

EERSTELIJSRAPPORT | 2022

KLANTENCONTACTEN

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



5

KLACHTEN BRANDWEER ZONE ANTWERPEN

- 6 1. Inleiding
- 6 2. Categorisatie
- 8 3. Overzicht eindkwalificaties
- 9 4. Behandelde dossiers 2021
- 10 5. Bron
- 10 6. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

15

KLANTENMANAGEMENT POLITIEZONE ANTWERPEN

- 16 1. Inleiding
- 16 2. Wie zijn ze en wat doen ze?
- 18 3. Reguliere werking
- 18 4. Realisaties afgelopen jaar 2022
- 28 5. Projecten
- 29 6. Bijlagen

33

KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN

- 34 1. Inleiding
- 34 2. Cijfermateriaal
- 39 3. Conclusie en vooruitzichten

41

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS

- 42 Externe rapportering Ombudsdienst - 2022

51

WOONHAVEN ANTWERPEN

- 52 1. Algemeen beeld 2022
- 54 2. Klachtenanalyse
- 56 3. Klachtenanalyse en acties

59

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN

- 61 1. Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2022
- 69 2. Klantenfeedback bij Zorgbedrijf Antwerpen
- 71 3. Akte van vertrouwen
- 71 4. Rapportage

EERSTELIJSRAPPORT | 2022

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. Het vertrouwen van de burgers willen we dan ook ten allen tijde behouden als eerstelijnsdienst en daarom blijven we hard werken aan **kwalitatieve, oplossingsgerichte en betrouwbare brandweezorg**.

Burgers hebben in eerste instantie contact met onze **operationele collega's** wanneer zij in nood zijn of een oproep 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

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

Brandweer Zone Antwerpen hecht veel belang aan een kwaliteitsvolle dienstverlening, zowel door haar operationele medewerkers als door de administratieve diensten. Deze categorie behandelt de **houding** van de eigen medewerkers bij de uitvoering van hun werk. Het gaat dan o.a. over klantvriendelijkheid, oplossingsgerichtheid en hulpvaardigheid van BZA-collega's.

Discriminatie

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

Deontologie en integriteit

Medewerkers van BZA 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 2021 had BZA gemiddeld 6 minuten en 29 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:

Gegrond

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 2021

Trefwoord	n	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk - onbevoegd	niet-ontvankelijk geen onderzoek	betwist	nog in onderzoek
overlast (sirene e.d.)	5	1	4				
dienstverlening (kwaliteit van het werk)	1		1				
facturatie	3	1	1			1	
professionaliteit (houding)	0						
geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht, ...	0						
deontologie/integriteit	0						
voorbeeldgedrag verkeer	1	1					
discriminatie/racisme/homofobie/...	0						
attitude onbepaald	0						
schadegeval	0						
wachttijd na oproep	0						
bereikbaarheid	0						
bevoegdheids-overschrijding	1			1			
algemeen/andere	1	1					
totaal	12	4	6	1	0	1	0

5. Bron

Van deze twaalf klachten ontvingen we:

- 7 via het algemeen e-mailadres van BZA
- 2 via de communicatiedienst van BZA
- 1 via de dispatching van BZA
- 1 via het Klantenmanagement van de stad Antwerpen
- 1 via de Ombudsdienst van de stad Antwerpen

6. Argumentatie kwalificatie behandelde dossiers

In 2022 ontving BZA in totaal twaalf klachten. Dit is eentje meer dan het jaar voordien. Vijf daarvan hadden betrekking op **overlast**.

OVERLAST

In **één geval** ging het om gebruik van de **sirenes onderweg naar een interventie**. Intern onderzoek wees uit dat de wagens hun sirenes rechtmatig gebruikten op weg naar dringende interventies. We wezen de melder erop dat we 's nachts gebruik maken van een nachtsirene (die minder luid is), maar dat onze sirenes noodzakelijk zijn om veilig en vlot door het verkeer te navigeren. De burger in kwestie is woonachtig op de Franklin Rooseveltplaats.

We kregen binnen het kader van overlast **twee klachten van burens van Post Wilrijk**. Eén buurtbewoner uit de Legerstraat kaart aan dat de brandweerwagens te vaak door zijn (te smalle) straat rijden. BZA stond hem hierover meermaals zowel telefonisch als per e-mail te woord. Vanuit de zoneleiding werd aangedrongen bij de ploegen om deze straat enkel te gebruiken als de verkeerssituatie daarom vraagt en als een omweg voor vertraging zou zorgen. Tegelijk werden de chauffeurs er expliciet op gewezen dat zij zich aan de verkeersregels moeten houden. Brandweerwagens moeten natuurlijk altijd zo snel mogelijk terug naar hun kazerne keren om beschikbaar te blijven in hun sector voor interventies. Volgens de brandweer is de Legerstraat trouwens niet te smal om door te rijden. Dit alles kwam in 2021 ook aan bod, maar de klager diende in 2022 opnieuw een klacht in.

Een andere (naaste) buur van Post Wilrijk klaagt aan dat we **te vaak oefenen** op de kazerne van Wilrijk en daarbij te veel lawaai maken. We hebben de melder de noodzaak van voldoende opleiding uitgelegd, maar kwamen hem ook tegemoet door de meest lawaaiërigste testen van materiaal te verplaatsen naar een weekdag i.p.v. een ochtend in het weekend. Gezien de vele opmerkingen van deze buurtbewoner, nodigden we hem wel uit in onze kazerne te Wilrijk onder begeleiding van iemand van de **Ombudsdienst van de stad Antwerpen**. Dit gesprek verliep vlot en we konden op een constructieve manier afspraken maken met elkaar. Op de kazerne zelf werden affiches voorzien om te letten op bijvoorbeeld lawaaiërigere activiteiten buiten of meteen naast de woning van de burens.

Bovenstaande klachten met betrekking op overlast (door sirenes of andere) werden omwille van bovenstaande argumentatie gekwalificeerd als **ongegrond**. Eén klacht in verband met overlast werd als **gegrond** gekwalificeerd. Het gaat om een burger die aanklaagt dat na

renovatiowerken aan Post Linkeroever de lichten aan de buitengevel te fel zijn en zo voor overlast zorgen in haar woning. De dienst Patrimonium van BZA nam contact op met de melder en paste de werking van de lampen aan. Dit werd goed onthaald.

VOORBEELDGEDRAG IN HET VERKEER

We kregen in 2022 **één klacht** over **voorbeeldgedrag in het verkeer**. Deze werd als gegrond gekwalificeerd en ging over een brandweerwagen die onverantwoord reed. Dit werd opgenomen met de betrokken medewerker door zijn leidinggevende.

DIENSTVERLENING

Eén klacht betrof onze dienstverlening die volgens de melder te wensen overliet. Tijdens een interventie zouden we via haar garage toegang verschaft hebben tot de woning ernaast, waarbij dit volgens haar niet noodzakelijk was. Na onderzoek concluderen we dat de oproep dermate dringend was (er was een kind betrokken) om de toegang te verantwoorden. Er werd geen schade aangericht. De dame in kwestie kloeg aan dat we haar voorafgaandelijk hadden moeten contacteren om te vragen of de garage mocht geopend worden. Dat is in zulke dringende gevallen dus niet mogelijk. Bij grotere interventies is dit de taak van de politie, aangezien de brandweer geen inzage heeft in persoonsgegevens en die taak dus niet kan opnemen. Jammerlijk aan deze interventie was dat de poort na het gebruik bleef openstaan. Hierop werd de betrokken ploeg aangesproken, om daar in de toekomst zeker op te letten. Deze klacht wordt gekwalificeerd als **ongegrond**.

BEVOEGDHEIDSOVERSCHRIJDING

BZA ontving in 2022 ook één klacht over het feit dat onze ladderwagen niet ter plaatse zou geraakt zijn op de plaats van een interventie door de indeling van een woonerf met paaltjes en bomen. Dit werd bevestigd in het intern onderzoek en via de preventiedienst besproken met de verantwoordelijke stadsdienst in periodiek en structureel overleg. De stad gaf daarbij aan dat er niet meteen een heraanleg van de straat op het programma staat. Aangezien de stad Antwerpen in deze bevoegd is en dit dus een **bevoegdheidsoverschrijding** betreft, kwalificeren we deze klacht als **niet-ontvankelijk - onbevoegd**.

FACTURATIE

Wat betreft **facturatie** ontving BZA in 2022 **drie klachten**. Eén klacht ging over een interventie waarbij een jongere toegaf zelf het brandalarm te hebben geactiveerd in een horecazaak. In eerste instantie kwam deze melding bij de communicatiedienst terecht, waarbij de jongere vroeg of het kon dat de uitbater de kosten hiervoor op hen zou verhalen. De communicatiedienst van BZA gaf aan dat het voorval en hun actie uiteraard niet oké waren en ze na excuses de factuur niet meer hoefden te betalen. Helaas was dit intern niet met alle betrokken diensten afgestemd, waardoor de factuur toch werd uitgestuurd. Daarop werd dit verder behandeld als een klacht. Aangezien er **tegenstrijdige informatie** werd verstrekt aan de klager, besliste BZA toch om de factuur te crediteren. Dit enkel vanwege de tegenstrijdige communicatie, en dus niet omdat de klager niet zou moeten betalen. De procedure voor klachtenbehandeling werd hierop aangepast, zodat de correcte diensten in de toekomst betrokken worden bij de afhandeling van dergelijke meldingen. De klacht zelf kwalificeren we als **gegrond**, omdat de klager effectief gelijk heeft over de tegenstrijdige communicatie.

Eén klacht handelt over de **facturatie van een interventie voor wateroverlast**. De melder vraagt een tegemoetkoming voor de geleden schade bij de afhandeling ervan. Dit type interventie is volgens het retributiereglement te factureren, en een vergoeding voor aangebrachte schade is niet voorzien. Deze schade werd veroorzaakt door toegang te verschaffen tot de woning van de betrokkene, aangezien deze niet thuis was, en is meestal terug te vorderen via de verzekering. Dit werd zo meegegeven en deze klacht is dan ook **ongegegrond**.

De laatste klacht rond facturatie gaat over het **leegpompen van een kelder**. Volgens de melder werd tijdens de interventie gemeld dat dit een gratis tussenkomst zou zijn, terwijl dit volgens ons retributiereglement niet het geval is. Intern onderzoek naar dit incident wijst uit dat de leidinggevende dit niet zou gezegd hebben, en juist wel zou aangegeven hebben dat dit een betalende interventie is. In dit geval is het woord-tegen-woord en kwalificeren we de klacht als **betwist**. De factuur blijft wel te betalen volgens de voorwaarden opgenomen in het retributiereglement. Intern herinnerden we onze medewerkers er wel aan om burgers door te verwijzen naar de website met het retributiereglement en zich te onthouden van uitspraken over het financieel aspect van interventies om misverstanden te vermijden.

ALGEMEEN

Als laatste behandelen we een **algemene klacht** over de **bevlagging van onze kazernes** van een districtsraadslid in Deurne. Hij kaart aan dat de kazerne in Deurne op de Vlaamse feestdag geen Vlaamse vlag heeft uithangen. Volgens interne richtlijnen werd tot op heden enkel de hoofdkazerne het jaar door bevlagd volgens de geldende wetgeving. Na verder intern onderzoek werd beslist om deze interne richtlijn aan te houden. De gouverneur van Antwerpen sprak daarna deze werkwijze tegen. De gouverneur geeft aan begrip te hebben voor het standpunt van onze brandweerzone en de redenen waarom de zone enkel Post Noord bevlagt, maar drukt er tegelijkertijd op dat de regels niet voor interpretatie vatbaar zijn en alle kazernes correct bevlagd moeten worden op de verplichte dagen. De klacht werd daarom gekwalificeerd als **gegrond**. De zone neemt de nodige maatregelen om op termijn deze bevlagging aan alle kazernes mogelijk te maken, rekening houdend met de geplande renovaties en nieuwbouw de komende jaren.



Politie



EERSTELIJSRAPPORT | 2022

KLANTENMANAGEMENT POLITIEZONE ANTWERPEN



Renilde Rens

Eerste Commissaris van Politie
Klachtencoördinator
Politiezone Antwerpen

1. Inleiding

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

Tussenkomen bij conflicten behoort tot de kerntaken van de politie. Conflicten die uiteraard niet altijd naar de zin van alle partijen (kunnen) opgelost worden. Daardoor alleen al is het politietoetreden van nature vaak onderhevig aan kritiek. De tevredenheid van de burger over politietussenkomen op het terrein is door de rechtstreekse betrokkenheid hoe dan ook subjectief, maar is bovendien soms ook gebaseerd op foutieve inschattingen. Concreet betekent dit dat het begrip ‘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.

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

2. Wie zijn ze en wat doen ze?

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 burger de dienstverlening kreeg waarop hij recht had.

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

Naast klachten, behandelt de dienst klantenmanagement ook externe **felicities, suggesties en vragen om onderzoek** op vraag van de korpschef, het kabinet van de burgemeester, de ombudsvrouw, de Vaste Commissie van de Lokale Politie (VCLP) en 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 Lijn¹.

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 de korpschef. Het zijn meer in het bijzonder de diensten klantenmanagement en intern toezicht die instaan voor het beheer en de behandeling van klachten. Klantenmanagement bij Politiezone Antwerpen voldoet aan de principes zoals ze vervat zijn in de ministeriële omzendbrief CP3 van 29 maart 2011² waarin klantenmanagement is aangeduid als orgaan voor interne controle. Klantenmanagement werd conform de CP3 aangeduid en gemandateerd als klachtencoördinator.

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

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

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

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

De geïntegreerde werking in de afdeling kwaliteitszorg wordt steeds sterker uitgebouwd in het streven naar de realisatie van een compleet en coherent kwaliteitsmodel. Zo ontstond er een kerngroep alternatieve maatregelen en werd een intern contactpunt opgericht.³

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

² Rondzendbrief 29 maart 2011 CP3 betreffende organisatiebeheersing in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, BS 21 april 2011.

³ Via het contactpunt kwaliteitszorg kan elke medewerker van Politiezone Antwerpen discreet een probleemsituatie aanmelden. In 2022 werden 35 cases multidisciplinair behandeld door de kerngroep, bestaande uit alle diensten van de afdeling kwaliteitszorg (data protection office, diversiteit, intern toezicht, juridische dienst, klantenmanagement, welzijn op het werk), de staffunctie audit, de coördinator operationele conflicthantering en de organisatiecoaches van HRM.

