuur	31	16	2
	Parkeerdruk/overlast	47	32	12
	Verkeersgedrag fietsers	11	5	6
Straatbeeld	/	7	3	1
Totaal		506	303	99

Tabel 4: Meldingen reguliere werking per trefwoord

Suggestie

In 12 dossiers gaven burgers aan dat ze met het invullen van het formulier enkel een suggestie wensten te doen met betrekking tot het politiecontact dat ze hadden.

Bijvoorbeeld hoe zij als slachtoffer van een strafbaar feit de politietussenkomst hadden ervaren en wat zij nog misten naar informatie of verloop van de procedure.

Vraag om informatie

Net zoals de meldingen reguliere werking, nemen ook de vragen om informatie doorheen de jaren af. In 2021 werden er 357 vragen om informatie gesteld, in 2022 waren dat er 201 en in 2023 werden er nog slechts 81 vragen om informatie gesteld.

De combinatie van een verbeterd en klantvriendelijker burgerportaal met veel specifiekere informatie en het aangepaste (on-)tevredenheidsformulier – dat sterk filtert op oneigenlijke klachten en vragen voor informatie – zijn hoogstwaarschijnlijk de reden van deze sterke daling.

Aantal vragen om informatie	2021	2022	2023
Algemeen ¹⁶	127	65	48
Lopend dossier	126	81	8
Openbaarheid van bestuur	50	26	7
Verkeer	54	29	18
Totaal	357	201	81

Tabel 5: Vragen om informatie

4. PROJECTEN

4.1. PROJECTEN REGULIERE WERKING

Via bemiddeling tussen de burger en Politiezone Antwerpen (lees: door een bemiddelaar of door de dienst klantenmanagement) wordt getracht het dossier te bespreken en de werkwijze van politie transparanter te maken in de hoop dat er wederzijds begrip komt.

In 2022 werden de eerste voorzichtige stappen genomen om bemiddeling in klachtendossiers op te starten. Gelet toen nog aan expertise moest worden gewonnen, legden de bemiddelaars zich in 2022 enkel toe op één specifiek feit, namelijk klachten met betrekking tot ‘ambtsplichten bestuurlijk’. Veelal leven er heel wat vragen en onduidelijkheden bij de bevolking wanneer zij geconfronteerd worden met grootschalige politietussenkomsten (bijvoorbeeld ordediensten met eindejaar).

In 2023 werd verder ingezet op bemiddeling en werden de te behandelen feiten uitgebreid met ‘attitude’. In totaal werden 12 dossiers afgehandeld middels bemiddeling: zes dossiers ‘geweld disproportioneel’, drie dossiers ‘attitude’, één dossier ‘ambtsplichten verkeer’, één dossier ‘geen/foute/onvolledige informatie’ en één dossier ‘ander’¹⁷. Aangezien voornoemde dossiers allen een positieve afloop kenden, zet de dienst klantenmanagement ook in 2024 verder in op deze alternatieve klachtenbehandeling.

“Bij deze wilde ik u toch nog schriftelijk bedanken en er op duiden dat met uw aanpak van de zaken, u een aanwinst bent voor de politie. In tegenstelling tot wat ik verwachtte, is het onderhoud tussen u, Bart en mij op zeer gemoedelijke wijze gebeurt en is er verduidelijking en wijze raad gegeven. De door mij afgegeven documenten, zouden defensief kunnen overkomen, zoals ik al zei, is het onderhoud anders gelopen dan wat ik er van verwachtte. Bij deze nogmaals bedankt.”

KM 23-0120-01

“Vooreerst wensen wij u te danken voor uw interventie in dit dossier. Bovendien zijn wij u zeer erkentelijk voor uw aanpak, die getuigt van een doorgedreven professionalisme in alle domeinen (zoals juridisch, heldere en zeer duidelijke communicatie, zelfs het betonen van empathie is u niet vreemd).”

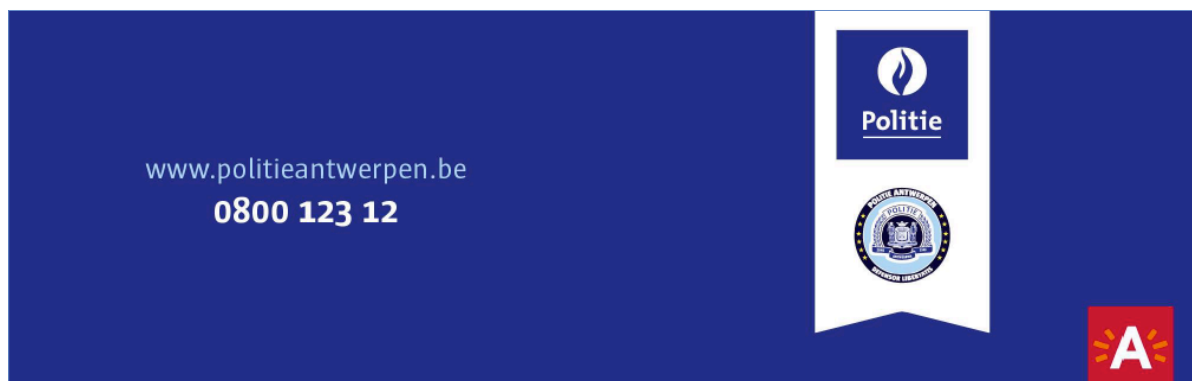
KM 23-1030-01

EINDNOTEN

- ¹ Woorden met een sterretje worden uitgelegd in de verklarende begrippenlijst.
- ² De cijfers vermeld in huidig jaarverslag zijn een weergave van de realisaties van de dienst klantenmanagement van 19 januari 2023 tot en met 18 januari 2024.
- ³ Inclusief het diensthoofd.
- ⁴ Rondzendbrief 29 maart 2011 CP3 betreffende organisatiebeheersing in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, BS 21 april 2011.
- ⁵ Via het contactpunt kwaliteitszorg kan elke medewerker van Politiezone Antwerpen discreet een probleemsituatie aanmelden. In 2023 werden 32 cases multidisciplinair behandeld door de kerngroep alternatieve maatregelen.
- ⁶ 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, ge-structureerd op twee niveaus, BS 21 april 2011.
- ⁷ Zie Tabel 3: Afhandeling klacht politieoptreden per trefwoord.
- ⁸ Zie Tabel 4: Meldingen reguliere werking.
- ⁹ Voorbeeld: in november 2023 hield het diensthoofd klantenmanagement een functioneringsgesprek met een hoofdinspecteur uit een regiokantoor. Sinds het constructief gesprek van ruim twee uur ontving de dienst klantenmanagement geen nieuwe klachten meer ten aanzien van deze hoofd-inspecteur.
- ¹⁰ Zie bijlage 2: Businesskaartje met QR-code tevredenheidsformulier.
- ¹¹ Het businesskaartje met QR-code (zie bijlage 2) geeft rechtstreeks toegang tot het (on-)tevredenheidsformulier op het e-loket/burgerportaal.
- ¹² Het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) helpt mensen met al hun vragen en problemen die te maken hebben met welzijn.
- ¹³ Unia is een onafhankelijke openbare instelling die discriminatie bestrijdt en gelijkheid bevordert.
- ¹⁴ (On-)tevredenheidsmelding = klacht politieoptreden + melding reguliere werking?
- ¹⁵ Zie infra ‘Projecten reguliere werking’.
- ¹⁶ Vraag omtrent woonvoorschriften, hoelang kan/mag een pand leegstaan?
- ¹⁷ Bemiddeling inzake selectieprocedure

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: BUSINESSKAARTJE MET QR-CODE TEVREDENHEIDSFOMULIER



Ben je tevreden of ontevreden over onze dienstverlening?
Scan de QR-code om rechtstreeks op de contactpagina van de dienst klantenmanagement te komen.

 **Politiezone Antwerpen - dienst klantenmanagement**
www.politieantwerpen.be/e-loket/tevredenheid-over-de-politie

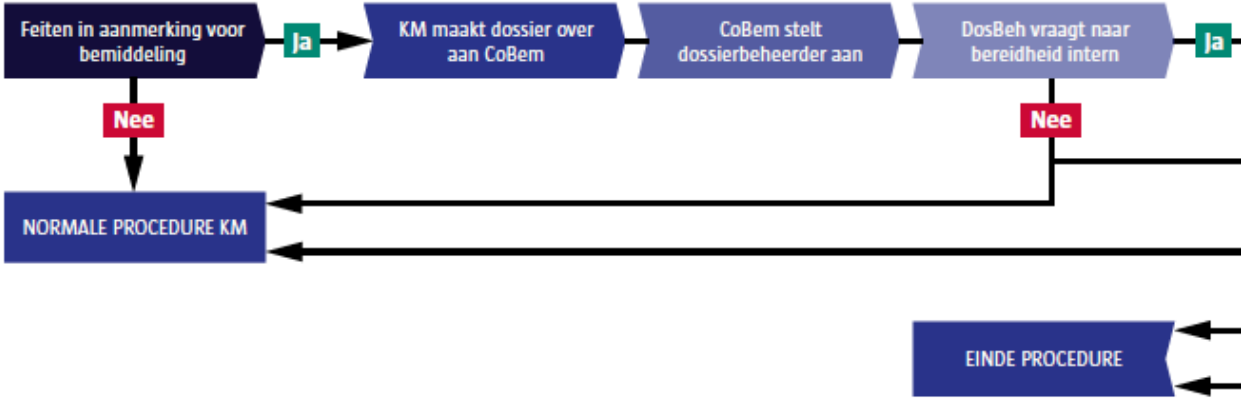


BIJLAGE 2: FLOWCHART (EXTERNE) BEMIDDELING

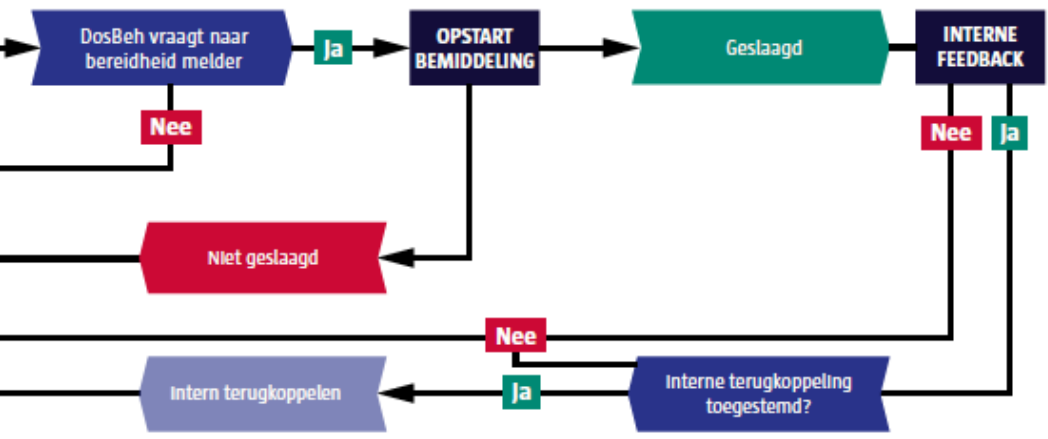


FLOWCHART BEMIDDELING

Legende
CoBem = coördinatie bemiddeling
DosBeh = dossierbeheerder
KM = klantenmanagement



LING



EERSTELIJNSRAPPORT | 2023

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 vraag, melding of klacht over de dienstverlening van de stad of haar districten hebben, als haar klanten. Zij kunnen daartoe zowel digitaal als telefonisch bij de stad en haar districten terecht. Daarnaast vormt het brede stedelijke netwerk van fysieke onthalen en balies ook een contactpunt om klanten te woord te staan.

Het eerstelijnscontact 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 eerstelijnsmedewerkers 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.

1.2. Hernieuwde aandacht voor eerstelijnsklachten in 2023

Telefonische en digitale klantencontacten in eerste en tweede lijn worden bij stad Antwerpen in volledig gescheiden CRM-systemen behandeld. In 2023 is er wel 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 werd in het najaar van 2023 een actieplan uitgerold binnen de interne klantenteams om eerstelijnsklachten beter te herkennen, te registreren en meer kwalitatief te behandelen. Een stijging in aantal geregistreerde eerstelijnsklachten in vergelijking met voorgaande jaren is niet vreemd aan dit actieplan.

Eerstelijnsklachten rond beslist beleid worden binnen stad Antwerpen voortaan als volgt gedefinieerd:

- Een uiting van ontevredenheid over afspraken of beloften die de stad of haar districten niet waar gemaakt hebben, en dit gekoppeld aan de vraag alsnog een oplossing aan te reiken. Deze uiting neemt vaak de vorm aan van een verwijt, een ingebrekestelling of een ongenoegen.

Zo is een eerste sluikstortmelding geen klacht. Als de klant echter merkt dat het gemelde sluikstort niet wordt opgeruimd, en het sluikstort opnieuw meldt met commentaar, dan is deze melding wél een klacht.

Volgende werkafspraken rond de behandeling van eerstelijnsklachten werden met de interne klantenteams gemaakt:

1. Ga na of de klacht effectief de dienstverlening van stad Antwerpen betreft.
2. Registreer klachten in de CRM-toepassingen van het klantenmanagement effectief ook als 'klacht'.
3. Behandel iedere klacht.
4. Behandel en beantwoord de klacht binnen de 21 werkdagen.
5. Zorg voor een correct, integer en begrijpelijk antwoord.
6. Toon empathie.
7. Werk samen bij meervoudige klachten.
8. Geef in het eindantwoord steeds de contactgegevens van de ombudsvrouw mee.
9. Kaart knelpunten in processen aan en suggereer zelf verbeterpunten.
10. Rapporteer maandelijks je management over klachten.