3. Reguliere werking

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

- klachten zorgvuldig en grondig, binnen een redelijke termijn en op een objectieve, transparante en onpartijdige wijze te behandelen, conform het wettelijke en reglementaire kader⁴;
- constructief bij te dragen aan een efficiënte korpswerking door het formuleren van adviezen m.b.t. gedetecteerde pijn- en verbeterpunten (proactief werken); en
- informatiedoorstroming en het delen van expertise, zowel met de eigen diensten binnen de afdeling kwaliteitszorg, als met andere componenten binnen het korps.

4. Realisaties 2022

In 2022 werd de bestaande website van Politiezone Antwerpen (www.politieantwerpen.be) grondig aangepast. Klantenmanagement greep deze ideale gelegenheid aan om bij te dragen tot een drempelverlagend en efficiënter burgerportaal. Burgers vinden er concrete en gerichte informatie, waardoor ze sneller bij de juiste dienst terechtkomen.

Met de omschakeling naar het burgerportaal werd meteen ook een nieuw (on-)tevredenheidsformulier gelanceerd. Daarin werden specifiek gerichte aanmeldingsvoorwaarden opgenomen, namelijk: de burger moet woonachtig zijn in Antwerpen of de burger wil iets kwijt over een politietussenkomst in Antwerpen. Hierdoor merkt de dienst klantenmanagement dat de klachten die binnenkomen allemaal relevant zijn voor Politiezone Antwerpen, daar waar in het verleden KM vrij veel oneigenlijke klachten ontving over bijvoorbeeld andere politiezones of de federale politie.

Daarnaast werd ook een businesskaartje ontwikkeld met een QR-code⁵ dat rechtstreeks toegang geeft tot het (on-)tevredenheidsformulier. Deze kaartjes worden ter beschikking gesteld van de onthaalkantoren en de interventiemedewerkers.

Tot slot werden eveneens de eerste stappen gezet in de uitwerking van externe bemiddeling.⁶ Dossiers waar vooral de attitude en communicatie van politiemensen in vraag werd gesteld, werden voor het eerst bekeken vanuit een bemiddelingsbril. Ook klachten inzake politietussenkomsten tijdens ordediensten werden voor het eerst via bemiddeling afgehandeld.⁷ In 2023 zal hier verder op ingezet worden samen met de leden van de interne bemiddelingspool van Politiezone Antwerpen.

⁴ De korpsnota 'Klantenbeheer en Klantenmanagement Basis', de korpsnota 'Politie – Tucht: tekortkomingen van/klachten tegen politiepersoneel', bestuursakkoord OD 14.6.1 en OD 14.6.2: optimaliseren klachtenbeheer en structurele klachtenanalyse en tot slot de ministeriële rondzendbrief 29 maart 2011 CP3 betreffende organisatiebeheersing in de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, BS 21 april 2011.

⁵ Zie bijlage 1.

⁶ In 2022 werd er ook een eerste keer – in het kader van klachtenbehandeling – gekeken naar bemiddelen met externen. Er werd een flow uitgewerkt die bij bepaalde klachten (taalgebruik en ambtsplichten bestuurlijk) ertoe kan leiden deze klachten te remediëren door middel van bemiddeling. Zo krijgt de melder de kans om diens verhaal te doen aan de betrokken PZA-medewerker en krijgt de medewerker die kans evenzeer. Onder begeleiding van een neutrale bemiddelaar wordt er – in een vertrouwelijk kader en op basis van vrijwilligheid – gepoogd de relatie en het vertrouwen tussen beide partijen te herstellen. De eerste resultaten zijn unaniem positief en deze piste zal verder geëxploreerd worden in 2023.

⁷ Zie bijlage 2.

BEHANDELDE DOSSIERS

Na de grote stijging van het totaal aantal behandelde dossiers in 2020 en de situatie die in 2021 min of meer opnieuw leek te stabiliseren, is de ernstige daling van het aantal dossiers in 2022 opvallend. Er zijn maar liefst 510 dossiers minder ten opzichte van 2021.

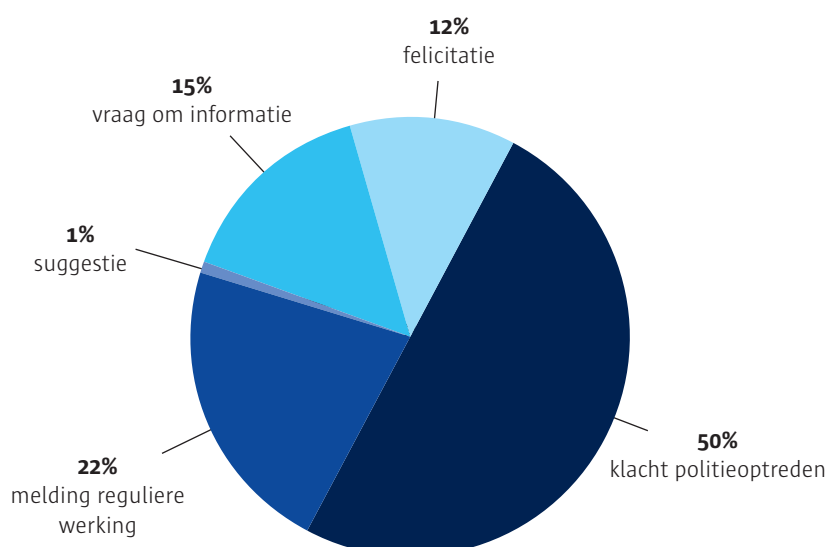
Aard dossier	2020	2021	2022
Feliciterie	144	156	157
Klacht politieoptreden	826	820	686
Melding reguliere werking	624	506	303
Suggestie	15	32	14
Vragen om informatie	384	357	201
Totaal	1.993	1.871	1.361

In 2022 werden er 1361 dossiers behandeld door de dienst klantenmanagement.

Het aantal felicitaties bleef status quo. Het aantal klachten met betrekking tot een politieoptreden daalde met 134 in vergelijking met 2021. De meldingen reguliere werking namen af met 203 dossiers, het aantal suggesties halveerde en de vragen om informatie kenden eveneens een daling (-156 dossiers).

De globale daling van 510 dossiers is mogelijk te wijten aan de verbeterde klantenservice door middel van het burgerportaal. Klanten vinden sneller hun weg en alleen klachten, meldingen, enz. die specifiek op Politiezone Antwerpen betrekking hebben, komen via het burgerportaal bij de dienst klantenmanagement terecht. Mogelijk is de daling over het politieoptreden deels te wijten aan de verfijning van de binnenkomende klachten.

Aard dossier 2022



TOEGANGSKANALEN

Alle dossiers

Mail en e-loket (thans burgerportaal) zijn nog steeds de meest toegankelijke kanalen om klachten of meldingen over te maken aan de dienst klantenmanagement. Hoewel in 2021 een lichte piek (74) van klachten via Comité P en de Algemene Inspectie van de Politiediensten (AIG) merkbaar was, stabiliseerden de cijfers in 2022 (44) weer min of meer.

De daling van het aantal ISLP-meldingen is mogelijk te wijten aan de invoer van de businesskaartjes met QR-code die ter beschikking werden gesteld van de onthaalmedewerkers, waardoor zij niet langer een melding in ISLP hoeven te registreren maar rechtstreeks terecht komen bij het vernieuwde (on-)tevredenheidsformulier.

Het toegangskanaal 'andere' kende een verdubbeling van de cijfers. Zo ontving de dienst klantenmanagement in 2022 meer klachten/meldingen via de Algemene directie van het middenbeheer en de informatie (DGR) van de federale politie. Ook de meldingen van andere politiezones vallen onder het toegangskanaal 'andere'.

Toegangskanalen dossiers	2020	2021	2022
Mail/brief/telefoon klant rechtstreeks aan KM	1.163	932	485
E-loket (klant)	333	382	297
Mail/brief intern PZA	118	157	148
Via Ombudsvrouw	88	96	92
Mail via Blauwe Lijn	99	102	104
ISLP-melding via regio's en diensten PZA	27	61	29
Via korpschef (KC, HC)	47	26	18
Via kabinet burgemeester (KB, KLP_KB)	28	14	9
Via Comité P en AIG	55	74	44
Via andere diensten Stad Antwerpen	29	29	37
Andere	34	18	42
Via sociale media PZA	22	8	9
Totaal	2.043	1.899	1.314

Kanalen van de klachten over politieoptreden

Wat betreft de klachten over politieoptreden, was er een opvallende stijging in de telefonische klachten. Van vier telefonische contactnamen in 2021 naar 12 in 2022. Dit stemt de dienst klantenmanagement gunstig gelet zij in de toekomst meer wensen in te zetten op een nauw contact met de burger.

Kanalen klachten over politieoptreden	2020	2021	2022
Brief	44	21	25
E-loket/Burgerportaal	162	166	152
E-mail	498	496	372
ISLP-melding	22	48	31
Multikanaals ⁸	35	21	32
Telefonisch	1	4	12
Webmaster	2	0	0
Sociale media	10	5	2
Totaal	774	761	626

VRAGEN OM INFORMATIE

De verdere daling van het aantal vragen om informatie houdt ook in 2022 aan. In 2021 werden er 357 vragen geregistreerd. In 2022 zijn er dat nog slechts 201.

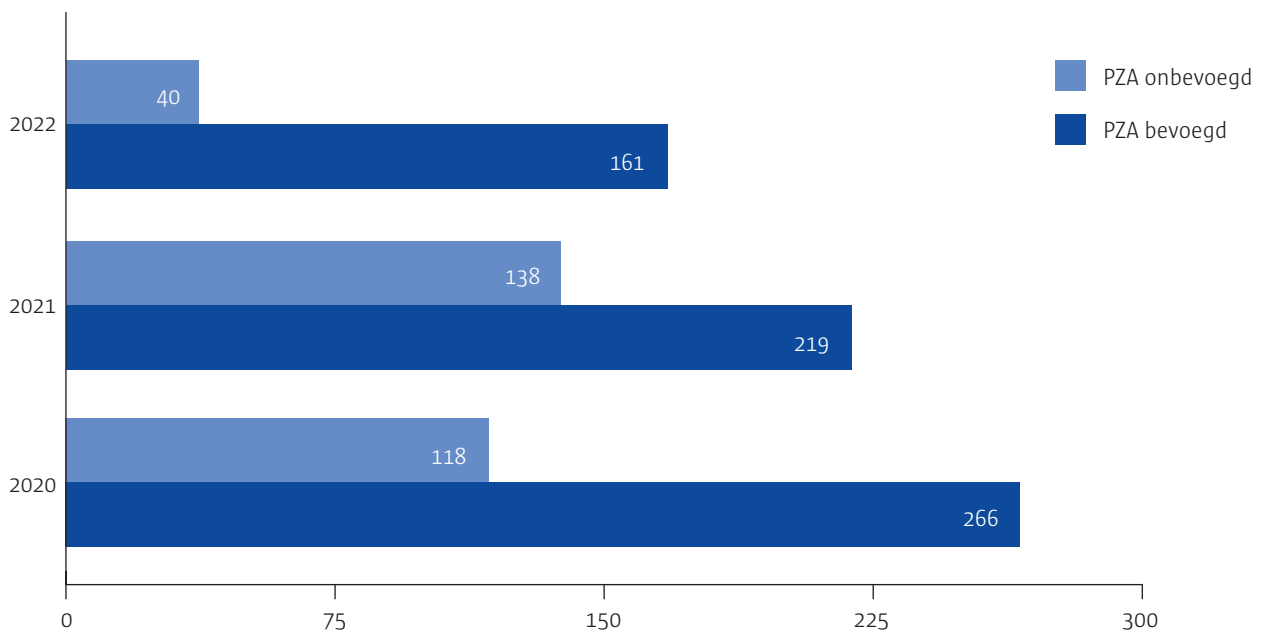
De combinatie van een verbeterd en klantvriendelijker burgerportaal met veel specifiekere informatie en het aangepaste (on)tevredenheidsformulier – dat sterk filtert op oneigenlijke klachten en vragen voor informatie – zijn hoogstwaarschijnlijk de reden van deze sterke daling.

Aantal vragen om informatie	2020	2021	2022
Algemeen	156	127	65
Lopend dossier	138	126	81
Openbaarheid van bestuur	52	50	26
Verkeer	38	54	29
Totaal	384	357	201

Het aandeel van vragen om informatie die geen betrekking hebben op bevoegdheidsdomeinen van Politiezone Antwerpen, maar op andere stedelijke diensten, andere politiezones, de federale politie of andere overheidsinstellingen daalde van 138 in 2021 naar 40 in 2022.

⁸ De klant wendde zich tegelijkertijd tot verschillende instanties (zowel op stedelijk, regionaal als federaal niveau) met dezelfde inhoud.

Aantal vragen om informatie Bevoegdheid PZA





MELDINGEN REGULIERE WERKING

Een aanzienlijke daling valt op te merken bij de meldingen reguliere werking wanneer het over een lopend dossier gaat. In 2021 werd de daling reeds ingezet (506 t.o.v. 625 in 2020). In 2022 zette de daling zich verder en kwamen er slechts 303 meldingen binnen met betrekking tot reguliere werking.

In 2021 concludeerde de dienst klantenmanagement voorzichtig dat de cijfers de indruk wekken dat burgers de weg leken gevonden te hebben naar hun wijkteam, waardoor ze de dienst klantenmanagement niet langer nodig hebben als doorschuifkanaal. Het lijkt er sterk op dat deze conclusie ook in 2022 standhoudt.

Kanalen klachten over politieoptreden				
Trefwoord	Subtrefwoord	2020	2021	2022
Algemeen	/	147	111	55
Drugs	/	15	14	5
Internetfraude	/	47	34	8
Lopend dossier	/	199	115	81
Overlast	Algemeen	43	41	30
	Horeca	8	12	2
	Jongeren	15	19	18
	Bedelaars	0	0	15
	Vuurwerk	1	2	3
Sluikstorten	/	10	4	7
Verkeer	Algemeen	46	57	23
	Evenementen	0	1	0
	Infrastructuur	36	31	16
	Parkeerdruk ⁹ /overlast	50	47	32
	Verkeersgedrag fietsers	7	11	5
Straatbeeld	/	3	7	3
Totaal		625	506	303

⁹ Het jaarverslag van 2021 vermeldde als subtrefwoord 'parkeerdruk'. Bij nazicht bleek dat echter een materiële vergissing te zijn.

KLACHTEN OVER POLITIEOPTREDEN

Op jaarbasis zijn de cijfers afgenomen van 820 klachten in 2021 naar 686 in 2022.

Zoals steeds is er een grote spreiding wat de aard van de klachten betreft. Behoren opnieuw tot de top vijf van de klachten: geen/onvoldoende gevolg aan melding/oproep/klacht, ambtsplichten verkeer, attitude en ambtsplichten gerechtelijk. Voorbeeldgedrag verkeer sluit ditmaal de top vijf.

Het aantal klachten die betrekking hebben op ‘geen/onvoldoende gevolg aan melding/oproep/klacht’ en ‘ambtsplichten verkeer’ blijven de lijst aanvoeren met respectievelijk 117 en 116 klachten. Het aantal klachten aangaande ‘geen/onvoldoende gevolg aan melding/oproep/klacht’ bleven status quo. Het aantal klachten politieoptreden met betrekking tot ambtsplichten verkeer daalde van 163 in 2021 naar 116 in 2022. De klachten over attitude namen af van 103 in 2021 naar 89 in 2022. Ook de klachten over gerechtelijke ambtsplichten daalden (van 56 in 2021 naar 41 in 2022). Voorbeeldgedrag verkeer kende daarentegen een minieme stijging (van 33 in 2021 naar 36 in 2022).

Meteen volgend op de top vijf sluiten de klachten inzake wachttijd aan. Wat die klachten betreft, is een stijging van 21 in 2021 naar 36 in 2022 opvallend. Veelal hebben de klachten ‘wachttijd’ ook te maken met ‘ambtsplichten verkeer’. Vaak hebben dergelijke klachten te maken met het verwachtingspatroon van de klager waaraan niet voldaan werd. Zo gaat de klager er bijvoorbeeld van uit dat er altijd een proces-verbaal zal opgesteld worden als hij/zij parkeeroverlast meldt. Dat neemt niet weg dat bepaalde feiten, ook op burgerrechtelijk vlak, voor de klagende burger wel degelijk een groot probleem kunnen vormen of een bijzonder belang kunnen hebben. Het is daarbij niet evident klagers ervan te overtuigen dat de politie wat betreft ambtsplichten zeer sterk gebonden is aan wet- en regelgeving die verhindert dat aan de wensen van de klant kan voldaan worden. Zoals steeds moet het cruciaal belang van de gepaste communicatie in verband met deze beperkingen worden benadrukt, wat helaas niet altijd evident is.

De dienst klantenmanagement merkt op dat er steeds meer meldingen over foutparkeerders bij tijdelijke verkeersborden op een alternatieve manier worden opgelost. Vanop afstand tracht de politie de overtreder te bereiken en diens voertuig te laten verplaatsen waardoor het probleem opgelost kan worden. Deze werkwijze werd in het leven geroepen om een snellere oplossing te bieden voor de burger én om de werking van de interventie efficiënter te maken gezien de capaciteit voor dringende noodhulp gegarandeerd moet blijven. Door de aangepaste werkwijze wordt er dus extra ruimte gecreëerd. Jammer genoeg is dit voor de burger die geconfronteerd wordt met overtreders geen volledig afdoende oplossing gelet hij/zij de mogelijke kosten, die de overtreder teweeg brengt, niet kan verhalen via burgerlijke weg.

Een significante stijging is vast te stellen bij klachten inzake ‘miskenning aangifteplicht (doorverwijzing extern PZA)’ waarbij burgers door een andere politiezone naar Politiezone Antwerpen doorverwezen zijn. In 2021 bleef het aantal klachten beperkt tot 15 klachten op jaarbasis. In 2022 verdubbelde het aantal klachten (34 dossiers). De dienstverlening op afspraak die door meerdere korpsen rond Antwerpen in het leven werd geroepen, ligt misschien aan de basis van deze stijging.

Trefwoord	gegrond - individuele disfunctie	gegrond - organisatorische disfunctie	ongegrond	niet ontvankelijk - onbevoegd	niet- ontvanke- lijk - geen onderzoek (beleid)
Geen/onvoldoende gevolg aan melding, oproep, klacht,...	12	11	71	5	3
Ambtsplichten verkeer	3	0	51	7	0
Attitude	12	2	62	1	2
Ambtsplichten gerechtelijk	6	3	27	1	0
Voorbeeldgedrag verkeer	13	0	16	0	0
Wachttijd	0	24	10	0	0
Miskenning aangifteplicht (doorverwijzing extern PZA)	0	0	5	27	0
Schadegeval	4	0	6	0	0
Woonstcontrole	1	1	23	0	2
Ambtsplichten bestuurlijk	5	1	12	2	0
Geweld disproportioneel	0	0	13	0	2
Deontologie/integriteit	1	2	11	2	2
Geen/foute/onvolledige informatie	3	1	8	1	1
Miskenning aangifteplicht (intern PZA)	1	1	6	1	0
Schending beroepsgeheim/discretieplicht/privacy	1	0	5	3	0
Bereikbaarheid	0	4	6	1	1
Racisme/discriminatie	0	0	5	0	1
Politiebeleid	0	0	3	1	0
Onrechtmatig raadplegen van databanken ¹⁰	0	0	0	3	0
Legitimatieplicht politie	1	0	3	0	0
Gedrag privéleven	2	0	0	1	0
Ander	0	0	0	0	1
Ander misdrijf gemeen recht ¹¹	0	0	1	0	0
Bevoegdheidsoverschrijding	0	0	1	0	0
Totaal	65	50	345	56	15

¹⁰ Bijvoorbeeld: burgers kunnen via de app Itsme zien dat er een raadpleging gebeurde op hun rijksregisternummer. Zij kunnen zich vervolgens wenden tot Digipolis om meer informatie te bekomen. Digipolis geeft desbetreffende vragen door aan de dienst klantenmanagement teneinde onderzoek. In twee dossiers bleek de raadpleging niet door Politiezone Antwerpen te zijn gebeurd. In een derde dossier bleek een medewerker van de federale politie de raadpleging te hebben verricht.

¹¹ Een burger werd aanvankelijk verantwoordelijk geacht voor een arbeidsongeval van een inspecteur. Uit camerabeelden bleek dit echter niet correct te zijn. De inspecteur struikelde simpelweg waardoor hij gekwetst werd.

niet-ontvankelijk - geen concrete gegevens/identificatie onmogelijk	bezwaarschrift-procedure verkeer	betwist	afhandeling intern toezicht	afhandeling JUR	nog in onderzoek	Totaal
8	0	2	2	0	3	117
10	41	1	2	1	0	116
5	0	4	0	0	1	89
1	0	0	2	1	0	41
5	0	2	0	0	0	36
2	0	0	0	0	0	36
1	0	0	0	0	1	34
0	0	0	1	17	0	28
1	0	0	0	0	0	28
0	0	1	1	0	3	25
2	0	1	7	0	0	25
0	0	1	2	0	0	21
2	0	0	0	2	0	18
0	0	1	7	0	0	17
2	0	0	2	0	1	14
1	0	0	0	0	0	13
1	0	0	2	0	0	9
0	1	0	0	0	0	5
0	0	0	1	0	0	4
0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	1
41	42	13	29	21	9	686

5. Projecten

“Politiezone Antwerpen voert dagelijks veel opdrachten uit. Het kan gebeuren dat de betrokkenen zich vragen stellen of opmerkingen hebben over de politionele tussenkomst. De dienst klantenmanagement gaat op een zeer menselijke manier om met deze meldingen en kijkt zo op welke wijze de organisatie zich mogelijk kan verbeteren.

Sinds 2021 worden bepaalde meldingen behandeld door middel van bemiddeling. Op die manier krijgen zowel de melder als de betrokken collega’s de mogelijkheid om de kwestie op een laagdrempelige manier uit te praten. Deze werkwijze is gericht op relatie- en vertrouwensherstel. Bemiddeling heeft de afgelopen periode mooie resultaten opgeleverd, is vooruitstrevend en maakt Politiezone Antwerpen uniek.”

Hoofdinspecteur Bob Davits – coördinator OPS diversiteit en bemiddeling

PROJECTEN BESTUURSAKKOORD EN BELEIDSDOELSTELLING PZA

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

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

PROJECTEN REGULIERE WERKING

In 2022 werden de eerste voorzichtige stappen genomen om bemiddeling in klachtendossiers op te starten.

Omdat nog aan expertise moest worden gewonnen, legden de bemiddelaars zich voorlopig enkel toe op één specifiek feit, namelijk klachten omtrent ‘ambtsplichten bestuurlijk’.

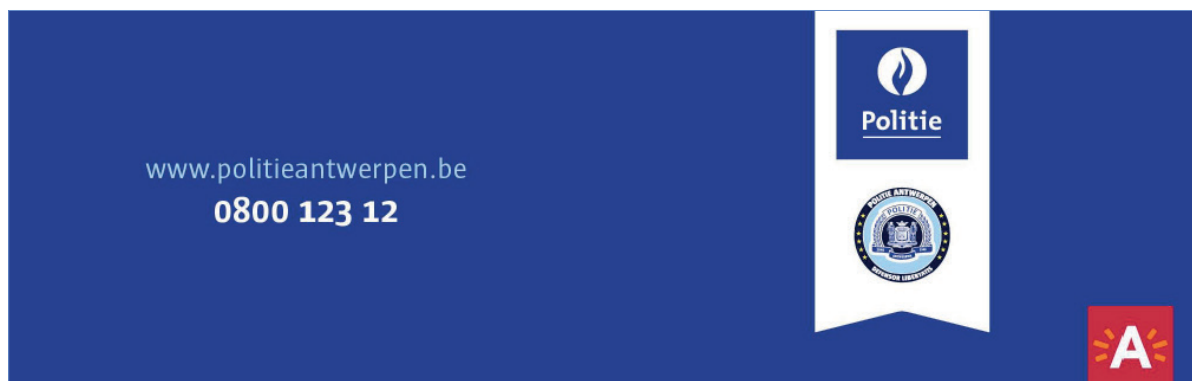
Veelal leven er heel wat vragen en onduidelijkheden bij de bevolking wanneer zij geconfronteerd worden met grootschalige politietussenkomsten (bijvoorbeeld ordediensten WK voetbal of met eindejaar).

De meerderheid van voornoemde dossiers werd – tot grote tevredenheid en voldoening van de betrokken partijen – via bemiddeling afgehandeld.

In 2023 wordt verder ingezet op bemiddeling en worden de te behandelen feiten uitgebreid met attitude en taalgebruik.

6. Bijlagen

BIJLAGE 1: BUSINESSKAARTJE MET QR-CODE TEVREDENHEIDSFOMULIER

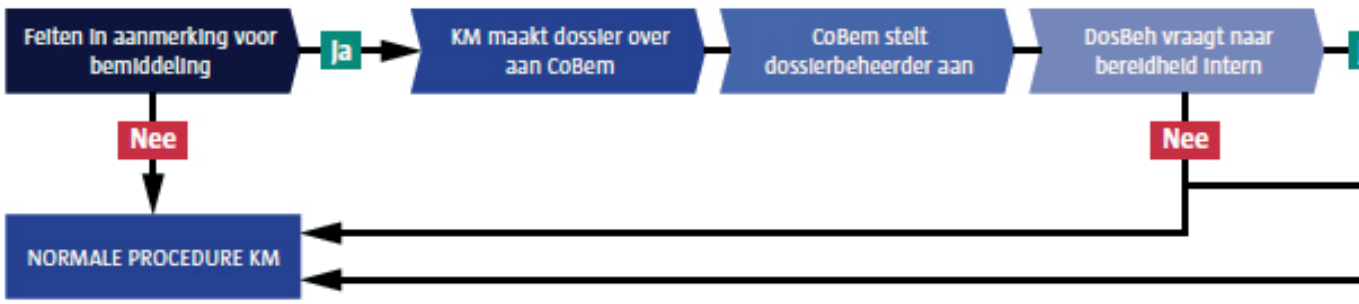


BIJLAGE 2: FLOWCHART (EXTERNE) BEMIDDELING



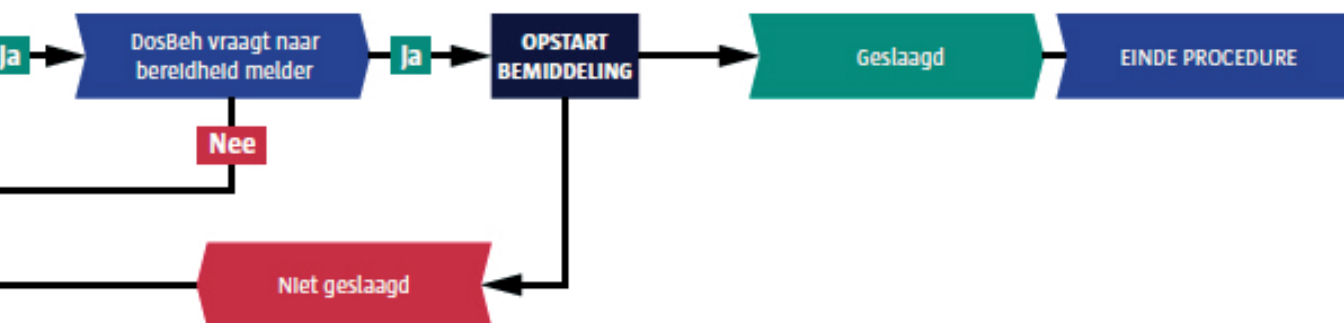
FLOWCHART BEMID

Legende
CoBem = coördinatie bemiddeling
DosBeh = dossierbeheerder
KM = klantenmanagement





DELING



EERSTELIJSRAPPORT | 2022

KLANTENMANAGEMENT STAD ANTWERPEN EN HAAR DISTRICTEN



1. Inleiding

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

Het eerstelijns contact van klanten met vragen, klachten of meldingen wordt verzorgd door interne én externe frontlijnmedewerkers. Het 'netwerk klantenmanagement' ondersteunt deze frontlijn bij de klantencontacten die de eerstelijns medewerkers niet onmiddellijk ten gronde kunnen 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 om samen de vraag, klacht of melding te behandelen.