1.3. 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.

1.3.1 Click

De digitale schriftelijke eerste en tweedelijnsklantencontacten werden ook in 2023 behandeld in de eigen gebouwde CRM-toepassing 'KLM2'. Als gevolg van de cyberaanval van 6 december 2022 waren in 2023 een tijdlang een aantal functionaliteiten niet bruikbaar. Zo moest iedere e-mail gericht aan de stad of een district tot november 2023 manueel ingebracht worden, wat de doorlooptijd van de behandeling van deze e-mails niet ten goede kwam. Bij de organisatie van deze extra werklust werd beslist deze te spreiden over alle interne klantenteams. Concreet verschoof zo de behandeling van eerstelijnsvragen naar de tweede lijn om bij de eerste lijn ruimte te maken voor de manuele inbreng van de e-mails in 'KLM2'.

Ieder e-mailcontact krijgt in 'KLM2' 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.

Klanten kunnen ook digitaal meldingen inseinen via het online portaal meldingen.antwerpen.be. Indien klanten zich aanmelden met hun A-profiel bij het digitaal melden, dan zullen zij de status van hun melding kunnen opvolgen in het e-loket. Sommige meldingen worden door de interne klantenteam manueel doorgezet naar de operationele diensten, andere meldingen -waaronder sluikstortmeldingen- stromen automatisch door naar de operationele diensten.

Ook medewerkers kunnen over dezelfde onderwerpen als klanten digitaal meldingen inseinen. Zij doen dat via het online portaal medewerkersmeldingen.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' 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.

1.3.2 Call

Voor telefonische eerstelijnscontacten doet stad Antwerpen sinds 1 januari 2023 volledig beroep op een externe partner. Tot eind juli 2023 werkte stad Antwerpen samen met N Allo NV. Sindsdien werkt stad Antwerpen onder raamcontract van Digitaal Vlaanderen samen met WEngage NV die onder andere voor Vlaanderen de 1700-lijn uitbaat. Deze partners beschikken over call center infrastructuur waarin alle rapportagenoden van stad Antwerpen vervat zit. Sinds de samenwerking met WEngage NV kan stad Antwerpen ook nagaan hoeveel eerstelijns-klachten er worden neergelegd, en waarover deze klachten gaan.

Heel wat diensten en districten van stad Antwerpen verzorgen ook telefonische tweedelijnscontacten. Enkele diensten gebruiken hiertoe call center infrastructuur. Deze infrastructuur is evenwel niet ingericht om bijvoorbeeld het onderwerp van het gesprek en het type van contact te capteren.

1.3.3 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 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 kansengroepen een snellere en meer adequate toeleiding naar de dienstverlening van stad Antwerpen betekenen.

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 kende tijdens de eerste maanden 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 Managementteam 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’ voorbereid binnen de sfeer van de geprefereerde CRM-oplossing Salesforce die in de zogenaamde veilige groene zone actief zijn. Er is nog geen streefdatum voor deze overstap naar Salesforce vastgesteld. Digipolis heeft momenteel geen zicht op IT-projectcapaciteit op de korte en midden lange termijn.

Het issue rond datakwaliteit ter rapportage is dus nog niet volledig opgelost. Tel daarbij de impact van de cyberaanval die sinds 6 december 2022 het normale verwerkingsproces van digitale klantencontacten in de eerste 2 kwartalen van 2023 zwaar verstoorde.

De cijfers rond digitale klantencontacten in dit eerstelijnsrapport moeten dan ook met enige omzichtigheid benaderd worden.

Er wordt voor dit eerstelijnsklachten rapport afstand gedaan van de manier rapporteren gedurende de voorgaande jaren. Eerder dan te focussen op hoe een digitaal klantencontact stad Antwerpen bereikt en het type dat stad Antwerpen dan aan dat klantencontact toekent, leggen we meer nadruk op over welke thema’s en onderwerpen klanten een klacht hebben in eerste lijn. Temeer omdat stad Antwerpen nu ook sinds augustus 2023 telefonische eerstelijnsklachten noteert én de klantenteams de opdracht gekregen hebben klachten meer secuur te benoemen en te behandelen.

2.2. Click

klantenteams		behandelde digitale contracten				behandelde dig. eerstelijnsklachten			
		Q1 - Q2	Q3 - Q4	totaal	%	Q1 - Q2	Q3 - Q4	totaal	rel. %
1e lijn	Stedelijk contactcenter	0	856	856	0,38	0	7	7	0,82
2e lijn	BZ	120	134	254	0,11	3	7	10	3,94
	FI	422	374	796	0,36	7	6	13	1,63
	FI/buiten contr. aansprakelijk	697	783	1.480	0,66	47	53	100	6,76
	MV	2.839	3.075	5.914	2,64	29	37	66	1,12
	MV/fietshandhaving	1.647	1.930	3.577	1,60	1	7	8	0,22
	OS	2.064	1.411	3.475	1,55	47	60	107	3,08
	OS/loketten/identiteit	1.533	1.683	3.216	1,44	14	19	33	1,03
	OS/loketten/leven	1.167	1.345	2.512	1,12	4	24	28	1,11
	OS/loketten/migratie	4.796	4.538	9.334	4,17	42	43	85	0,91
	OS/loketten/nationaliteit	261	310	571	0,26	5	2	7	1,23
	OS/loketten/rijbewijzen	482	503	985	0,44	6	18	24	2,44
	OS/loketten/wonen	1.889	1.752	3.641	1,63	25	79	104	2,86
	MPA	1.890	2.733	4.623	4,07	64	162	226	4,89
	MPA/LEZ	143	92	235	0,10	5	5	10	4,26
	P&O	369	367	736	0,33	5	5	10	1,36
	SB	5.209	7.563	12.772	5,71	102	202	304	2,38
	SB/sorteerstraten	909	4.438	5.347	2,39	18	29	47	0,88
	SB/afvalstickers	476	921	1.397	0,62	8	10	18	1,29
	SB/ophaaldiensten	59.903	71.278	131.181	58,60	17	27	44	0,03
	SB/schadedossiers	20	7	27	0,01	0	0	0	0,00
	SB/recyclageparken	14	176	190	0,08	0	0	0	0,00
	SB/graffiti	1.618	713	2.331	1,04	2	4	6	0,26
	SD	1.323	1.829	3.152	1,14	24	34	58	1,84
	SW	4.755	4.884	9.639	4,31	252	469	721	7,48
	SW/mobiliteit	137	152	289	0,13	5	13	18	6,23
	TV	541	456	997	0,45	19	33	52	5,22
	TV/bib	70	99	169	0,08	2	1	3	1,78
	district AN	1.570	2.717	4.287	1,92	56	141	197	4,60
	district BE	527	735	1.262	0,56	14	71	85	6,74
	district BEZALI	258	287	545	0,24	6	30	36	6,61
	district BO	603	694	1.297	0,58	2	11	13	1,00
	district DE	729	911	1.640	0,73	8	70	78	4,76
	district EK	394	497	891	0,40	3	17	20	2,24
	district HO	568	798	1.366	0,61	8	14	22	1,61
	district ME	582	909	1.491	0,67	15	12	27	1,81
	district WI	513	876	1.389	0,62	18	45	63	4,54
	Totaal			223,864	1,00			2.650	1,18

In 2023 registreerde stad Antwerpen 223.864 behandelde digitale klantencontacten in GMP. 58,6% (!) van deze digitale klantencontacten betreft meldingen voor de ophaaldiensten van de bedrijfseenheid Stadsbeheer. In casu gaat het dan voornamelijk over meldingen van sluikstort, zwerfvuil of niet opgehaald huisvuil. De klantenteams van de loketdiensten van de bedrijfseenheid Ondernemen en stadsmarketing namen 9% van alle digitale klantencontacten voor hun rekening. Het klantenteam van de bedrijfseenheid Stadsbeheer behandelde 5,7% van alle digitale klantencontacten. De andere 34 klantenteams in de stad en districten behandelden de overige 26,7%.

De focus op het meer secuur noteren van eerstelijnsklachten bij digitale klantencontacten lijkt alvast in 2023 'zijn vruchten af te werpen'. In 2022 beoordeelden de klantenteams 1.359 digitale klantencontacten als 'klacht', in 2023 beoordeelden zij 2.650 digitale klantencontacten als 'klacht'. Dat is zowat een verdubbeling (!) op één jaar tijd. Verdere analyse van dit cijfer toont aan dat de stijging van klachten vooral genoteerd werd in de tweede jaarhelft, dus na de instructie meer nauwgezet klachten te noteren en te behandelen. De stijging van klachten is dus geen rechtstreeks gevolg van de impact die klanten ondervonden van de cyberaanval, maar wel van een interne oefening.

5 vaststellingen:

1. De bedrijfseenheid Stadsontwikkeling ontving zowel in absolute cijfers (739) als in relatieve cijfers (7,4%) de meeste eerstelijnsklachten. Daarbij valt op dat deze klachten zich voornamelijk concentreren op het parkeer- en (deel)mobiliteitsbeleid, de verkeersveiligheid, verkeerscirculatie en werfsignalisatie. Aansluitend ontving AG Mobiliteit en Parkeren Antwerpen 236 eerstelijnsklachten, 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 419 eerstelijnsklachten. Een groot aantal van deze klachten zijn terug te brengen tot de impact van de cyberaanval op de sorteerstraten, de recyclageparken en de verdeling van afvalstickers. Daarnaast klaagden klanten ook over niet opgehaald huisvuil en niet of onvoldoende geveegde straten en pleinen.
3. De bedrijfseenheid Ondernemen en Stadsmarketing ontving 388 eerstelijnsklachten over de loketwerking burgerzaken, waarbij de thema's identiteit (E-identiteitskaart, E-vreemdelingenkaart, paspoort en rijbewijs) migratie (verblijfsrecht) en wonen (huisnummering en adreswijziging) koploper zijn. Deze klachten zijn vaak terug 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 de klantenteams van district Antwerpen, district Berchem, district Berendrecht-Zandvliet-Lilo, district Deurne en district Wilrijk relatief veel eerstelijnsklachten ontvangen. De klachten richten zich op schade en (her)aanleg van het openbaar domein, het straatbeeld, werken door nutsbedrijven en groenvoorzieningen en ook de communicatie hieromtrent.
5. Tot slot krijgt de bedrijfseenheid Financiën relatief veel eerstelijnsklachten bij de verwerking van dossiers waarbij stad Antwerpen schade heeft berokkend aan derden (de zogenaamde buitencontractuele aansprakelijkheid).

2.3. Call

Bij de opstart van de samenwerking met WEngage om het stedelijk contactcenter uit te baten, werd de kans gegrepen om de rapportering van de eerstelijnsoproepen grondig bij te sturen. Niet alleen werd de onderwerpstructuur van de oproepen verder gealigneerd met de ontwerpstructuur van antwerpen.be, vanaf juli 2023 wordt ook voor het eerst het type van de eerstelijnsoproep genoteerd, waaronder eerstelijnsklacht. In 2023 registreerde stad Antwerpen bij het stedelijk contactcenter 262.325 beantwoorde oproepen in eerste lijn. Enkele klantenteams maken gebruik van een eigen call center infrastructuur voor de behandeling van tweedelijnsoproepen. Zij beantwoorden samen 119.078 oproepen in 2023. Zij noteren evenwel niet het type van de oproep, in casu eerstelijnsklachten.

	Beantwoorde oproepen stedelijk contactcenter	Eerstelijnsklachten	rel %
Eerstelijnsklachten behandelend klantenteam*	Q3 - Q4	Q3 - Q4	
BZ/BZ	715	8	1,12
Districten	204	1	0,49
FI/buiten contr. aansprakelijk	91	2	2,20
MV	283	5	1,77
MV/fietshandhaving	137	3	2,19
OS	27	1	3,70
OS/loketten	13.113	30	0,23
OS/loketten/identiteit	17.349	130	0,75
OS/loketten/leven	6.168	53	0,86
OS/loketten/migratie	8.364	16	0,19
OS/loketten/nationaliteit	3.161	10	0,32
OS/loketten/wonen	8.731	62	0,71
OS/A-kaart	508	2	0,39
P&O	129	1	0,78
SB	6.163	20	0,32
SB/afvalstickers	493	2	0,41
SB/ophaaldiensten	4.931	75	1,52
SB/recyclageparken	2.480	11	0,44
SB/sorteerstraat	1.556	10	0,64
SD	1.721	7	0,41
MPA	12.372	57	0,46
MPA/LEZ	443	2	0,45
SW	1.731	10	0,58
SW/mobiliteit	458	3	0,66
TV	18	1	5,56
TV/bib	1.635	10	0,61
Totaal	92.981	532	0,57

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

Telefonische eerstelijnsklachten worden door WEngage doorgeschakeld naar de respectievelijke klantenteams. In bovenstaande tabel staan enkel de klantenteams opgesomd die een klacht verwerkten, genoteerd. Telefonisch worden er procentueel 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 schriftelijk hun beklag te doen.

3 vaststellingen:

1. De bedrijfseenheid Ondernemen en stadsmarketing ontving in absolute cijfers (301) de meeste eerstelijnsklachten over de loketwerking burgerzaken. Ook hier zijn klachten terug te leiden tot een onvoldoende afspraakcapaciteit voor reguliere producten en een achterstand in adreswijzigingen.
2. De bedrijfseenheid Stadbeheer behandelde 118 eerstelijnsklachten. 75 betreffen de properheid van het openbaar domein.
3. Er werden 57 klachten geregistreerd over de dienstverlening van AG Mobiliteit en Parkeren Antwerpen, in casu over parkeer retributies en -vergoedingen, parkeervergunningen en tijdelijke verkeerssignalisatie / parkeerverboden.