De onderwerpen waarover klanten telefonisch of digitaal in eerste lijn contact opnemen met de stad of een district, worden geregistreerd volgens een onderwerpstructuur. Digitale (schriftelijke) contacten worden behandeld in de eigen gebouwde digitale CRM-toepassing 'KLM2': iedere vraag, klacht of melding krijgt een uniek nummer ('(sub)ticket') en een onderwerp toegewezen om zo samen met de contactgegevens en de vraag, klacht of melding van de klant een dossier te vormen. Dossiers kunnen ter behandeling ten gronde eenvoudig digitaal uitgewisseld worden tussen de klantenteams. Deze manier van werken laat toe om uniform te rapporteren over de digitale klantcontacten.

Voor telefonische contacten is er evenwel géén digitale CRM-toepassing voorhanden. In casu wordt voor telefonische contacten enkel het onderwerp genoteerd, maar niet of het dan wel om een vraag, klacht of melding gaat. Voor fysieke klantencontacten is er hoegenaamd geen registratie van het contact... Dit rapport geeft dus enkel een blik op het aantal dossiers dito eerstelijns klachten opgebouwd rond digitale klantcontacten.

2. Cijfermateriaal

'KLM2' werd in het voorjaar van 2020 in gebruik genomen. Deze CRM-toepassing 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 toepassing, als ook de data-kwaliteit met oog op rapportage aandachtspunten die in 2021 verwoord werden in een sleutelkwestie ter rapportage aan het Management Team van stad Antwerpen.

De IT-technische oplossing voor deze aandachtspunten werd in 2021 vertaald 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 5 december te verduren kreeg. Erger, 'KLM2' werd door de cyberaanval frontaal geraakt, en werkt sindsdien suboptimaal.

Het issue rond data-kwaliteit ter rapportage is dus nog niet opgelost. Tel daarbij de impact van de cyberaanval die sowieso sinds 5 december 2022 een vertekend beeld geeft over de toenmalige registraties in ‘KLM2’ maar die mogelijks ook de historische database van ‘KLM2’ corrumpeerde. De cijfers in dit eerstelijnsrapport moeten dan ook met omzichtigheid benaderd worden.

2.1. Aantal dossiers 2022

Aantal unieke dossiers	Tickets	Subtickets	Taken
Feedback website	3.547		3.547
Feedback website eForm	580		580
Klantenmanagement	64.436	1.195	65.631
Mail melding	31.634	3	31.637
Opruimmeldingen	107.302	27.797	135.099
Totaal	207.499	28.995	236.494

Tabel 1: aantal dossiers digitale klantencontacten in 2022

Tickets: Het aantal hoofdvragen, -klachten of -meldingen dat de klant digitaal automatisch inseinde of per e-mail bezorgde.

Subtickets: Het aantal ondergeschikte vragen, klachten of meldingen dat de klant digitaal automatisch inseinde of per e-mail bezorgde en die een apart antwoord- of oplostraject volgden.

Taken: Het totaal aantal tickets en subtickets dat verwerkt werd.

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

Mail melding: Een vraag van een klant die in eerste lijn afgesloten werd zonder verdere dossieropvolging.

Klantenmanagement: Een in tweede lijn opgenomen dossier binnen het ‘netwerk Klantenmanagement’.

Opruimmelding: Een specifiek soort melding waarbij de klant vraagt om iets op te ruimen. Een opruimmelding kan naast sluikestort gaan over volle papiermanden, zwerfvuil, kadavers, graffiti, enz.

Vergelijking 2021 -2022

In 2022 verwerkten de stad en haar districten 9.6% meer dossiers digitale klantencontacten dan in 2021.

In vergelijking met 2021 dalen de dossiers feedback website (+ eForm) met 9.7% en de dossiers klantenmanagement met 8.1%. De dossiers mail melding stegen met 35.6% en de dossiers opruimmelding met 13.3%.

De periodieke verbeterlagen op www.antwerpen.be en eloket.antwerpen.be op basis van gebruikersonderzoek werpen voorzichtig de eerste vruchten af in de vorm van een lichte daling dossiers feedback website (+ eForm): gebruikers van beide websites waren in 2021 minder geneigd feedback te geven.

De markante stijging van het aantal dossiers mail melding en de lichte daling dossiers klantenmanagement toont aan dat meer vragen, klachten en meldingen in eerste lijn worden afgehandeld, wat ten goede komt aan de klant in de vorm van sneller antwoord. De markante stijging toont evengoed aan dat de klant zich niet voldoende (digitaal) geïnformeerd voelt en toevlucht zoekt tot het klantenmanagement van de stad en haar districten.

De toename van het aantal dossiers opruimmelding geeft aan dat de klant blijvend belang hecht aan properere straten.

2.2. Aantal dossiers per type klantencontact

Medewerkers van het 'netwerk Klantenmanagement' voorzien tickets die niet automatisch ingeseind worden in 'KLM2' van een 'tag' die het type klantencontact definieert. Waar dit in 2021 nog vrijblijvend was, werd dit in de loop van 2022 een verplicht in te vullen veld. Automatisch ingeseinde klantencontacten krijgen geen 'tag' omdat dit per definitie meldingen zijn.

Overzicht type klantencontact

Informatievraag: De vraag naar wie, wat, waar, wanneer, waarom, welk, hoe. Kortom wegwijsvragen. Bij informatievragen maken we een onderscheid tussen eerstelijns- en tweedelijnsinformatie. Eerstelijnsinformatie staat vrij toegankelijk voor iedereen gepubliceerd op een stedelijke website. Voor tweedelijnsinformatie is er terugkoppeling naar de backoffice nodig om een antwoord te formuleren. Vaak betreft dit informatie betreft statussen van lopende dossiers (stedenbouw, loketwerking, parkeerretributies en -vergoedingen,...)

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

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

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

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

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

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

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

Aantal unieke dossiers	Feedback website	Feedback website eForm	Klantenmanagement	Mail melding	Opruim-meldingen	Totaal
(interne) info	1	1	396	155	12	565
felicitering			87	8	3	98
hulpvraag	44	40	802	375	9	1.270
informatievraag	56	13	25.322	4.960	100	30.451
klacht	1	1	1.241	84	32	1.359
melding	57	112	23.099	938	1.684	25.890
productaanvraag	4	1	2.683	198	5	2.891
spam			609	4.749		5.358
suggestie	15		470	127	3	615
Totaal	178	168	54.709	11.594	1.848	68.497

Tabel: aantal tags per type klantencontact per soort dossiers in 2022

Vergelijking 2021 -2022

In lijn met de stijging dossiers digitale klantencontacten (zie 2.1.) kregen meer dossiers in 2022 een 'tag' type klantencontact. De onderlinge verhouding in van die types klantencontact blijft in 2022 in vergelijking met 2021 grosso modo identiek. Informatievragen en meldingen maken samen tussen de 80 en 85% van de dossiers uit. 2% betreft dossiers met een eerstelijnsklacht. Opmerkelijk is dat de stad en haar districten in 2022 meer spam te verwerken kreeg: 7,8% in 2022 versus 4,5% in 2021. De alertheid voor cybercriminaliteit via de kanalen van het klantenmanagement van de stad en haar districten moet dus blijvend hoog zijn...

2.3. Bespreking van de klachten

feedback website	1
feedback website eForm	1
mailmeldingen	84
opruimmeldingen	32
klantenmanagement	1359
Totaal	1.075

Tabel: aantal klachten per soort dossiers in 2022

Vergelijking 2021 -2022

Opnieuw in lijn met de stijging dossiers digitale klantencontacten (zie 2.1.) kregen meer dossiers in 2022 een 'tag' klacht. In 2022 werden 1359 (2,0%) dossiers als klacht benoemd, in 2021 werden 1075 (1,9%) dossiers als klacht benoemd. Meer klachten werden in eerste lijn behandeld: 84 in 2022 versus 10 in 2021, wat wijst op een grotere maturiteit van de eerste lijn.

Net zoals in 2021 ontving de stad en haar districten in 2022 de meeste klachten over het thema parkeren en mobiliteit. 1 op de 4 klachten (25%) gaat in 2022 over dit thema. In 2022 ging 26% van de klachten over dit onderwerp.

Ook afval en milieu blijft de klant beroeren. Dit thema neemt opnieuw de tweede plaats in met 15% in 2022 tegenover 19% in 2021, en dit ondanks het stijgend aantal opruimmeldingen. (zie 2.1.)

Het thema wonen en bouwen schuift van een vierde plaats in 2021 naar een derde plaats in 2022. Het aandeel klachten blijft wel gelijk op 13%.

Het thema persoon en levensmomenten schuift op van zesde plaats in 2021 (8%) naar een vierde plaats in 2022 (11%). De huidige grote achterstanden en lange doorlooptijden in de loketten is niet vreemd aan deze stijging.

Tot slot daalt het thema stad en districten (waaronder heraanleg, stadsvernieuwing, veiligheid en preventie, communicatiekanalen en personeel) van een derde plaats in 2021 (15%) naar een vijfde plaats in 2022 (9%).

De andere thema's (vrije tijd, sport en cultuur, sociale hulp en zorg, jobs en ondernemen, kinderopvang, Covid-19, niet-beslist beleid) vormen samen 27% van de klachten en hebben in 2022 een score van 7% of minder.

3. Conclusie en vooruitzichten

De behandeling van 236.494 dossiers digitale klantencontacten op 1 jaar tijd blijft een indrukwekkend cijfer voor een stad met +/- 540.000 inwoners. Tel daar bovenop 293.731 beantwoorde telefoonoproepen in eerste lijn in 2022 en een onbekend aantal fysieke klantencontacten, en het belang van een toegankelijk en performant functionerend klantenmanagement wordt meteen duidelijk. Niet alleen efficiëntie en kwaliteit staan voorop, ook schaalbaarheid in functie van crisismangement (Covid-19, Oekraïne, energieprijzen, cyberaanval) is key. De cijfers van 2022 wijzen in ieder geval op meer mature eerste lijn.

Tegelijkertijd kan men zich afvragen waarom zo veel klanten contact zoeken met stad Antwerpen. Zijn producten en diensten te complex? Is er te weinig transparantie naar klanten over het verloop van hun productaanvragen? Is basisinformatie over de dienstverlening van stad Antwerpen onvoldoende vindbaar? 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. Dit rapport dient dan ook als werkinstrument voor de betrokken diensten.

Tegelijkertijd blijft stad Antwerpen -ondanks de tegenslag van de cyber aanval- in 2023 onverminderd inzetten op de ontwikkeling en launch van een native app voor smartphone die de dynamiek van het klantenmanagement een nieuwe wending zal geven. De native app biedt immers een gepersonaliseerd platform aan zodat klanten hun relatie en (historische, lopende, toekomstige) transacties met stad Antwerpen zelf digitaal kunnen beheren. Het platform biedt klanten een 360° view op hun relatie en transacties met stad Antwerpen : stad Antwerpen houdt geen beschikbare relevante informatie over hun diensten- en productenpakket voor zichzelf zodat klanten geen noodzaak voelen stad Antwerpen zelf te contacteren voor die informatie. Dit alles met respect voor de security/privacy van persoonsgegevens. Beschikbaarheid, betrouwbaarheid, relevantie en eenvoud zullen voor klanten kritische factoren vormen om een gepersonaliseerd platform te omarmen.

EERSTELIJSRAPPORT | 2022

SIGNAALMANAGEMENT STEDELIJK ONDERWIJS



Externe rapportering Ombudsdienst - 2022

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

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

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

Via aanvangsbegeleiding, opleidingen op vraag, gerichte advisering, betrokkenheid van netwerkdirecteuren en managers trachten we de scholen en ondersteunende diensten blijvend te stimuleren om signalen open en correct te behandelen.

Behandeling signalen en lijndenken

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

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

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

Onafhankelijk van waar signalen binnenkomen, hanteert het Stedelijk Onderwijs dit principe.

Daarnaast kan een adviesvraag gesteld worden aan verschillende diensten van de stad Antwerpen: de Ombudsdienst, het bureau voor Integriteit of de dienst Interne Audit.

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

Signalen die op organisatieniveau binnenkomen, worden zoveel mogelijk 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.

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

De coördinatoren op organisatieniveau bewaken de opvolging van signalen, analyseren de signalen mee en bekijken welke signalen relevant zijn binnen de organisatie. Zij zijn ook contactpersoon voor signalen vanuit klantenmanagement Stad Antwerpen, de ombudsvrouw van Stad Antwerpen, de kabinetten, Unia, enz.

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

Het vraag- en meldpunt

Sinds januari 2014 is een e-formulier beschikbaar op de website www.stedelijkonderwijs.be, waarop vragen, suggesties, meldingen en klachten kunnen ingeseind worden. Een melder kiest een thema en onderwerp, ziet waar zijn signaal terechtkomt voor behandeling en kan ook aanduiden of hij buiten de school, academie of centrum wil melden. Afhankelijk van de keuze van thema en onderwerp die een indiener maakt in het formulier, komt een signaal terecht bij de juiste behandelaar.

De achterliggende back office wordt doorlopend bijgewerkt op basis van aanbevelingen van gebruikers. Voor alle scholen, academies, centra en afdelingen werden rechtengroepen aangeemaakt, die naar elkaar kunnen doorverwijzen of indien nodig escaleren naar een niveau hoger.

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.
- Ook signalen die niet via het e-formulier worden ingeseind of in het vraag- en meldpunt worden geregistreerd, worden wel altijd behandeld volgens de principes van het signaalmanagement en de gemaakte afspraken.

- Interne vragen, meldingen en klachten naar dienstverlening worden via de geijkte interne kanalen gemeld. Bijvoorbeeld problemen 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 2022

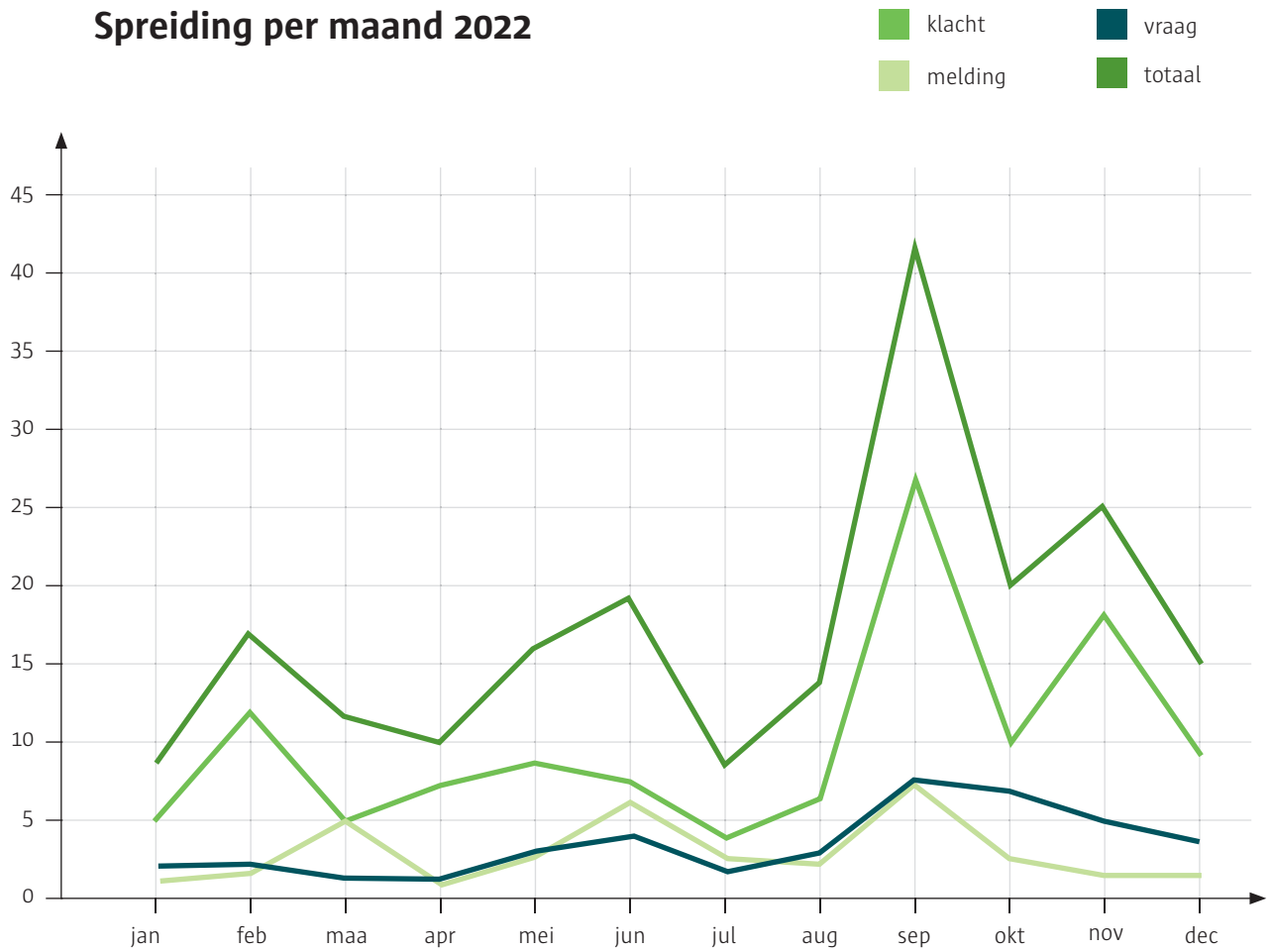
In 2022 werden in totaal 215 signalen geregistreerd en behandeld.

In de eerste helft van 2022 werden beduidend minder signalen (- 38%) geregistreerd dan het jaar voordien. Dat verklaart ook waarom het totaal aantal signalen voor 2022 ongeveer 20% lager ligt dan in 2021 toen er in totaal 270 signalen werden geregistreerd en behandeld.

Sinds de start van vraag- en meldpunt is er jaarlijks een piek in het aantal signalen in september bij de start van het schooljaar en dat zien we ook duidelijk in 2022. Ongeveer 40% van het totaal aantal signalen werden geregistreerd in de loop van de maand september.

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 2022

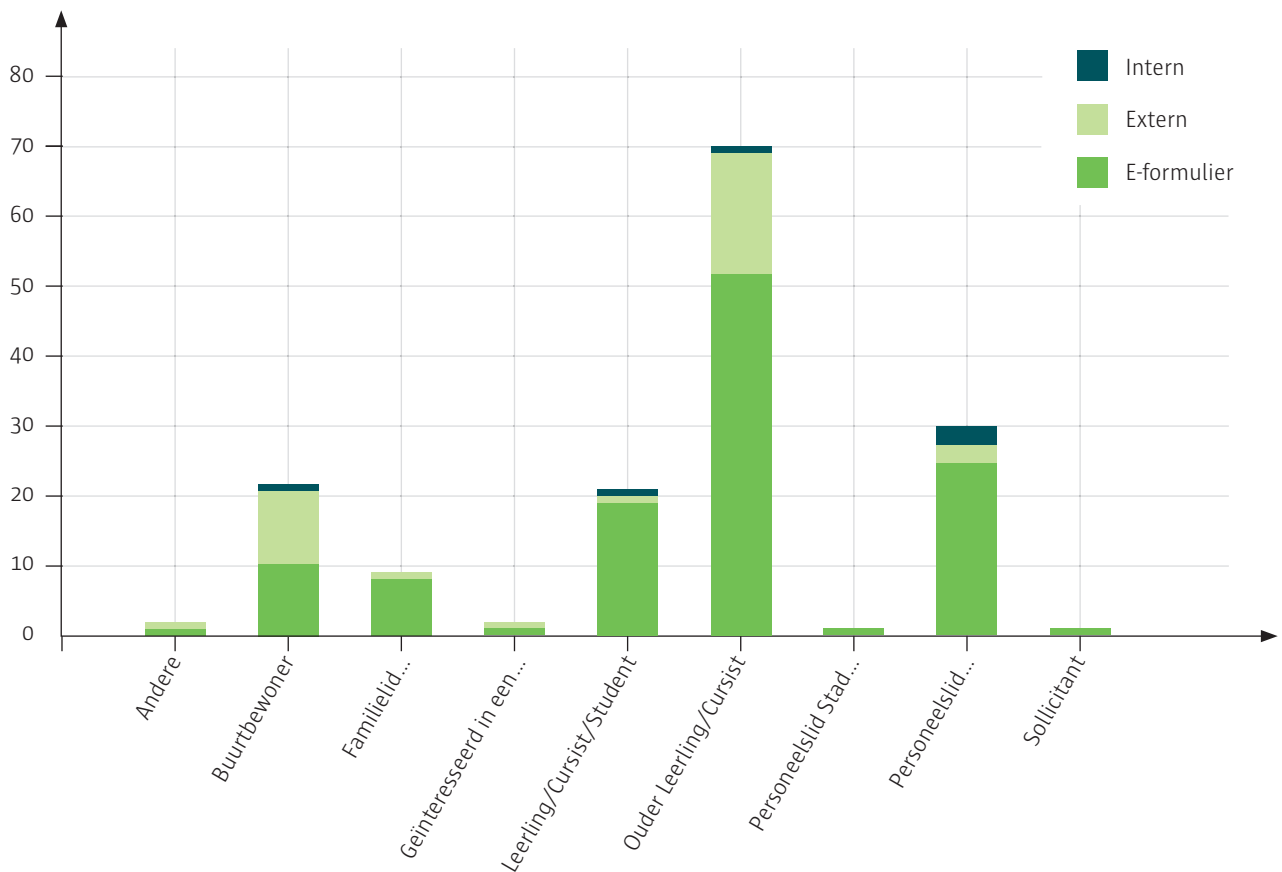


2. Melders van signalen

Het vraag- en meldpunt bevat signalen die door een melder zelf werden ingeseind via het e-formulier. Via deze digitale dienstverlening kunnen buurtbewoners of andere betrokkenen 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	127	100	27	16,9 dagen
Melding	40	33	7	12,9 dagen
Suggestie	1	1	0	13,0 dagen
Vraag	47	33	14	6,7 dagen
Totaal	215	167	48	13,9 dagen

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

160 klachten behandeld in 2021
tegenover **127 klachten** behandeld in 2022

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

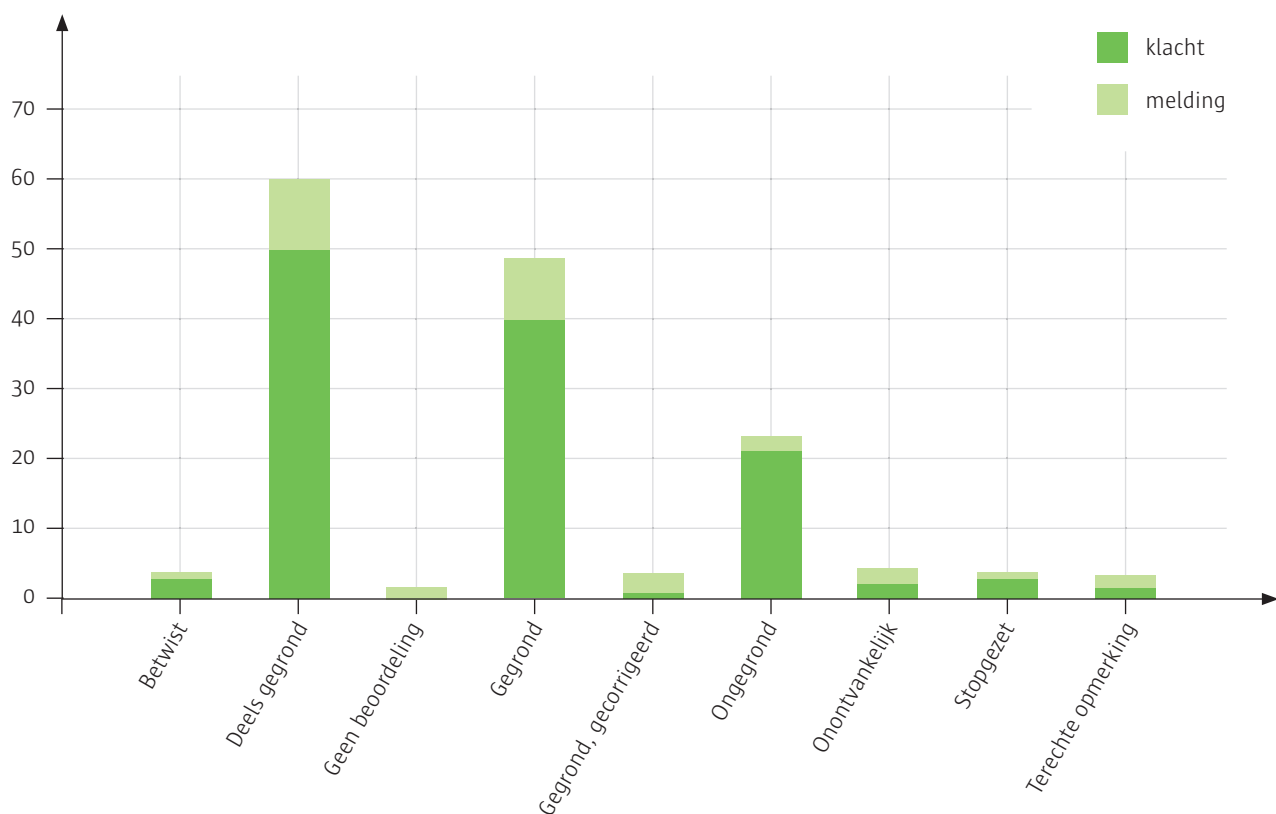
61 meldingen behandeld in 2021
tegenover **40 meldingen** behandeld in 2022

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.

4. Beoordeling van signalen

Het is de behandelaar van het signaal zelf die de beoordeling geeft, want die is het beste 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 2022 was dit 4,7% van de signalen: bevoegdheid andere entiteiten binnen Groep Antwerpen, andere onderwijsnetten, enz.



5. Gegronde en deels gegronde klachten en meldingen

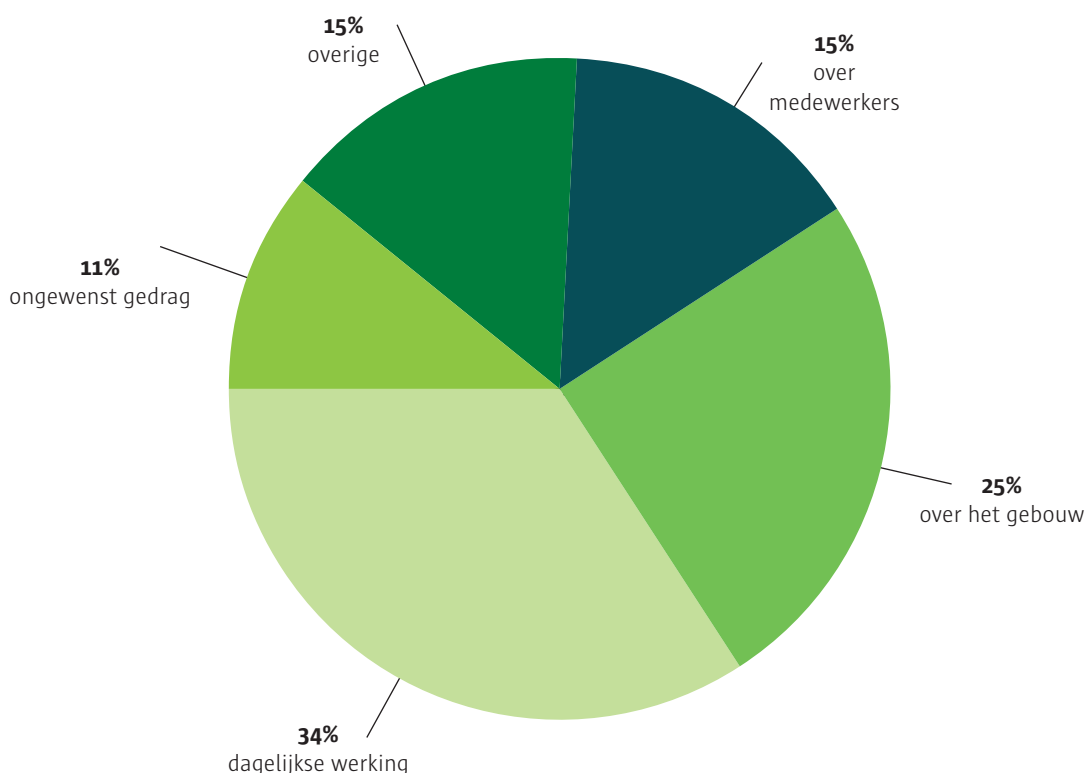
In 2022 werd 52,1% van alle geregistreerde signalen beoordeeld als gegrond of deels gegrond, dus als terechte of deels terechte klachten en meldingen. De gegronde en deels gegronde klachten en meldingen maken deel uit van beleidsevaluatie en eventuele bijsturing.