3. Conclusie en vooruitzichten

De behandeling van 223.864 geregistreerde digitale klantencontacten, 262.325 beantwoorde telefoonoproepen in eerste lijn en 119.078 geregistreerde en beantwoorde telefoonoproepen in tweede lijn op 1 jaar tijd blijven indrukwekkende cijfers voor een stad met +/- 540.000 inwoners. Tel daarbovenop 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 zo veel klanten contact zoeken met stad Antwerpen, en dit zelfs los van de impact van de cyberaanval op de dienstverlening. 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 anderstaligheid van klanten een rol? Of 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 de administratie van stad Antwerpen een spiegel voor om voortdurend aan diensten, producten en communicatie te schaven. 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.

Niet alleen (digitale) toegankelijkheid en efficiënte behandeling van eerstelijnsvragen, meldingen en klachten staan voorop, ook moet er voortdurend oog en sturing zijn om al deze klantencontacten inhoudelijk kwalitatief te behandelen. Geven we de correcte informatie mee, zijn onze antwoorden integer en GDPR-conform, zoeken we voldoende naar oplossingen, schrijven we in heldere taal, tonen we enige vorm van empathie bij de behandeling van gegronde eerstelijnsklachten? Om antwoorden te vinden op deze vragen organiseert stad Antwerpen samen met WEngage NV sinds augustus 2023 een opt-in bevraging na het beëindigen van ieder eerstelijnsstelefoongesprek. Maandelijks beantwoorden tussen de 15% à 20% van alle bellers deze bevraging. Zij geven een score van 1 op 10 op volgende vragen:

- Heeft u in uw beleving lang moeten wachten voor u een medewerker aan de lijn kreeg?
- Werd u vriendelijk en beleefd te woord gestaan door de medewerker?
- Werd uw vraag beantwoord en werd u een oplossing aangereikt?
- Zou u deze dienst aanraden aan familie, vrienden en kennissen?

Stad Antwerpen behaalde een score van gemiddeld 8,6/10 op deze vragen in 2023.

In 2023 hervatte stad Antwerpen na de tegenslag van de cyberaanval de ontwikkeling van een native app voor smartphone. De 'Mijn Antwerpen app' zal vanaf juni 2024 gratis beschikbaar zijn in de app-stores van Apple en Google. De eerste versie van de app is een bewuste gooi in lijn met de digitale transformatiestrategie van de dienstverlening. Als klanten dit nieuwe kanaal van dienstverlening omarmen, kunnen zij rekenen op een meer gepersonaliseerde en meer transparante dienstverlening. Dit nieuwe dienstverleningskanaal zal enerzijds minder toeleidings- en wegwijsvragen genereren, maar anderzijds meer digitale ondersteuningsvragen. Het is dan ook de taak van het stadsbrede klantenmanagement om zich op die transformatie voor te bereiden: van "wegwijzer" naar "digitale ondersteuner", mét oog voor de grieven van de klant.

EERSTELIJSRAPPORT | 2023

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS



Algemeen

Stedelijk Onderwijs is één van de grootste onderwijsinrichters in Vlaanderen met 6500 personeelsleden en 57.000 leerlingen en cursisten verspreid over een 120-tal scholen. We zijn een autonoom gemeentebedrijf van de stad Antwerpen en behoren tot het officieel gesubsidieerd onderwijs. We vormen één groot netwerk van scholen, academies en centra verspreid over de stad.

Stedelijk Onderwijs staat voor sterk onderwijs in een warme stedelijke omgeving. Onderwijs is een verhaal van mensen. Het zijn de mensen die het verschil maken. Onze teams staan garant voor sterk onderwijs. Zo willen we dat elke Antwerpenaar de kans krijgt om maximaal te leren en kan groeien naar een job, verdere studies of een waardevolle plek in onze samenleving. Samen bouwen we aan de stad van morgen.

We gaan resoluut voor maximale leerwinst van elke lerende. We leggen de lat hoog en verwachten sterke leerprestaties van onze leerlingen. Dat betekent dat onze teams leer-effecten en -resultaten meten en bijsturen waar nodig. We trainen en begeleiden onze leraren daarin. Tegelijk zoeken we steeds naar de beste zorg voor specifieke noden van onze leerlingen. Onze leerlingenbegeleiding is net als onze pedagogische begeleiding sterk uitgebouwd.

Het welbevinden is voor ons belangrijk. Wie gemotiveerd is, leert sneller en werkt beter. Dus zorgen we niet alleen voor het goed voelen van leerlingen, maar ook voor onze leraren. Tegelijkertijd investeren we in hedendaagse en duurzame gebouwen. We zorgen ervoor dat elke lerende mee kan in de digitale wereld.

We hebben al 200 jaar ervaring in onderwijs in de stad. Maar we kijken ook vooruit: we willen onze leerlingen en cursisten perspectief bieden in een veranderende wereld. Perspectief op een job, op verdere studies of op een volwaardige plek in de samenleving. We maken daarbij maximaal gebruik van de stedelijke omgeving. Daarom betekent leren bij ons méér dan het behalen van een kwalificatie. Je krijgt bij ons ook de ruimte om te oefenen en te groeien tot een actieve burger. Elke school, academie of centrum doet dat op zijn manier.

Behandeling signalen en lijndenken

De manier waarop Stedelijk Onderwijs omgaat met klachten, meldingen, vragen en suggesties is een continu proces van capteren, behandelen, meten en verbeteren.

Vanuit klantgerichtheid willen we er blijvend op inzetten om alle signalen op een adequate manier te behandelen, en waar mogelijk te leren uit wat gesignaleerd wordt. Op die manier wordt de kwaliteit in alle vormen van de dienstverlening bewaakt en vanuit feedback verbeterd. Goed signaalmanagement zorgt voor het vergroten van de klantgerichtheid en voor het optimaliseren van de kwaliteit van dienstverlening.

Stedelijk Onderwijs Antwerpen wil een eerlijke, transparante en betrouwbare organisatie zijn met een open cultuur, door zich kwetsbaar te durven opstellen en door de communicatie over de dienstverlening te openen en daarbij goed te luisteren. We gaan voor een bespreekbaarheidscultuur, waarin de controverse niet uit de weg gegaan wordt.

Via aanvangsbegeleiding, opleidingen op vraag, gerichte advisering, betrokkenheid van netwerkdirecteurs en managers trachten we de scholen en ondersteunende diensten blijvend te stimuleren om signalen open en correct te behandelen en te zoeken naar oplossingen in een constructieve en begripvolle sfeer.

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.

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. Lukt dat niet, kunnen ze bij de netwerkdirecteur of het vraag- en meldpunt terecht.

Het vraag-en meldpunt 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 terecht komt voor behandeling en kan ook aanduiden of hij buiten de school, academie of centrum wil melden. Afhankelijk van de keuze van thema en onderwerp die een indiener maakt in het formulier, komt een signaal terecht bij de juiste behandelaar.

Signalen die op organisatieniveau binnenkomen, worden zoveel mogelijk aan de eerste lijn doorgegeven 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.

Jaarlijkse rapportering

Jaarlijks wordt een uitgebreide rapportering opgemaakt van alle signalen in vraag- en meldpunt.

Het doel van deze rapportering is om:

- Signalen zelf te analyseren: waar, waarover en door wie worden ze gemeld;
- Na te gaan in welke mate de behandeltermijnen worden gerespecteerd;
- Eventuele tendensen te ontdekken in de gegronde en deels gegronde meldingen en klachten die richtinggevend kunnen 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 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 ook alle signalen die via het e-formulier rechtstreeks in scholen, academies en centra terechtkomen daar adequaat behandeld.

- Interne vragen, meldingen en klachten naar dienstverlening worden via de geijkte interne kanalen gemeld. Bijvoorbeeld problemen in verband met ICT worden ingeseind in de Servicedesk, 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 en worden bezorgd aan Juridische Zaken voor opvolging.

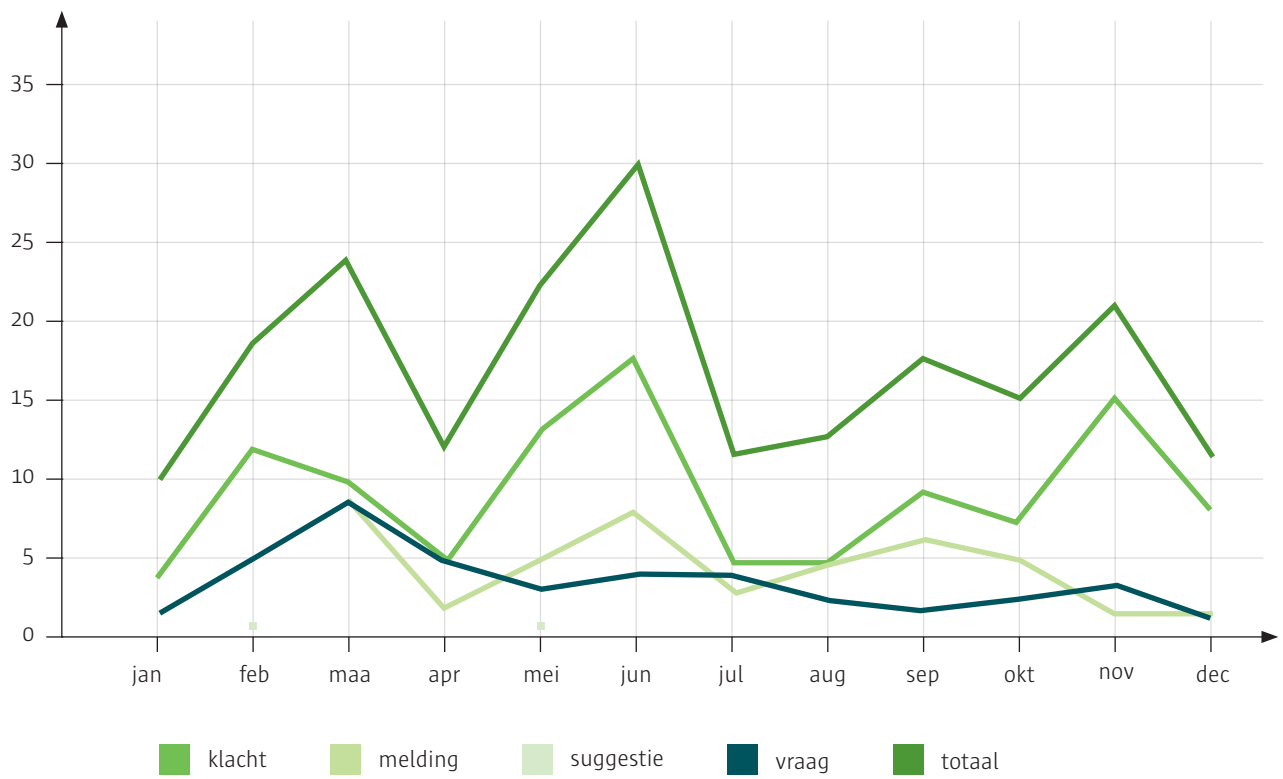
1. Het gebruik van vraag- en meldpunt in 2023

In 2023 werden in totaal 215 signalen geregistreerd en behandeld.

De piek lag in 2023 voornamelijk eind vorig schooljaar, in juni, traditioneel een periode 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.

Spreiding per maand 2023

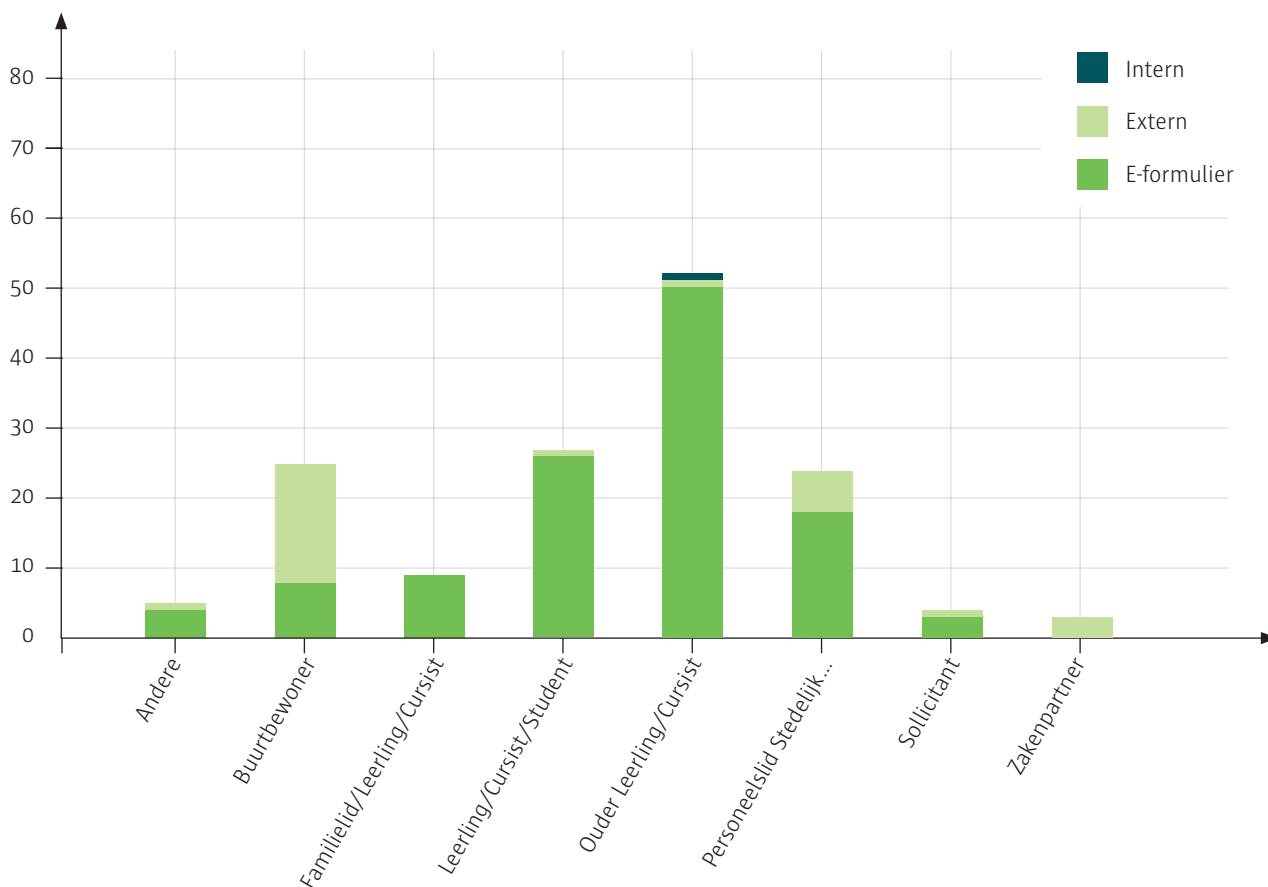


2. Melders van signalen

Het vraag- en meldpunt bevat 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 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 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.