De meest voorkomende thema's in die signalen zijn dagelijkse werking (34%), over het gebouw (25%) en over medewerkers (15%).

De dagelijkse werking omvat alle reguliere werking van een school: de leskwaliteit, het aanbod, praktische zaken, examens en resultaten, begeleiding van leerlingen – hoe gaat de school dagdagelijks om met de leerlingen in de les? Meest voorkomende onderwerpen binnen de gegronde en deels gegronde signalen zijn de begeleiding van leerlingen/cursisten en inschrijven/aanmelden.

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

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



Algemeen zien we in 2022 een grote spreiding over de verschillende thema's en zijn er minder duidelijk tendensen waar te nemen die aanleiding kunnen geven tot bijsturing van het beleid.

Uit het geheel van signalen komt ook nu weer het belang van goede communicatie sterk naar voor. Algemeen is vast te stellen dat heldere en verbindende communicatie werkt en oplossingen kan bieden voor veel klachten en ontevredenheid.

EERSTELIJSRAPPORT | 2022

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 2022

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2022 tot en met 31 december 2022**, opgemaakt 9 februari 2023.

In 2022 ontving de dienst Klachten in totaal 826 vragen, meldingen en klachten via verschillende kanalen. Na analyse hebben we 444 van deze groep geregistreerd als ontvankelijke klachten, dat is 54%. Er zijn ook vier klachten als onontvankelijk gecategoriseerd. De overige 46% zijn geregistreerd als vragen en meldingen en werden verder opgevolgd door de betrokken diensten.

Als we de 444 ontvankelijke klachten verder bekijken, dan komen we tot deze verdeling:

- 69% of 305 technische klachten
- 13% of 57 administratieve klachten
- 18% of 82 klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

	Klachten 2020	% 2020	Klachten 2021	% 2021	Klachten 2022	% 2022
Q1	137	26%	113	27%	115	26%
Q2	89	17%	126	30%	107	24%
Q3	143	28%	110	26%	119	27%
Q4	151	29%	74	17%	103	23%
Totaal	520	100%	423	100%	444	100%

In 2020 zijn we gestart met het rapporteren van herhaalde klachten (84 in 2020). Dit zijn klachten die ons via verschillende kanalen toekomen maar inhoudelijk hetzelfde zijn of klachten die beantwoord werden, maar terugkomen met toevoeging van een aantal nieuwe maar meestal niet fundamentele elementen. We beschouwen dit met andere woorden als een aparte categorie klachten. Verderop verwerken we ze mee in onze gegevens, maar het is dus goed om te onthouden dat van de 444 ontvankelijke klachten een kleine 6% (27/444) herhaalde klachten zijn. We stellen dus vast dat er in 2022 opnieuw minder klachten na behandeling door ons klachtenteam betwist werden.

	2021 alle klachten	2022 alle klachten	2022 waarvan herhaalde klachten
Technisch	310	305	15
Administratief	62	57	5
Leefbaarheid	51	82	7
Ontvankelijk	423	444	27
Onontvankelijke klachten + meldingen	340	382	1
Totaal	763	826	28

In totaal beschouwen we bijna **94%** van alle ontvankelijke klachten als deels of volledig opgelost. Hoe zit het dan met de **6%** klachten die we als niet opgelost of niet oplosbaar beschouwen

De onoplosbare technische klachten gaan voornamelijk over problemen die meer tijd nodig hebben om opgelost te geraken dan de gebruikelijke termijn om klachten te beantwoorden, nl 45 dagen. Het gaat dan voornamelijk over problemen met de lift en de parlofonie of onderdelen die in bestelling zijn en niet direct geleverd kunnen worden. Ook de samenlevingsproblemen in gebouwen en tussen burens onderling zijn niet op 1,2,3 op te lossen en vragen veel bemiddeling van onze sociaal assistenten en wijktoezichters. Ook problemen met ongedierte geraken niet altijd eenvoudig en snel opgelost, ook dat vraagt tijd. (Deels) oplosbaar betekent dus geenszins dat er nog geen acties ter oplossing gestart werden.

2. Klachtenanalyse

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

We hebben na onze beoordeling in totaal **139** dat is **(31%) als (deels) gegronde** beschouwd.

Procentueel is dat een daling van **11% gegronde klachten** in verhouding tot ons klachtenrapport van **2021, waarbij bijna 42% (of 179 klachten) als gegronde** verklaarden. Kijken we hier opnieuw naar de opsplitsing, dan krijgen we dit resultaat op het totaal van **139**.

- 121 (87%) gegronde technische klachten
- 6 (4%) gegronde administratieve klachten
- 12 (9%) gegronde klachten aangaande het samenleven in onze gebouwen

De drie grootste groepen binnen de **technische klachten (121)** zijn klachten over het onderhoud van de woning (87), de woningkwaliteit (13), de nieuw opgeleverde gebouwen (9).

In de groep van het onderhoud wordt de top drie gevormd door problemen aangaande de CV (27), Sanitair (14) en dienstverlening TD (14) en Schrijnwerk (11).

We zien t.o.v. vorige jaar een stijging van het aantal gegronde klachten die te maken hebben met de verwarming en de CV. Als we dit in detail gaan bekijken zien we meerdere oorzaken. Onderdelen die besteld moeten worden, afspraken met externe aannemers die niet correct verlopen en de jaarlijks weerkerende opstartproblemen na een periode van planmatig onderhoud of oplevering. Een groot deel van de stookplaatsen in ons patrimonium werd na de zomer van 2022 vernieuwd. Er werd geïnvesteerd in energiezuinige stookplaatsen en thermostatische kranen. Op basis van buitenvoelers op de gebouwen kunnen we zo onnodige stookkosten vermijden en op termijn zal het gasverbruik daardoor dalen. Deze verandering in het gebruik van de verwarming heeft een lichte stijging van de klachten van de CV tot gevolg.

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

Achterhalen waar vocht vandaan komt is dikwijls complexer door bijvoorbeeld verborgen lekken bij (boven)buren, problematieken met daken of afvoeren.

De problemen bij nieuw opgeleverde gebouwen gaan grotendeels over hetzelfde project, waarbij 2 bewoners regelmatig nieuwe kleinere problemen aanbrachten in hun woning.

Algemeen zien we echter wel een daling van de gegronde technische klachten. Waar we in 2021 nog een stijging hadden die deels te verklaren was door de coronacrisis en de impact dat die gehad heeft op de interne werking en planning van de technische dienst, zien we dat dit zich in 2022 voor een groot deel terug hersteld heeft.

De **6** gegronde **administratieve klachten** gaan over de huurlasten, huurprijsberekening, een schraping en een opzeg.

De **12** gegronde **leefbaarheidsproblemen** hebben voornamelijk te maken met het samenleven in onze gebouwen, sluikestort en het poetsen van de gemeenschappelijke delen en ongedierte.

Sinds januari 2022 ontvangen we ook klachten van ex-ABC huurders. Aangezien dit de eerste maal is dat deze geregistreerd werden, is het relevant om hier toch even apart op in te gaan. Er werden ongeveer 2528 panden aan ons patrimonium toegevoegd. We ontvingen in 2022,

53 klachten van ex-ABC huurders waarvan er uiteindelijk 15 klachten als gegrond werden verklaard. Een kleine 3% van de ex-ABC huurders vond dus de weg naar de klachtendienst van Woonhaven waarvan 0,83% gegrond. In de klachtenanalyse zijn deze cijfers opgenomen in de globale analyse van de totale gegronde klachten, maar als we de opsplitsing maken zien we dat het merendeel technische klachten zijn. Klachten over facturatie, dienstverlening, lekken en schimmel zien we ook in het klachtenbeeld van ABC terugkomen. Een enkele administratieve klacht over de berekening van de huishuur en een aantal over het samenleven in de gebouwen. In de volgende jaren zal de opsplitsing ex-ABC niet meer gemaakt worden aangezien we dan één grote woonmaatschappij zullen vormen. Een vergelijking met vorige jaren is niet echt mogelijk omdat er bij ABC geen echt coherent klachtenbeheer bestond.

We kijken in onze analyse ook naar wie de afzender is en hoeveel klachten via externe erkende ombudsdiensten (ic Vlaamse Ombudsdienst, Antwerpse Ombudsvrouw, Huurdersbond) worden aangeleverd. Als we kijken naar de vergelijking tussen 2021 en 2022 dan krijgen we volgend resultaat:

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

66% van alle klachten komt ondertussen rechtstreeks digitaal binnen via klachten@woonhaven of onze website. Nog maar **3%** maakt gebruik van de klassieke brief, dat percentage is nog verder gedaald. Het aantal klachten dat we ontvingen van de Antwerpse Ombudsvrouw is ook gedaald. Het is positief om te zien dat onze huurders ons meer rechtstreeks hebben gecontacteerd dan dat ze extern via de ombudsvrouw een klacht indienden.

Tot slot is ook de antwoordtermijn belangrijk. Klachten moeten binnen de 45 kalenderdagen beantwoord worden, uitzonderlijk kan de termijn eenmaal verlengd worden tot 90 kalenderdagen. Dat laatste hebben we in 2022 op 10 klachten toegepast. De gemiddelde antwoordtermijn (inclusief met verlengingen) voor alle 444 ontvankelijke klachten in 2022 bedroeg **19** kalenderdagen. Wanneer we kijken naar de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen, dan zien we dat in totaal **13** klachten laattijdig zijn beantwoord. De klachten waarbij we de termijn verlengd hebben tot negentig dagen, daarvan werd er **1** laattijdig beantwoord. Het totaal aantal laattijdige klachten is dan ook **14 (3%)** waarmee we een lichte daling zien met de cijfers van 2021.

3. Klachtenanalyse en acties

Als we kijken naar de klachten in 2022, dan is de eerste vaststelling dat er iets meer klachten binnen gekomen zijn in vergelijking met de vorige jaren, maar aangezien er 2528 panden en 1817 huurders aan ons patrimonium zijn toegevoegd, is die verhouding relatief en betekent dit een lichte daling t.o.v. de vorige jaren. Er is een daling van 11% van het aantal gegronde klachten. Dit is heel positief. De stijging van de klachten die mede veroorzaakt werden door de coronacrisis en de impact dat die gehad heeft op de interne werking van de technische dienst heeft zichzelf dit jaar hersteld. De aanwerving van drie nieuwe medewerkers voor het technische callcenter in 2022 zal hier zeker een positieve invloed op hebben gehad.

We kunnen alleen maar hopen dat dit klachtenbeeld blijft aanhouden. Natuurlijk moeten we hier wel de kanttekening bij maken dat Woonhaven in 2023 het patrimonium en de bewoners van De Ideale Woning, het Vlaams Woningfonds en het Sociaal Verhuurkantoor mee zal overnemen waardoor er vermoedelijk een stijging van klachten zal zijn in absolute aantallen. We zullen evalueren hoe dit relatief gezien evolueert ten opzichte van het groter aantal huurders en uitgebreider patrimonium. Daarnaast is 2023 een belangrijk overgangsjaar met deze vorming van de Woonmaatschappij waarbij zowel medewerkers als huurders respectievelijk het patrimonium als de werking en organisatie moeten leren kennen wat zich mogelijks ook zal vertalen in een gewijzigd klachtenbeeld.

Het klachtenteam blijft streven naar een doorgedreven analyse van de klachten per trimester met daaraan gekoppelde acties om de desbetreffende processen te verbeteren en de organisatie te versterken. In samenwerking met de dienst communicatie werden er in 2022 onder andere verschillende folders en instructiefilmpjes ontwikkeld ter preventie van de meest voorkomende technische problemen zoals schimmel voorkomen, energie besparen, rookmelders onderhouden, wegvallen elektriciteit, chauffages ontlichten, ...

Ook bemiddeling zal verder uitgewerkt moeten worden richting 2023. Dit was uitgesteld omwille van corona en momenteel zullen we dit ook maar effectief op een goeie manier kunnen opstarten wanneer de woonmaatschappij effectief vorm heeft gekregen en van start is gegaan.

EERSTELIJSRAPPORT | 2021

ZORGBEDRIJF ANTWERPEN



Noot vooraf: Ten gevolge van de cyberaanval op 6 december 2022 zijn de cijfers van 2022 beperkt. De totaal cijfers zijn wel ter beschikking.

Zorgbedrijf Antwerpen telt in 2022 49 dienstencentra, een gamma aan thuisdiensten (zoals poetshulp, huishoudhulp-gezinszorg, persoonlijk alarmsysteem...), 5075 serviceflats, 19 woonzorgcentra in de stad Antwerpen, (web)winkel www.deschakel.be met producten voor en getest door senioren en 11 centra voor jeugdzorg. Het is de grootste speler in de Antwerpse zorgsector met 4.000 gemotiveerde medewerkers die elke dag 20.000 klanten helpen. Zorgbedrijf Antwerpen heeft een participatie in de bedrijven Senso2me en Dienstenthuis Antwerpen. Buiten de stad Antwerpen opereert Zorgbedrijf Antwerpen onder de naam Zorgbedrijf Brasschaat of Zorgbedrijf Vlaanderen.

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

WERKING

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

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

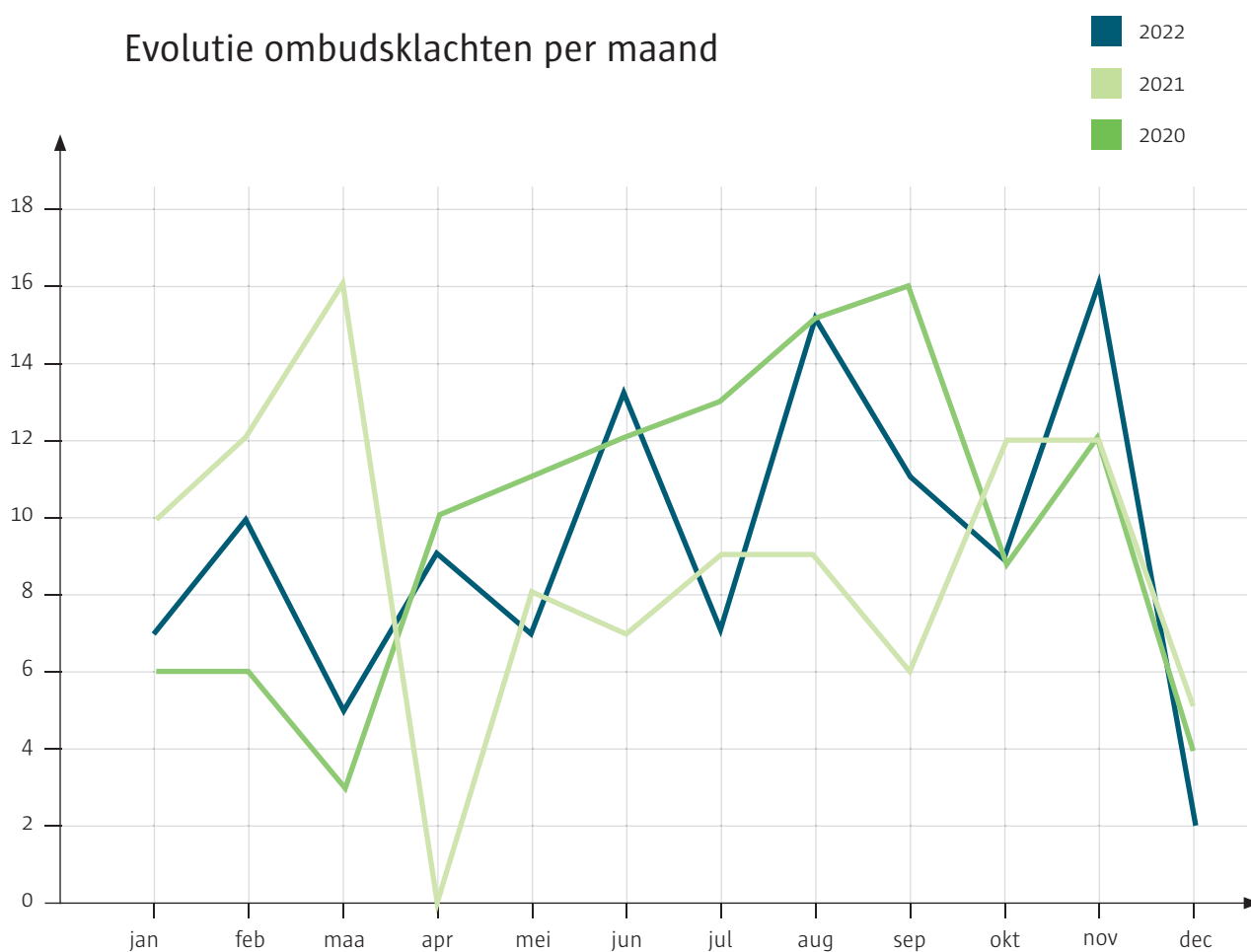
In praktijk verloopt de afhandeling van klachten, meldingen, suggesties en complimenten als volgt:

- a. Het team klantfeedback informeert de respectievelijke (buurtzorg)manager en directie teamlid onmiddellijk van iedere binnengekomen klacht, melding, suggestie of compliment. In tegenstelling tot voorheen wijst het team klantfeedback de klacht, ... niet toe aan de (buurtzorg)manager voor opvolging. Het team klantfeedback volgt voortaan immers zelf iedere klacht, melding, suggestie of compliment op. De bestaande doorlooptijden (14 dagen en 20 dagen) blijven daarbij behouden.
- b. Het team klantfeedback formuleert zelf het ontwerpantwoord en vervult dus zelf de aanjaagfunctie om de nodige informatie van de ondersteunende diensten en operaties te krijgen.
- c. Het team klantfeedback checkt het definitieve ontwerpantwoord bij de respectievelijke (buurtzorg)manager ('realiteitscheck') en directeur klantbeleving ('zorgbedrijf proof check'). Beiden dienen akkoord te zijn over het te versturen antwoord.
- d. Bij een tweeledig akkoord verstuurt het team klantfeedback het antwoord naar de indiener (met afschrift naar de respectievelijke (buurtzorg)manager).
- e. Indien de melder zelf initieel heeft gemaild, sturen we het antwoord per mail. Indien we enkel over fysiek adres beschikken, sturen we de antwoordbrief per post.
- f. Het antwoord wordt toegevoegd in het klantfeedbacksysteem waarbij de klacht wordt afgesloten.
- g. De klant krijgt een bevestigingsmail over de afgesloten klacht.

1. Samenvatting kerncijfers klachten en meldingen in 2021

Zorgbedrijf registreerde in 2022 1607 klachten in totaal en gemiddeld 134 klachten en meldingen per maand. Het aantal klachten via de ombudsvrouw bleef stabiel ten opzichte van de voorgaande jaren: 111 in totaal en gemiddeld 9 klachten en meldingen per maand in 2022.

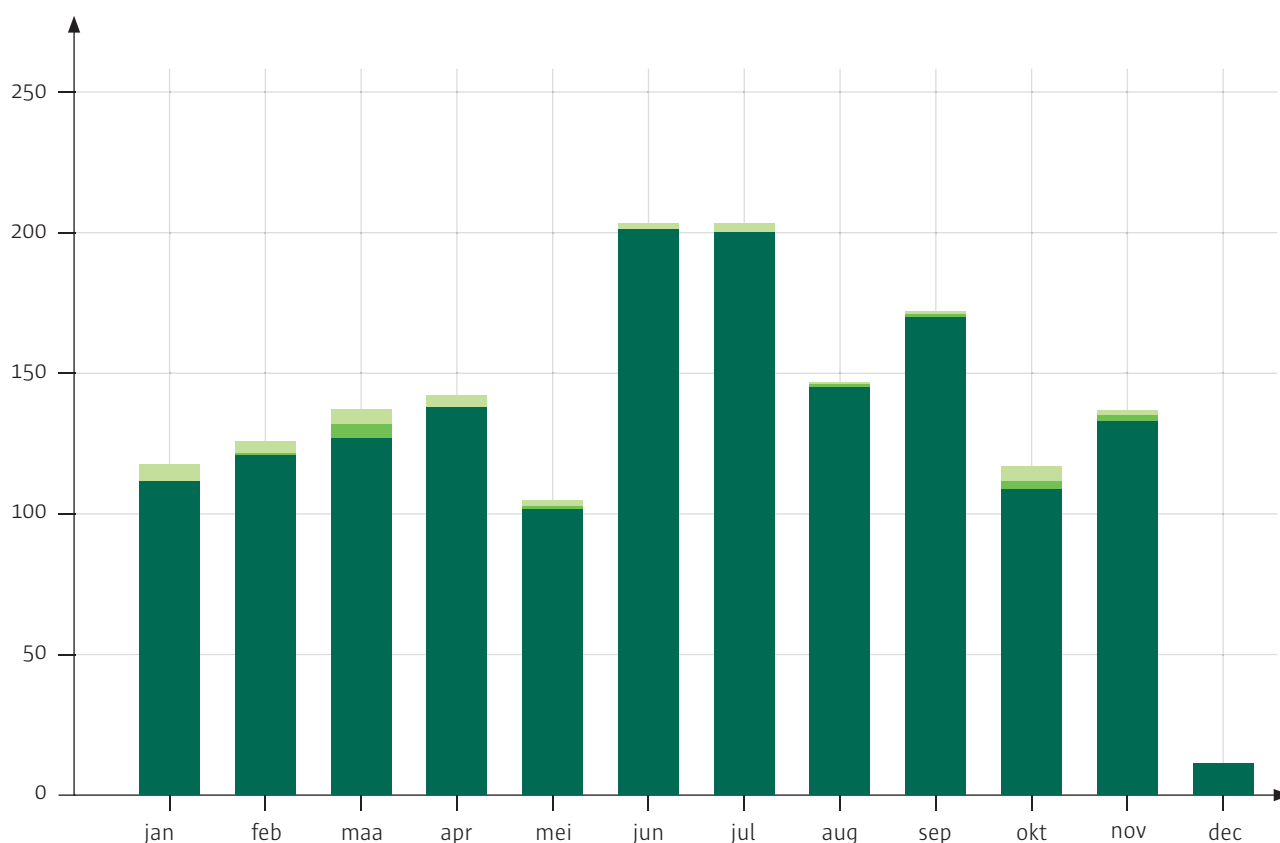
Evolutie ombudsklachten per maand



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

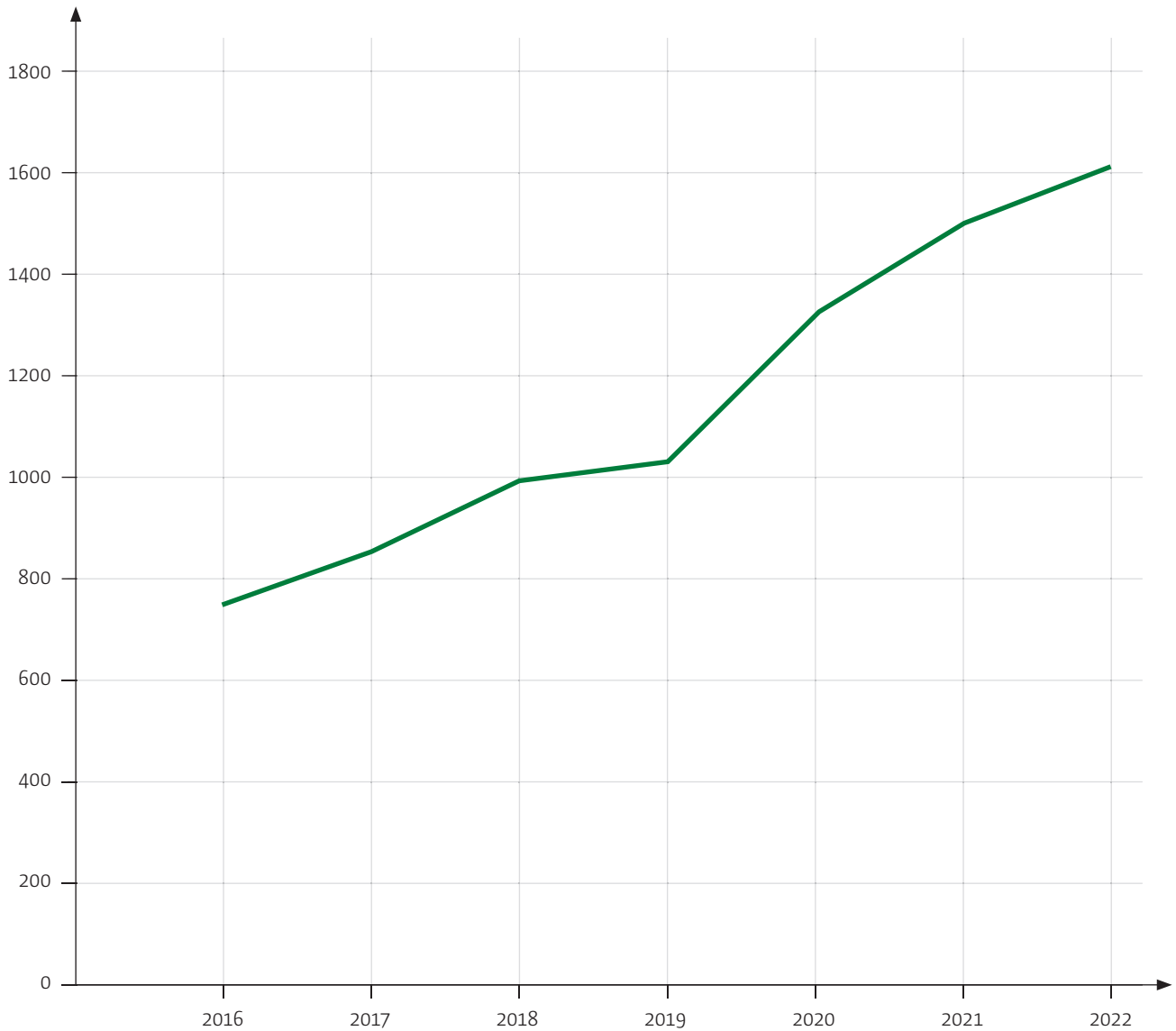
In 2022 was het klantfeedbacksysteem net zoals de vorige jaren beschikbaar voor klanten van Zorgbedrijf Antwerpen, Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat en werden de aantallen van deze laatste twee merken mee geïntegreerd in de rapportage. Ook nam Zorgbedrijf Antwerpen in 2021 de werking van de Vrije Vlinder -een centrum voor volwassenen met een niet-aangeboren hersenletsel- over. Klachten met betrekking tot deze dienstverlening zijn meegeteld onder Zorgbedrijf Antwerpen.