3. Behandeltermijn van signalen

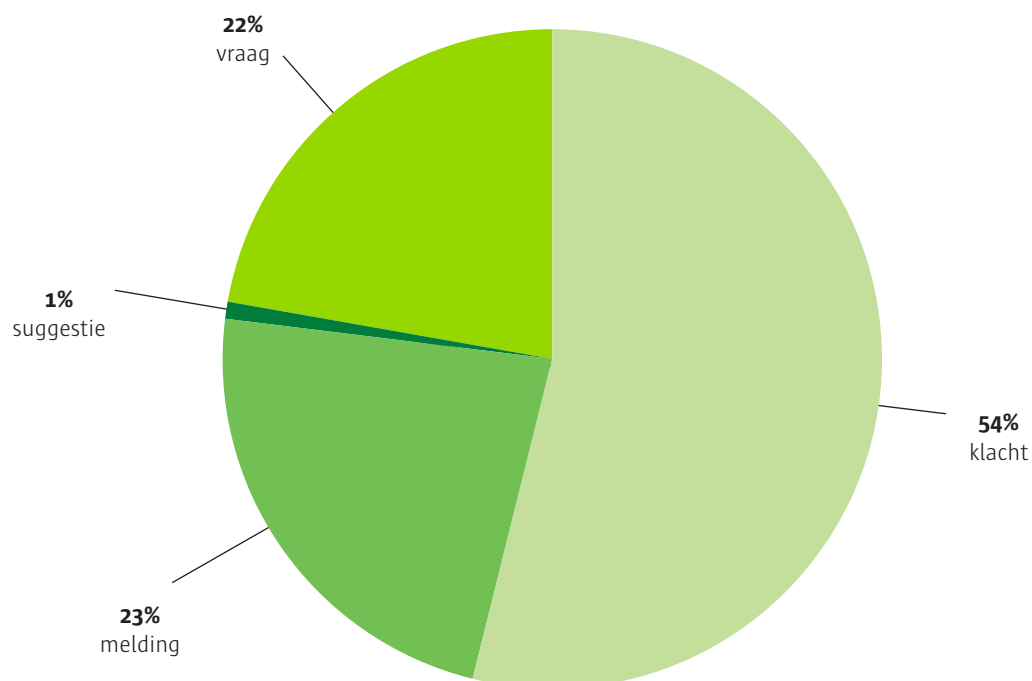
Signalen hebben een specifieke behandeltermijn. Voor vragen is die termijn acht dagen, voor suggesties 14 dagen, voor meldingen 21 dagen en voor klachten 28 dagen.

	Aantal signalen	Binnen afgesproken termijn	Buiten afgesproken termijn	Gemiddelde doorlooptijd (met abstractie van schoolvakanties)
Klacht	116	86	30	17,3 dagen
Melding	49	39	10	12,3 dagen
Suggestie	2	2	0	4,0 dagen
Vraag	48	29	19	7,1 dagen
Totaal	215	156	59	13,8 dagen

4. Analyse signalen

4.1 Algemeen

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

127 klachten behandeld in 2022 tegenover
116 klachten behandeld in 2023

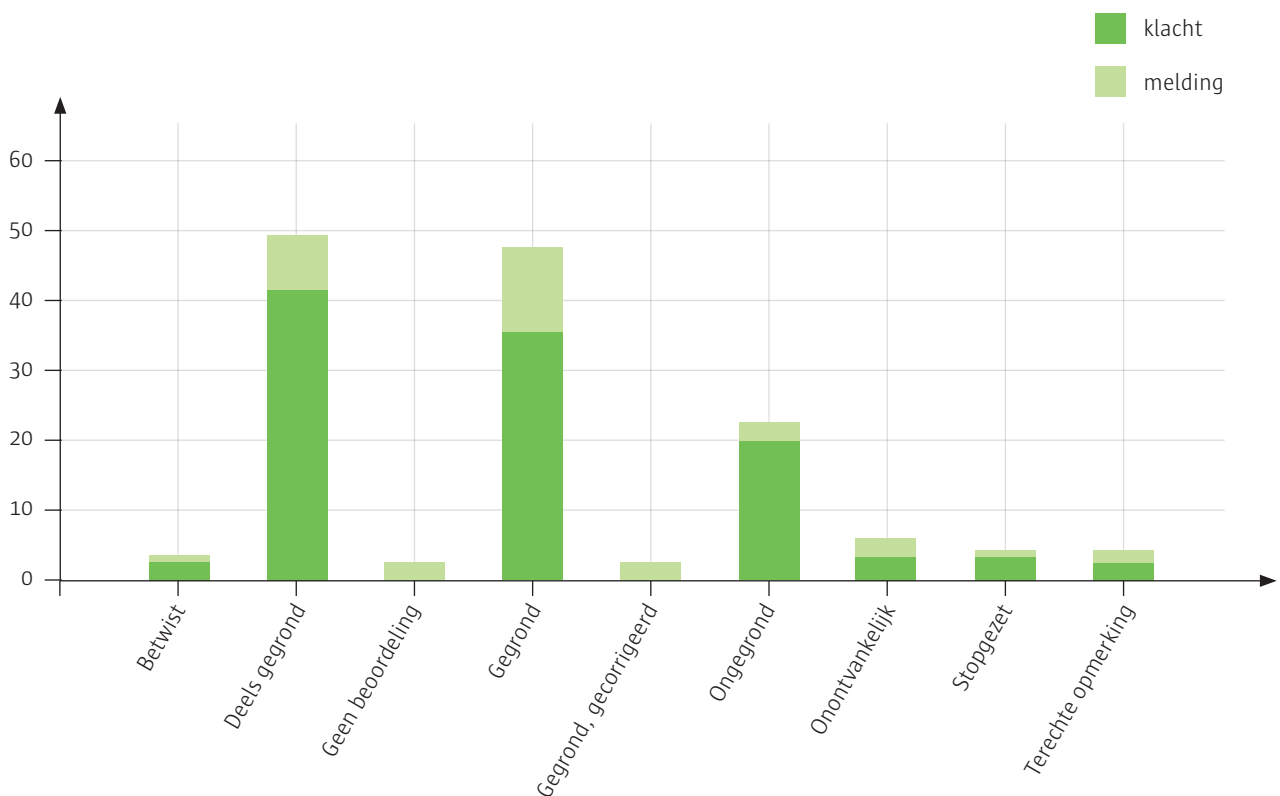
Een **melding** heeft betrekking op elk signaal over het functioneren van het Stedelijk Onderwijs (er is geen sprake van ontevredenheid of schuld)

40 meldingen behandeld in 2022 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 want die is het best op de hoogte van de inhoud van het signaal en de behandeling. Behandelaars hanteren wel allemaal dezelfde definitie voor de beoordeling. Er worden niet bewust beoordelingsnormen gehanteerd. Het gaat eerder over een inschatting.

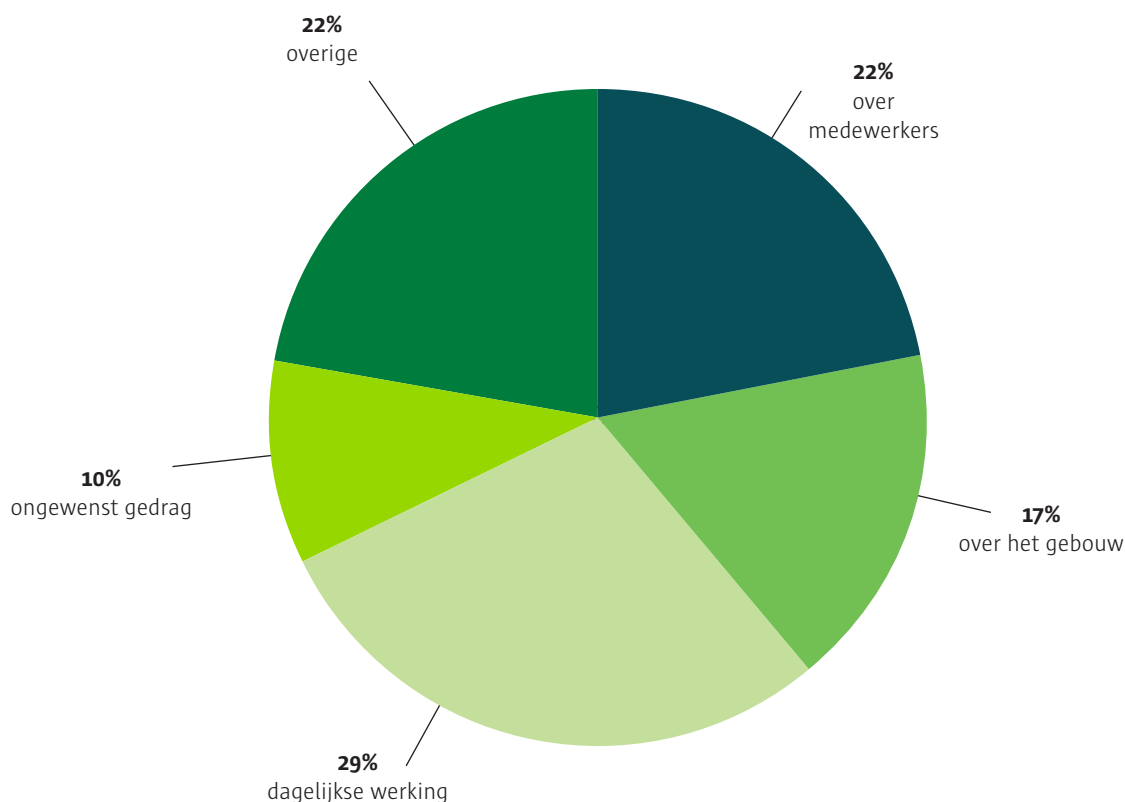
Bepaalde signalen zijn ook niet ontvankelijk. Ze zijn geen bevoegdheid van het Stedelijk Onderwijs. In 2023 was dit 3,7% van de signalen: bevoegdheid andere entiteiten binnen Groep Antwerpen, andere onderwijsnetten, enz.



Die 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 2023 werd **iets meer dan de helft** (bijna 51%) van alle geregistreerde signalen 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**' (29%), '**over medewerkers**' (22%) en '**over het gebouw**' (17%). Ongeveer 10% gaat over '**ongewenst gedrag**'.

'**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 dan ook 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.

Meer dan 80% 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: hoe is het ingericht, verbouwwerken, hoe wordt het onderhouden, ...

De gegronde en deels gegronde meldingen en klachten in dit thema gaan voornamelijk over informatie over werfwerken, overlast van werfwerken, groenonderhoud en vaststellingen van schade aan gebouwen. Er is nog steeds een dalende tendens van meldingen en klachten over overlast werfwerken en de informatiedoorstroom naar de buurtbewoners. Er wordt door de afdeling Vastgoed in samenwerking met Marketing, Communicatie en Informatiebeheer veel aandacht besteed aan proactieve communicatie gedurende een gans project zoals het tijdig versturen van buurtbrieven en het organiseren van buurtbabbels. Ook op de werf zelf wordt er bij overlast van de werken door de projectleiders in samenwerking met aannemers veel aandacht besteedt aan een snelle communicatie-doorstroming naar de buurtbewoners toe.

‘Ongewenst gedrag’ kan gaan over onvriendelijk behandeld worden, geweld/agressie, incidenten, discriminatie, pesten/intimidatie of overlast van lawaai of vuil.

Voor wat dit thema betreft is de lichte stijging van het aantal signalen hierover in vraag- en meldpunt ook symptomatisch voor wat secundaire scholen ervaren op het vlak van moeilijk gedrag, agressie en een negatief schoolklimaat. In 2023 werd intern ook een werkgroep opgestart om deze problematiek gedetailleerder in kaart te brengen en werden een aantal preventieve acties en professionaliseringstrajecten opgestart.

5. Conclusie

Uit de analyse van de signalen in 2023 komen geen grote nieuwe tendensen naar voor. De meest voorkomende onderwerpen van de laatste jaren zien we terugkomen.

De grootste uitdaging voor de stedelijke scholen blijft de diversiteit in de grootstedelijke context. Onderwijs moet optimaal toegankelijk zijn voor leerlingen met verschillende achtergronden, mogelijkheden en behoeften om zo alle leerlingen maximale kansen geven om zich te ontwikkelen. Elke leerkracht maakt daarbij het verschil. Maar het vraagt ook veel: werken op maat van elke leerling is niet evident. We zien dan ook dat het daar soms botst, want de verwachtingen van ouders of leerlingen komen niet altijd overeen met wat er mogelijk is voor een school. School maken is samenwerken, met schoolteams, ondersteuners, ouders, leerlingen en alle andere belanghebbenden en open communiceren om zo sterk onderwijs te garanderen en mee te bouwen aan de stad van morgen.

EERSTELIJSRAPPORT | 2023

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 2023

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2023 tot en met 31 december 2023**, opgemaakt 25 april 2024.

In 2023 ontving de dienst Klachten in totaal 1283 vragen en meldingen (699) en klachten (584) via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 580 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 45.5%. Er zijn ook 4 klachten als niet ontvankelijk gecategoriseerd. De overige 55 % zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 580 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 73% of 423 technische klachten
- 18% of 107 administratieve klachten
- 9% of 50 klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen (leefbaarheid)

	Klachten 2021	% 2021	Klachten 2022	%2022	Klachten 2023	% 2023
Q1	113	27%	115	26%	132	23%
Q2	126	30%	107	24%	122	21%
Q3	110	26%	119	27%	141	24%
Q4	74	17%	103	23%	185	32%
Totaal	423	100%	444	100%	580	100%

	2022 alle klachten	Waarvan herhaalde klachten	2023 alle klachten	Waarvan herhaalde klachten
Technisch	305	15	423	24
Administratief	57	5	107	5
Leefbaarheid	82	7	50	5
Ontvankelijk	444	27	580	34
Onontvankelijke klachten + meldingen	382	1	703	
Totaal	826	28	1283	

Van de 580 klachten werden er 485 klachten (deels) opgelost, of 83%. Dit betekent dat 95 klachten (nog) niet opgelost werden.

De reden van het relatief grote aantal open klachten, niet opgelost heeft te maken met de grotere toestroom van klachten vanaf 1/7/2023, het moment waarop de fusie volledig een feit was met betrekking tot de vorming van de woonmaatschappij.

2. Klachtenoverzicht

	2021	2021 (%)	2022	2022 (%)	2023	2023 %
Vlaamse Ombudsdienst	12	3%	12	3%	24	4%
Antwerpse Ombudsvrouw	106	25%	82	18%	83	14%
Huurdersbond	11	3%	8	2%	25	4%
klachten@woonhaven.be	68	16%	141	31%	165	29%
Via de website	174	41%	156	35%	235	41%
Via brief	24	6%	13	3%	12	2%
Interne melding	33	8%	36	8%	36	6%
Totaal	428	100%	448	100%	580	100%

We stellen vast dat de stijging van de klachten die via e-mail klachten@woonhaven.be worden doorgegeven na de stijging in 2022 een hoog aandeel blijft vertegenwoordigen, evenals de klachten die via het klachtenformulier op onze website worden geregistreerd. Tezamen vertegenwoordigen zij 70% van de ontvankelijke klachten. Daarnaast zijn klachten via de Antwerpse ombudsvrouw het 3e belangrijkste kanaal al zien we dat wel afnemen gedurende de laatste 3 jaar.

In dit overgangsjaar stellen we vast dat 70% van de klachten (405 ontvankelijke klachten) hun oorsprong vinden vanuit het originele Woonhaven patrimonium/huurders, 10% vanuit het patrimonium/huurders van De Ideale Woning, 8% vanuit het ABC patrimonium/huurders, 4% vanuit SVK patrimonium/huurders/eigenaars en ongeveer 8% andere (VWF en externen).

130 klachten (22,4%) werd niet tijdig beantwoord, dit is een relatief groot aandeel. Dit is een actiepunt om ons klachtenbeheer en de functie rond klachtencoördinatie beter en efficiënter te organiseren in 2024 en 2025 binnen de vernieuwde context van de woonmaatschappij. Alle klachten werden wel beantwoord.

3. Klachtenanalyse

We werken hier verder met de som van de gewone klachten en de herhaalde klachten. We hebben na onze beoordeling in totaal 152, dat is (26%) als (deels) gegrond beschouwd.

Procentueel is dat een daling van 5% gegronde klachten in verhouding tot ons klachtenrapport van 2022, ten opzichte van 2021 -waarbij bijna 42% (of 179 klachten) als (deels) gegrond werden verklaard – is dit een daling in % van bijna 16%.

Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van **152 (deels) gegronde klachten**:

- 133 (87%) gegronde technische klachten
- 7 (5%) gegronde administratieve klachten
- 12 (8%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

Binnen de grootste groep van klachten (133 – 87%) van de 152 (deels) gegronde klachten die we ontvingen kunnen we volgende onderdelen/thema's onderscheiden in dezelfde thema's als vorige jaren: klachten over het onderhoud, technische dienst (63 klachten), klachten met betrekking tot projecten, lopende projecten, opgeleverde projecten (24) en tenslotte klachten over de woningkwaliteit (41).

In de groep rond klachten met betrekking tot het onderhoud van de woning handelt de aard van de klachten (top 4) over de geleverde dienstverlening, problemen met vocht/schimmel, problemen met CV, sanitair en liften.

De 12 gegronde **administratieve klachten** gaan voornamelijk over huurlasten en huurachterstal. Dit jaar ook 2 klachten met betrekking tot de administratie van privaat pandbeheer.

De 7 gegronde **leefbaarheidsproblemen** hebben voornamelijk te maken met het samenleven in onze gebouwen, ongedierte en de geleverde dienstverlening.

Als we even vooruitkijken dan zullen we in 2024 nog een moeilijk overgangsjaar hebben waarbij we niet alle doelstellingen rond het tijdig beantwoorden van klachten zullen behalen. We bekijken om enerzijds het proces voor een groot deel te digitaliseren om een meer efficiënte en kwalitatieve behandeling van de klachten te kunnen waarborgen. Daarnaast willen we de aanpak van de interne actiepunten die we willen formuleren vanuit het klachtenbeheer om onze processen continue te verbeteren verder uitwerken en inbedden in de organisatie. We willen hier in 2025 mee van start gaan.

EERSTELIJSRAPPORT | 2023

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

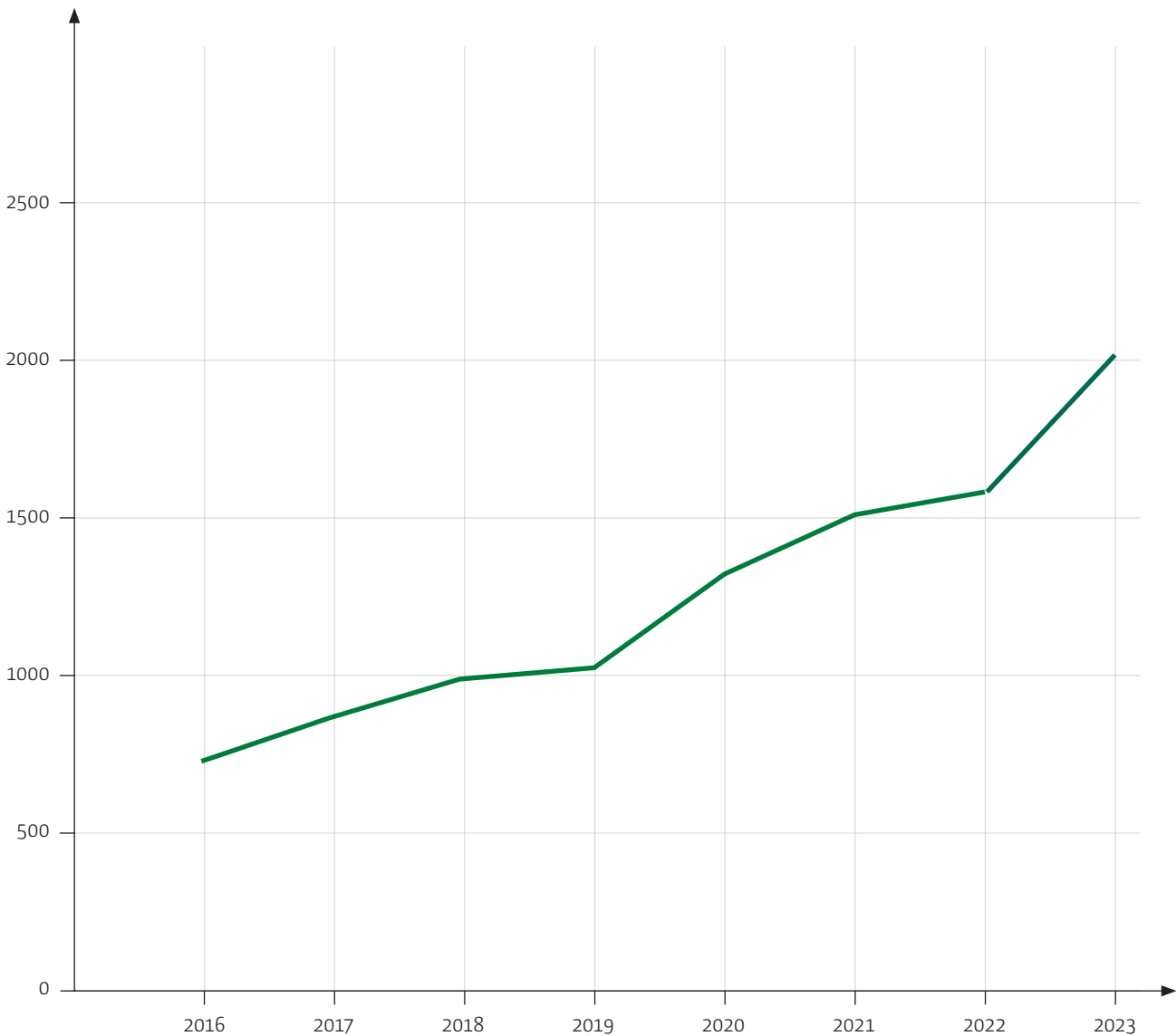


Zorgbedrijf Antwerpen is een allesoplosser doorheen alle zorgmomenten in het leven. Met meer dan 3.650 medewerkers bieden we meer dan 25.000 klanten comfort, zorg, plezier en een gerust gevoel, op maat van ieders wensen in alle districten van Antwerpen. Elk jaar staat zo'n 1,5 miljoen keer een vriendelijke Zorgbedrijfmedewerker voor de deur om iemand thuis te helpen met poets- en huishoudhulp, thuisverpleging, een personenalarm, vervoer en meer. Iedereen kan ook terecht in meer dan 50 dienstencentra in elke buurt van de stad, voor lekker eten en drinken in een brasserie, een activiteitenprogramma, zaalverhuur en een antwoord op elke vraag. Zorgbedrijf Antwerpen beheert daarnaast meer dan 4.000 assistentiewoningen, 4 dagverzorgingscentra en 17 woonzorgcentra, met zorgflats en gespecialiseerde afdelingen bv. voor personen met een handicap. Op meer dan 16 locaties voor kinder- en jeugdzorg vangen we bovendien elke dag kinderen, jongeren en gezinnen op. En we doen nóg meer: De Gulden Lelie in de binnenstad is nu een tijdelijk studentenhuis voor meer dan 90 studenten. In de zorg(web)winkels De Schakel vindt iedereen bijna 1.000 producten en diensten die het dagelijks leven makkelijker maken. 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, het dagverzorgingscentrum Brasschaat en de assistentiewoningen Balderhof. Daarnaast zorgen we via het merk Zorgbedrijf Vlaanderen in bijna 30 steden en gemeenten voor 1.400 assistentiewoningen, verschillende thuisdiensten, 4 dienstencentra en het woonzorgcentrum Joostens (in Zoersel).

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 2023

Zorgbedrijf registreerde 2007 klachten en meldingen in 2023. Dit zijn gemiddeld 167 klachten en meldingen per maand.