Aantal klachten en meldingen per entiteit 2022



	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Zorgbedrijf Vlaanderen	6	4	5	4	2	2	3	1	1	5	2	0
Zorgbedrijf Brasschaat	0	1	5	0	1	0	0	1	1	3	2	0
Zorgbedrijf Antwerpen	111	120	126	137	101	200	199	144	169	108	132	11

Totaal aantal klachten per jaar



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Totaal	744	849	999	1066	1376	1508	1607

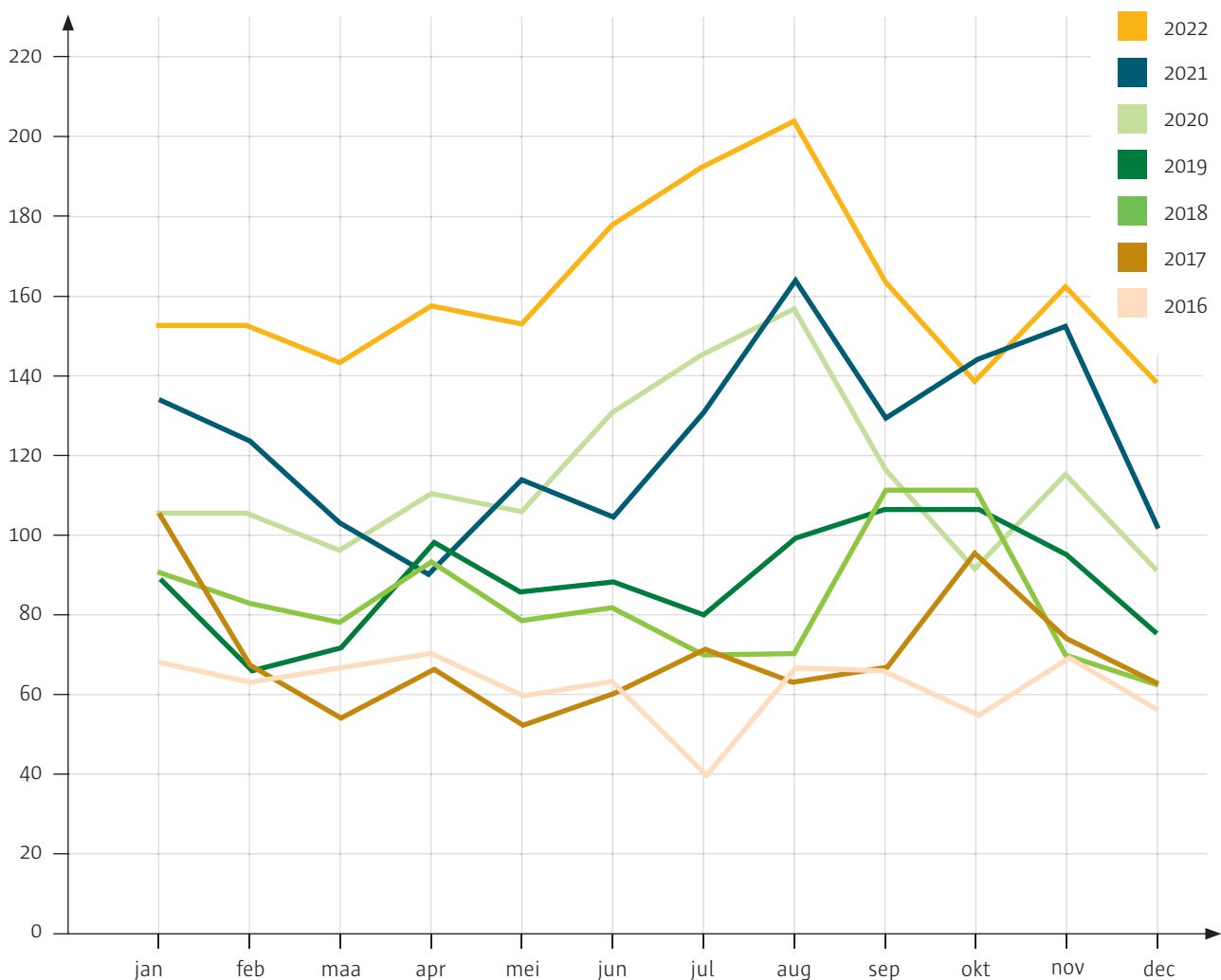
De stijging van het aantal klachten -een trend die we reeds enige jaren zien- zet zich verder in 2022.

Eenzijds heeft dit te maken met een verhoogde registratiebereidheid bij de medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen, Zorgbedrijf Vlaanderen en Zorgbedrijf Brasschaat. Het beluisteren, registreren en bespreken van klachten en meldingen is bij de medewerkers van Zorgbedrijf Antwerpen de voorbije jaren steeds meer ingeburgerd en ervaart men als minder bedreigend. We blijven intern inzetten op het verder sensibiliseren van onze medewerkers én klanten.

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

Tot slot is Zorgbedrijf als bedrijf de voorbije jaren ook gegroeid en bedienen we steeds meer klanten op steeds meer locaties. Zo zijn het aantal assistentiewoningen verdubbeld t.o.v. het jaar 2000, zijn het aantal woonzorgcentrumkamers met 20% gestegen, is het aantal dienstencentra met 25% toegenomen, is het aantal klanten in de jeugdzorg vertienvoudigd, is het aantal thuiszorgklanten verdubbeld en bedienen we voor het eerst ook VAPH-klanten. Deze stijging van het aantal prestaties vergroot ook de kans op klachten.

Evolutie nieuwe klachten en meldingen per maand



Plotse stijgingen rond een periode of thema (zoals klachten gerelateerd aan de coronamaatregelen in 2020 en 2021) spelen ook mee. Zo zagen we in 2022 een forse piek van klachten in de maand juni en juli m.b.t. de kostenafrekening in de assistentiewoningen.

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

* 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.

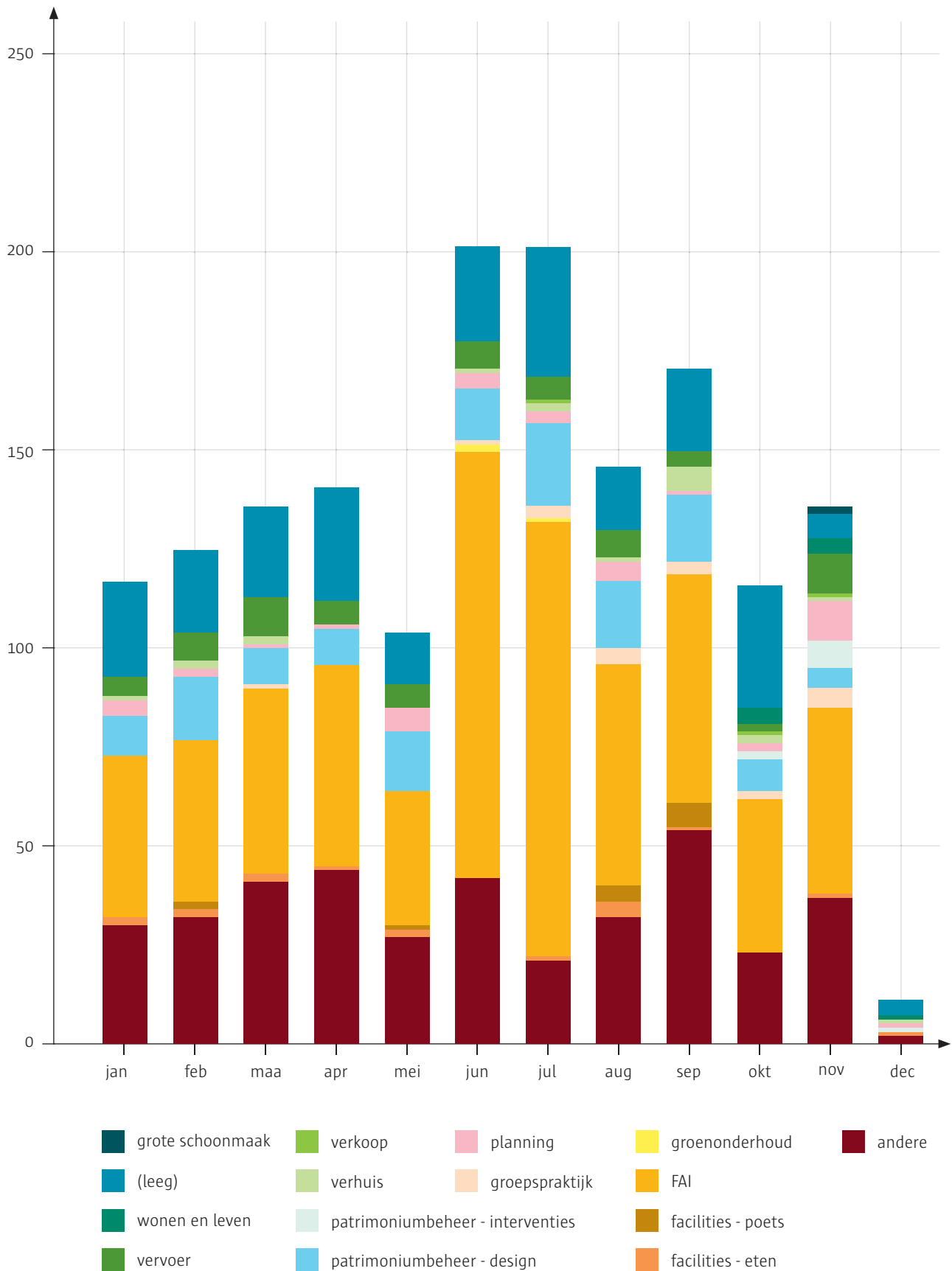
** FAI= Facturatie & Debiteurenbeheer

*** FAC= facilities (maaltijden, schoonmaak)

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

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

Aantal nieuwe klachten en meldingen per maand per thema 2022



	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Grote schoonmaak											2	
(leeg)	24	21	23	29	13	24	33	16	21	31	6	4
Wonen en leven										4	4	1
Vervoer	5	7	10	6	6	7	6	7	4	2	10	
Verkoop							1			1	1	
Verhuis	1	2	2			1	2	1	6	2	1	1
Planning	4	2	1	1	6	4	3	5	1	2	10	1
Patrimoniumbeheer Interventies										2	7	1
Patrimoniumbeheer Design	10	16	9	9	15	13	21	17	17	8	5	
Groepspraktijk			1			1	3	4	3	2	5	
Groenonderhoud						2	1					
FAI	41	41	47	51	34	108	110	56	58	39	47	
Facilities - poets		2			1			4	6			
Facilities - Eten	2	2	2	1	2		1	4	1		1	1
Andere	30	32	41	44	27	42	21	32	54	23	37	2

In 2022 zijn facturatie/debiteurenbeheer en patrimoniumbeheer de twee grote thema's waar klachten over worden geuit.

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 of betwisting van een (boete)factuur als klacht te registreren. Zo werden in 2022 alle meldingen en klachten - die voordien langs verschillende kanalen signaleerd werden- gebundeld en de manier van behandeling gestroomlijnd. Omdat vragen over de factuur die geen betwisting zijn, ook in het klantfeedbacksysteem werden geregistreerd, brachten we in het voorjaar 2022 nuance aan door in het contactformulier op de website de keuze te voorzien zodat de melder zelf kan aangeven dat het over een vraag over de factuur gaat dan wel een klacht.

Binnen de klachten m.b.t. facturatie zijn de meest voorkomende onderwerpen waar men een klacht over maakt: vrijgave van huurwaarborgen na overlijden van de bewoner, indexatie van de prijzen, kostenafrekeningen en betwistingen rond facturatie van gepresteerde uren bij de thuisdiensten. We zijn ons bewust dat een aantal interne processen dienen aangescherpt te worden. Op basis van een audit doen we in 2023 de nodige verbeteracties.

De stijging van de klachten met betrekking tot patrimoniumbeheer zijn enerzijds gerelateerd aan nieuwe gebouwen en sites waar bij de oplevering nog een aantal gebreken zichtbaar worden. Anderzijds betreft het klachten over herstellingen aan bestaande gebouwen. Hier gaan klachten vaak over het gebrek aan klantcommunicatie met betrekking tot de herstelling of het wachten op reserveonderdelen waar we zelf afhankelijk zijn van externe leveranciers.

Zorgbedrijf Antwerpen, Brasschaat en Vlaanderen heeft de ambitie om binnen de 14 dagen te antwoorden op klachten en meldingen. Dit is een hoge ambitie. Van de klachten en meldingen werden in 2022 25,6% binnen de 14 dagen opgelost en 28,9% binnen de 20 dagen. Ter info: het Vlaams klachtendecreet schrijft een behandelingstermijn van 45 dagen voor.

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

We zijn ons bewust dat we deze termijn strikter moeten bewaken. Zo zal er in 2023 een nieuwe monitor voor de opvolging van de klachten in gebruik genomen worden. We stellen ook vast dat de klacht inhoudelijk vaak reeds is opgelost maar dat de antwoordbrief op zich laat wachten omdat er nog een vervangstuk moet besteld worden of omdat er nog een creditnota dient opgemaakt te worden. In 2023 zullen we actie ondernemen om in deze gevallen toch al sneller te antwoorden aan de melder.

% 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%

*Centraal klantfeedbacksysteem ging van start op 1 september 2021.

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



Heeft u een vraag, compliment of melding?

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

De registratie van de klacht in het systeem gebeurt:

- Rechtstreeks door de klant of zijn omgeving via de website van Zorgbedrijf Antwerpen. 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, elektronisch of per brief.

Sinds 1 september 2021 is het team klantfeedback van de klantendienst verantwoordelijk voor de organisatie en het beheer van het centraal klantfeedbacksysteem.

3. Akte van vertrouwen

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

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

In 2020 hebben we de huidige versies geactualiseerd. In 2021 hebben we De Akte van Vertrouwen voor wat betreft de woonzorgcentra, dagverzorging en thuisdiensten vertaald in een film voor de medewerkers die onder andere op de onthaaldagen voor nieuwe medewerkers getoond wordt.

4. Rapportage

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

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

Een maandelijkse kwantitatieve rapportage van de klachten en meldingen is sinds 2015 opgenomen in de maandmonitor van Zorgbedrijf Antwerpen. Die monitor wordt wekelijks besproken op het directieteam. Daarnaast wordt periodiek en op vraag door de dienst kwaliteitszorg een kwalitatieve rapportage opgemaakt. In 2023 wordt een nieuwe monitor ontwikkeld voor de opvolging van de klachten.

Net zoals in alle voorgaande jaren zet Zorgbedrijf Antwerpen in 2023 verder in op het structureel meten en verbeteren van de klanttevredenheid in de 5 schakels van Zorgbedrijf Antwerpen: de dienstencentra, de serviceflats, de thuisdiensten, de woonzorgcentra en de jeugdzorg. Dat doen we via tevredenheidsmetingen in al deze schakels, via menucommissies in de dienstencentra en woonzorgcentra (inspraak en feedback over de maaltijden of via online voting <https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/eten-in-het-dienstencentrum/kies-mee-en-stem>) en via kijk- en luistermomenten bij nieuwbouwprojecten (inspraak/feedback door klanten over een modelflat/kamer van een nieuwbouwproject).