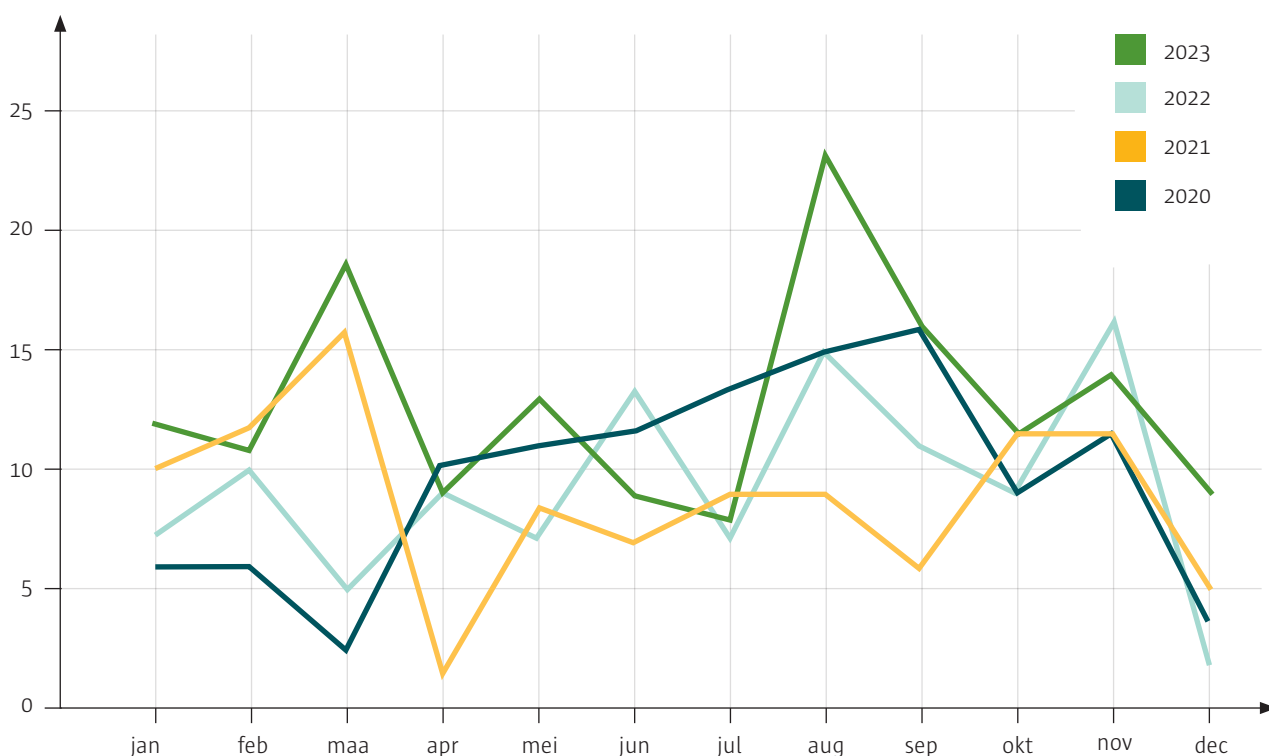
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ingediend	744	849	999	1066	1376	1508	1607	2007

De stijging van het aantal klachten die we reeds enige jaren zien zet zich verder in 2023. Hier-voor zijn verschillende redenen.

1. De registratiebereidheid bij de medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen is toegenomen. Het luisteren naar, registreren en bespreken van klachten en meldingen is bij de medewerkers van Zorgbedrijf de voorbije jaren steeds meer ingeburgerd en men ervaart het als minder bedreigend. We blijven intern inzetten op het verder sensibiliseren van onze medewerkers én klanten.
2. Klanten kunnen zeer laagdrempelig een klacht indienen via verschillende kanalen (zie verder).
3. Plotse stijgingen rond een periode of thema spelen ook mee. Zo was in 2023 de forse stijging van de energieprijzen ook voor onze klanten voelbaar in de kostenafrekening van hun assistentiewoning. Veel van onze klanten hadden daarover vragen en/of klachten. Dit verklaart de piek in de zomerperiode en de klachten over de kostenafrekening vormen dan ook een aanzienlijk aantal in het totaal aantal toegenomen klachten in 2023.
4. Daarnaast breidt Zorgbedrijf uit, bedienen we meer klanten en hebben we meer patrimonium te beheren. Zo nam Zorgbedrijf in 2023 bv. de nieuwe assistentiewoningen Tuinwijk, Pulhof en Hagelberghof in gebruik en nam het wzc Joostens over van ZNA.

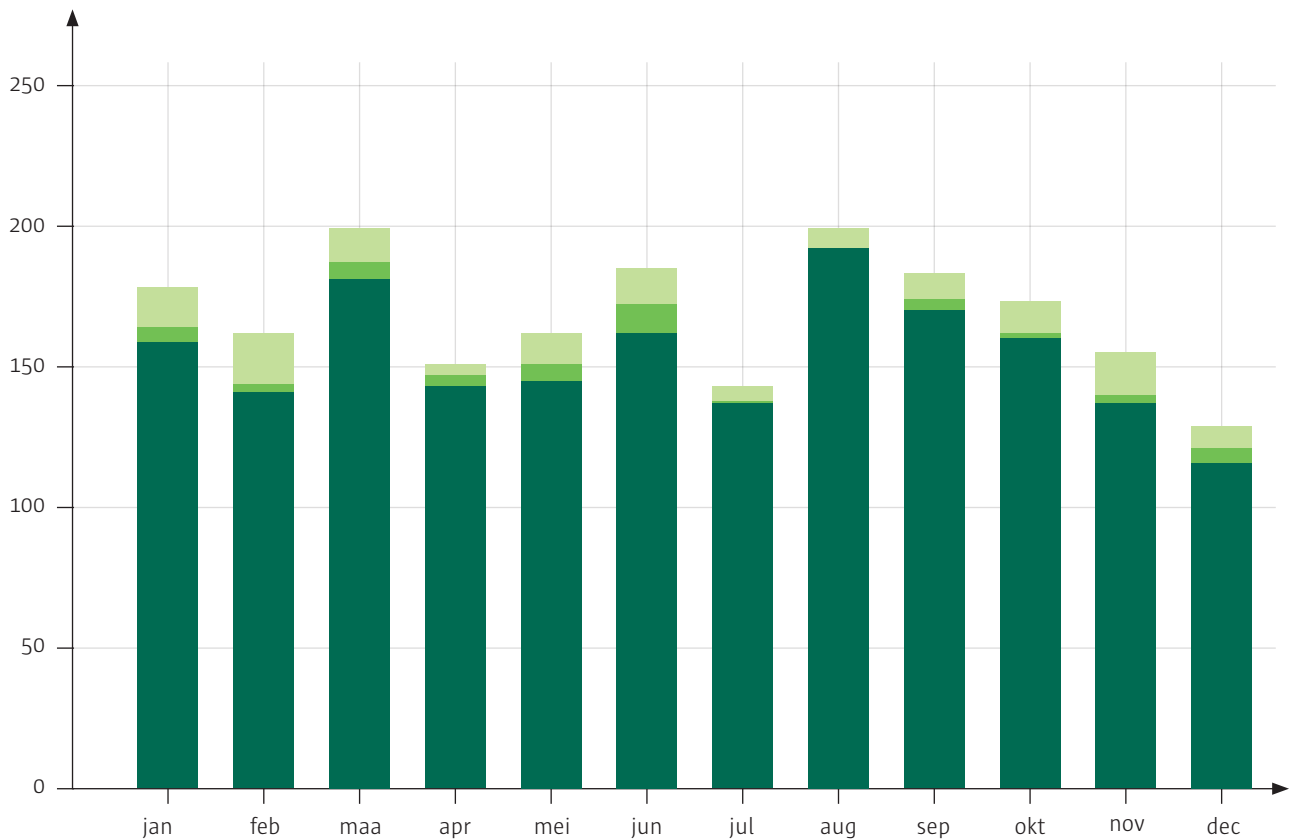
Het aantal klachten via de ombudsvrouw steeg ten opzichte van de voorgaande jaren: 154 in totaal of gemiddeld 13 klachten en meldingen per maand in 2023. Ook hier zijn klachten over de kostenafrekening verantwoordelijk voor de stijging.

Evolutie ombudsklachten per maand



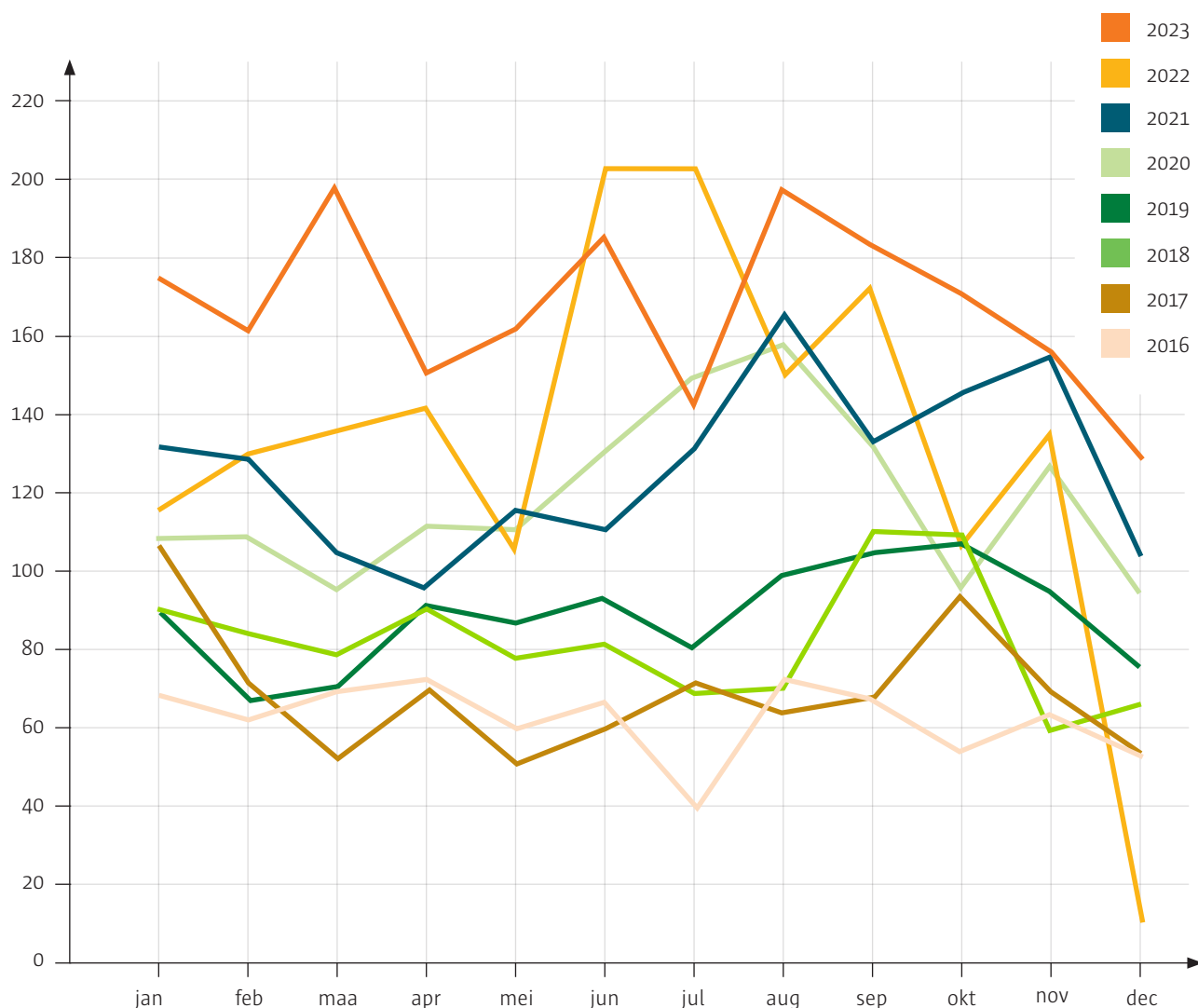
In 2023 was het klantfeedbacksysteem net zoals de vorige jaren beschikbaar voor klanten van Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat en werden de aantallen mee geïntegreerd in de rapportage.

Aantal klachten en meldingen per entiteit 2023



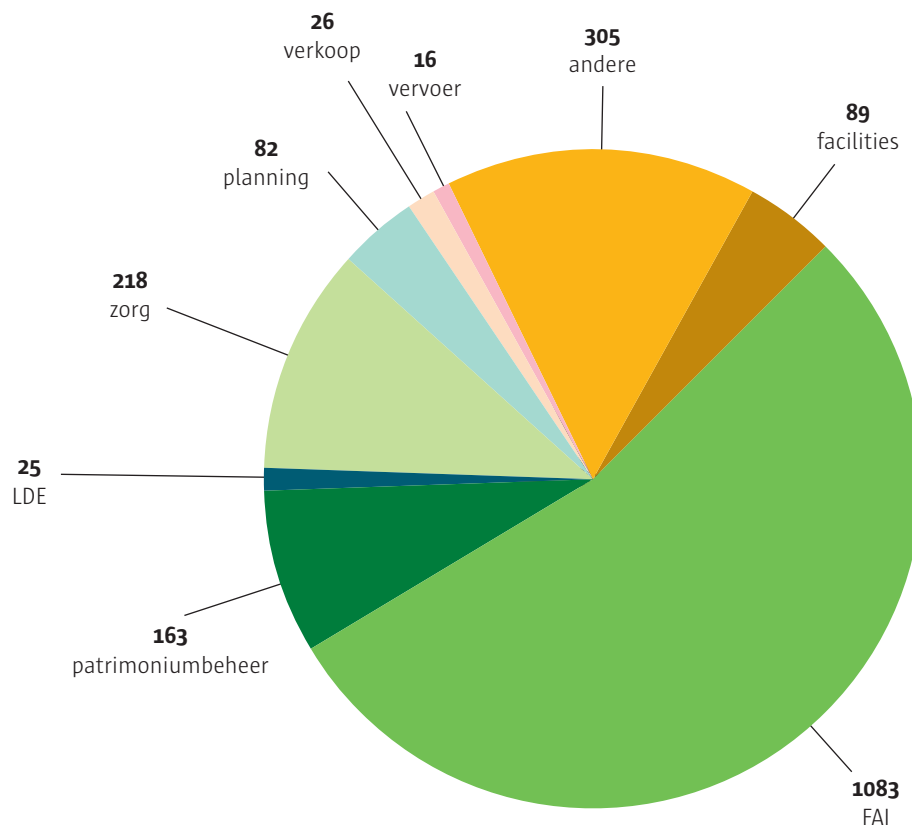
	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorgbedrijf Vlaanderen	14	18	12	4	11	13	5	7	9	11	15	8
Zorgbedrijf Brasschaat	5	3	6	4	6	10	1	0	4	2	3	5
Zorgbedrijf Antwerpen	158	140	180	142	144	161	136	191	169	159	136	115

Evolutie nieuwe klachten en meldingen per maand



We zagen in 2023 een piek van klachten in de maand maart (klachten en meldingen over facturatie) en de zomermaanden (klachten en meldingen over de afrekening van de energiekosten). Wanneer we onze klachtenthema's vergelijken met diegene die bij de woonzorglijn naar boven komen, is het aandeel klachten over ons kernproces 'klanten kwalitatief verzorgen' eerder beperkt. Bij de woonzorglijn gaat iets meer dan de helft van de klachten over zorg terwijl dit bij Zorgbedrijf over 10% van de klachten gaat.

Evolutie nieuwe klachten en meldingen per maand



Absolute aantallen van thema's 2020-2022*

	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

* 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 tendens in de forse toename van het aantal geregistreerde klachten m.b.t. FAI (=facturatie en debiteurenbeheer) zet zich verder en is een direct gevolg van de vraag van de Manager Facturatie om elke vraag over een factuur als klacht te registreren. Zo werden vanaf 2022 alle meldingen en klachten - die voordien langs verschillende kanalen gesignaleerd werden - gebundeld en de manier van behandeling gestroomlijnd. Wegens de hoeveelheid op te volgen dossiers én de uitdaging om die tijdig van een antwoord te voorzien, overlopen de medewerkers die centraal de klachten beantwoorden periodiek samen met de manager facturatie alle openstaande klachten. Ook voor andere thema's zoals patrimoniumbeheer of Zorgbedrijf Vlaanderen vindt een dergelijk overleg plaats. Binnen de klachten m.b.t. facturatie zijn de meest voorkomende onderwerpen waar men een klacht over maakt de indexatie van de prijzen (ligdagprijs, huurprijs, prijzen cafetaria) en de kostenafrekeningen in de assistentiewoningen.

Zoals uit de piek van het aantal klachten blijkt, liep het proces rond de berekening en afhandeling van de facturen voor de kostenafrekening in de assistentiewoningen niet vlot. Ondertussen werd dat proces extern doorgelicht en werd het remediëringsplan uitgevoerd zodat de kostenafrekening 2023 (in 2024) minder klachten zal veroorzaken.

De stijging van de klachten met betrekking tot **patrimoniumbeheer** zijn enerzijds te wijten aan de toegenomen hoeveelheid patrimonium en anderzijds aan een groot aantal nieuwe gebouwen waar na oplevering nog gebreken zichtbaar werden. Dit resulteert in klachten over een gebrek aan procescommunicatie met betrekking tot de herstelling of het lang wachten op de herstelling zelf. In een aantal gevallen is dit te wijten aan de onbeschikbaarheid van onderdelen waarvoor Zorgbedrijf zelf afhankelijk was van externe leveranciers.

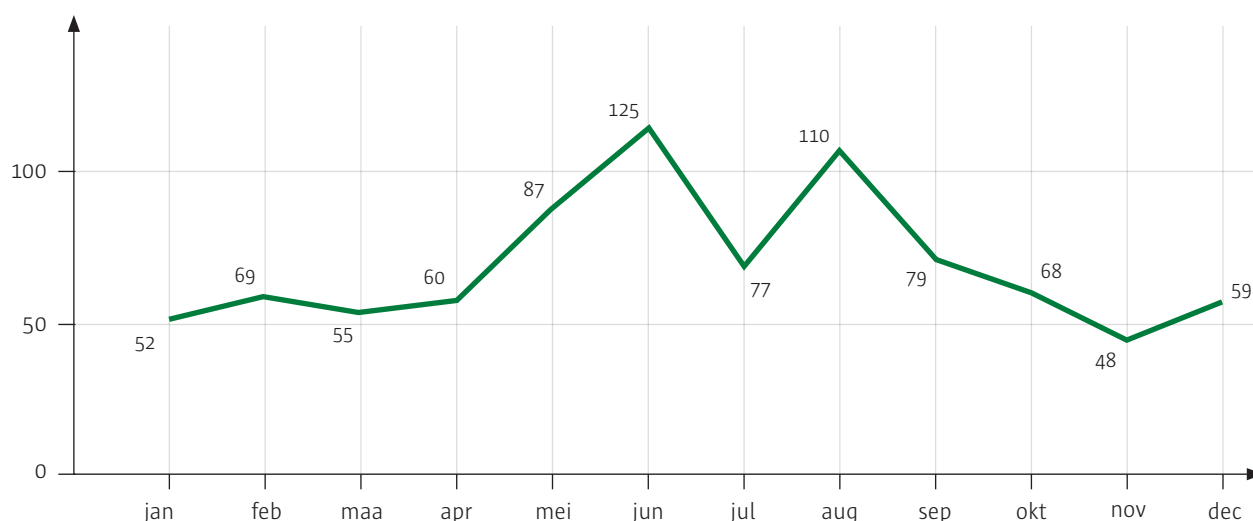
De klachten met betrekking tot het **vervoer** zijn gedaald in 2023. Dit nadat verbeteracties werden uitgevoerd op basis van een interne analyse van klachten.

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 2023 36% binnen de 14 dagen opgelost en 42% binnen de 20 dagen. Het Vlaams klachtendecreet schrijft een behandelingstermijn van 45 dagen voor.

Met een dagelijkse klachtenrapportage (BI-tool) werd in 2023 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 2023 interne sensibiliseringsacties ondernomen die we verder zetten in 2024.

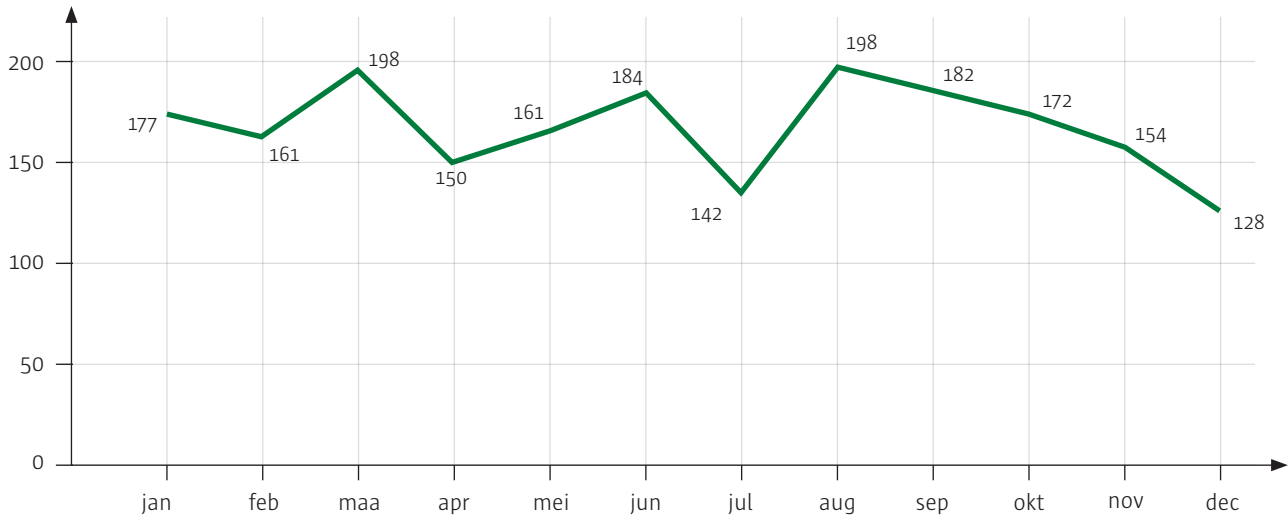
% klachten die	Binnen de 14 dagen opgelost	Binnen de 20 dagen opgelost
2015	57%	67%
2016	53%	64%
2017	54,3%	65,14%
2018	43,6%	55,1%
2019	51,5%	62,82%
2020	54,28%	63,15%
2021	44,63%	50,73%
2022	25,6%	28,9%
2023	36%	42%

Gemiddelde doorlooptijd in dagen per maand in 2023



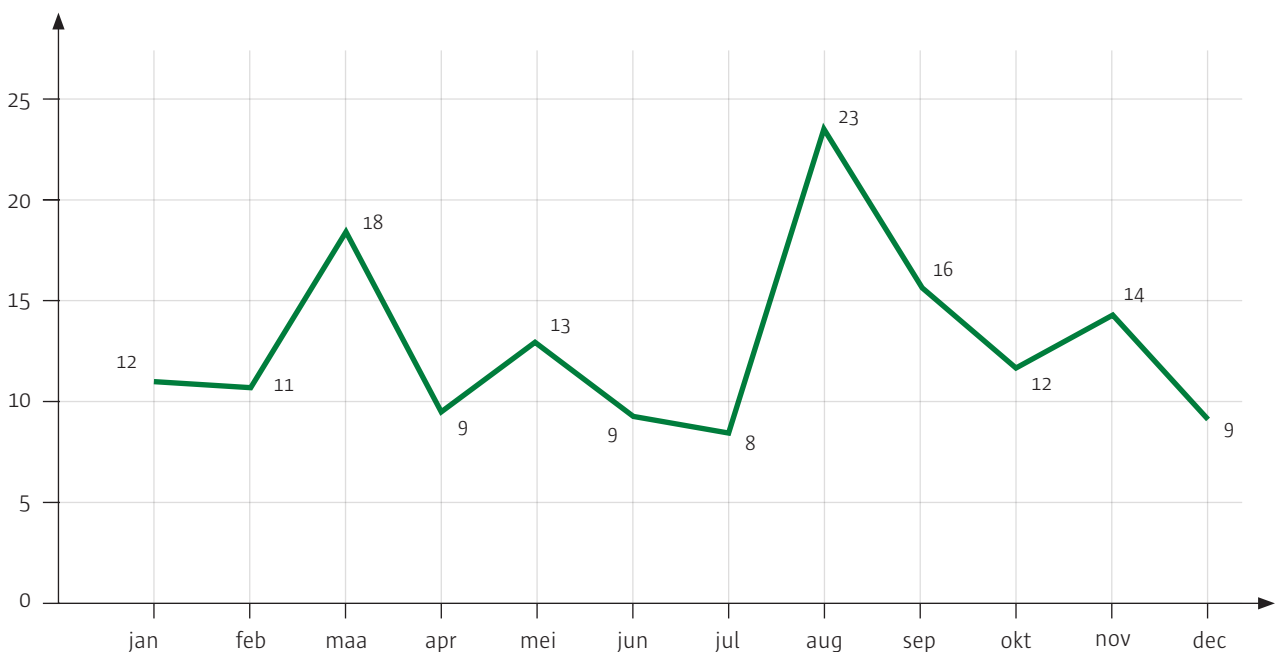
2. Kwantitatieve Rapportage

Klantfeedback: Nieuwe klachten en meldingen per maand 2023



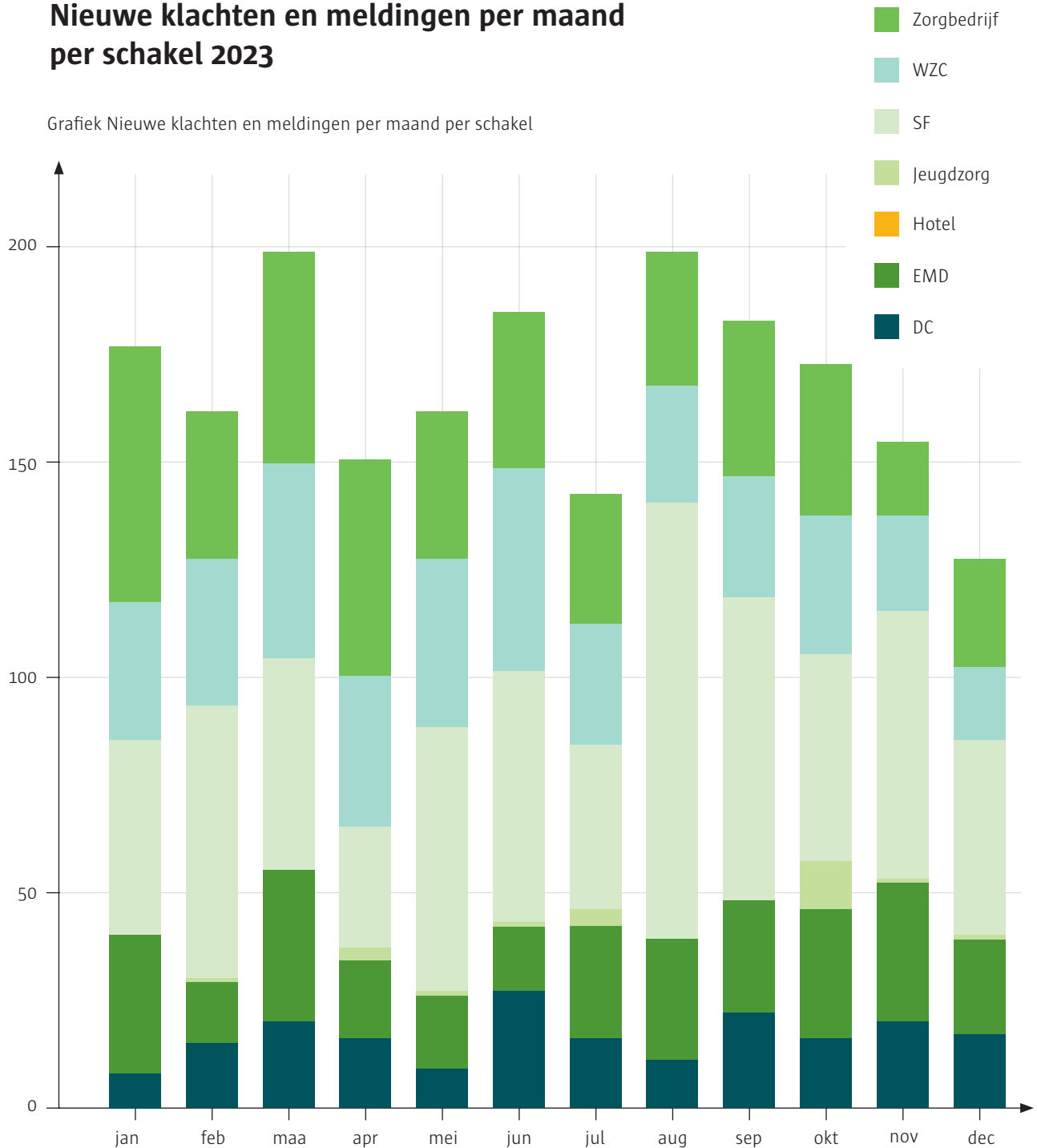
Grafiek: Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand

Ombuds: Nieuwe klachten en meldingen per maand 2023



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

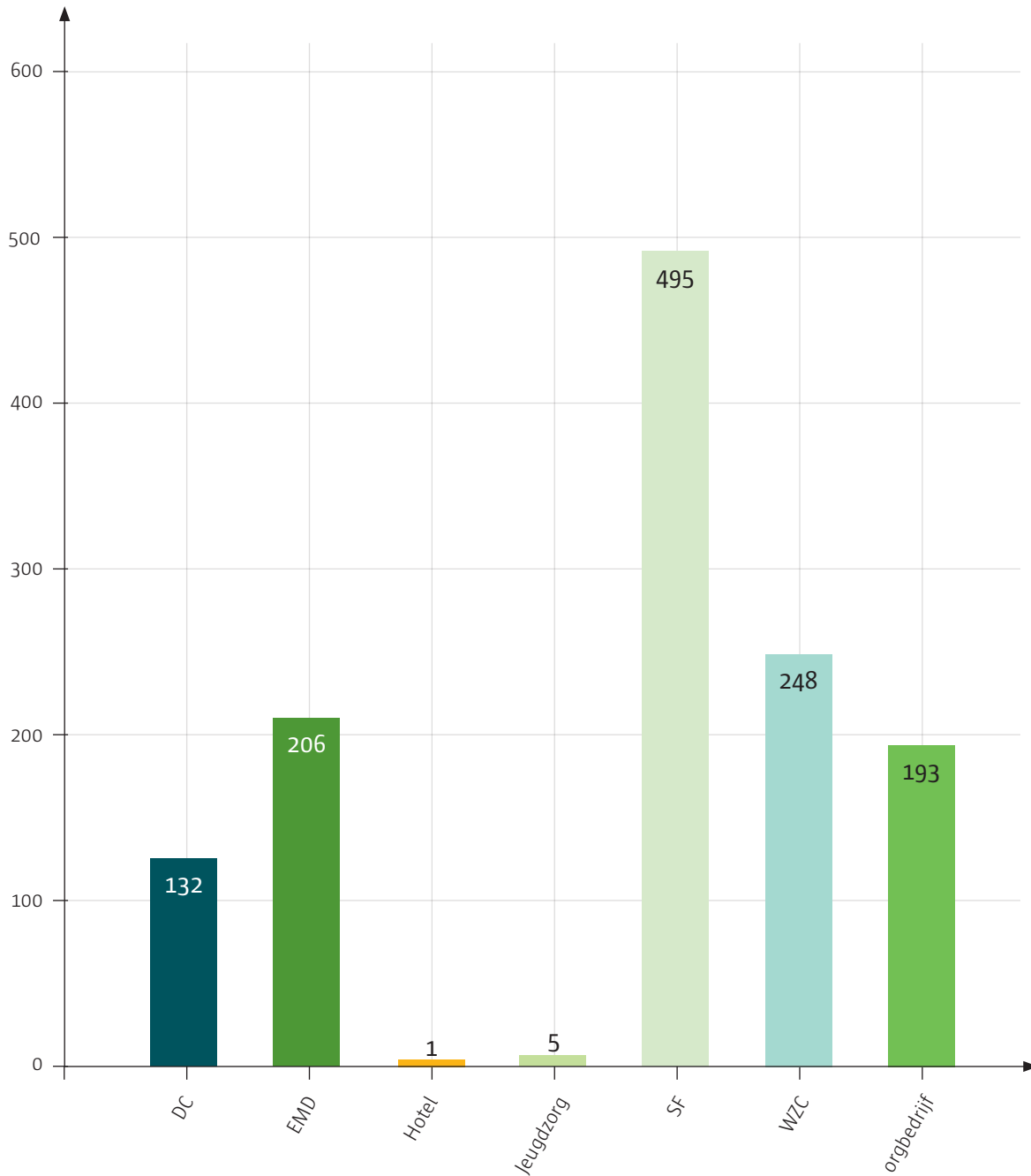
Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel 2023



	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorgbedrijf	59	34	49	50	34	36	30	31	36	35	17	25
WZC	32	34	45	35	39	47	28	27	28	32	22	17
SF	45	63	49	28	61	58	38	101	70	48	62	45
Jeugdzorg		1		3	1	1	4			11	1	1
Hotel												
EMD	32	14	35	18	17	15	26	28	26	30	32	22
DC	8	15	20	16	9	27	16	11	22	16	20	17

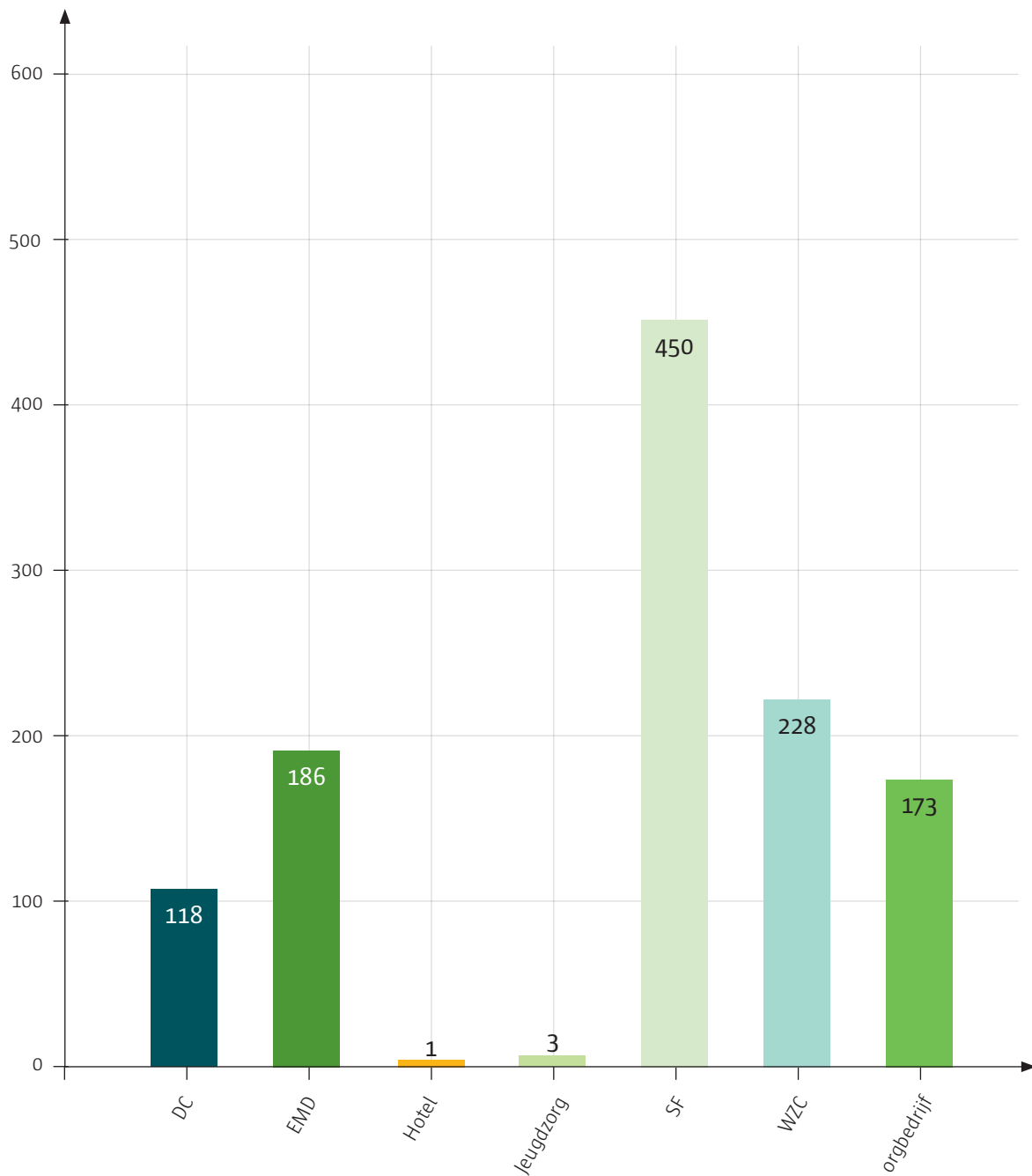
Grafiek Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel

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



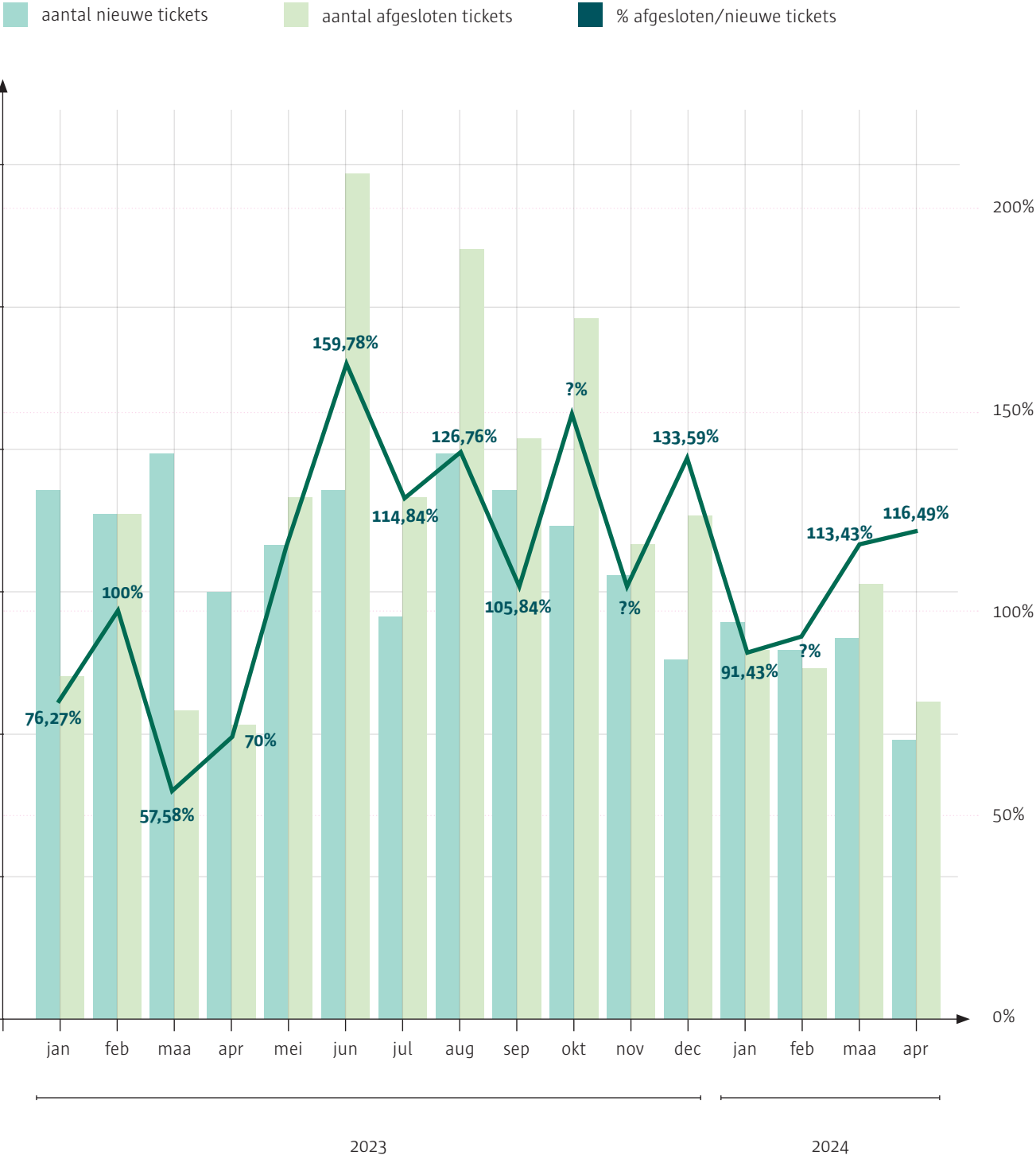
Grafiek Jaaroverzicht: Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen niet opgelost zijn per schakel.

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 afgesloten tickets versus aantal nieuwe tickets



Grafiek jaaroverzicht: aantal afgesloten tickets vs aantal nieuwe tickets

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

Klantendienst

Waarvoor contacteert u ons?

Vraag Compliment

Klacht Melding

Waarom geeft u een melding of melding?

Wat voor naam heeft uw naam?

Meldingskaart

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

Waarvoor contacteert u ons?

Waarom geeft u een melding of melding?

Wat voor naam heeft uw naam?

Zorgbedrijf Antwerpen

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.

Enmaal 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 gemaïld, 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, 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/2024/0306/10
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen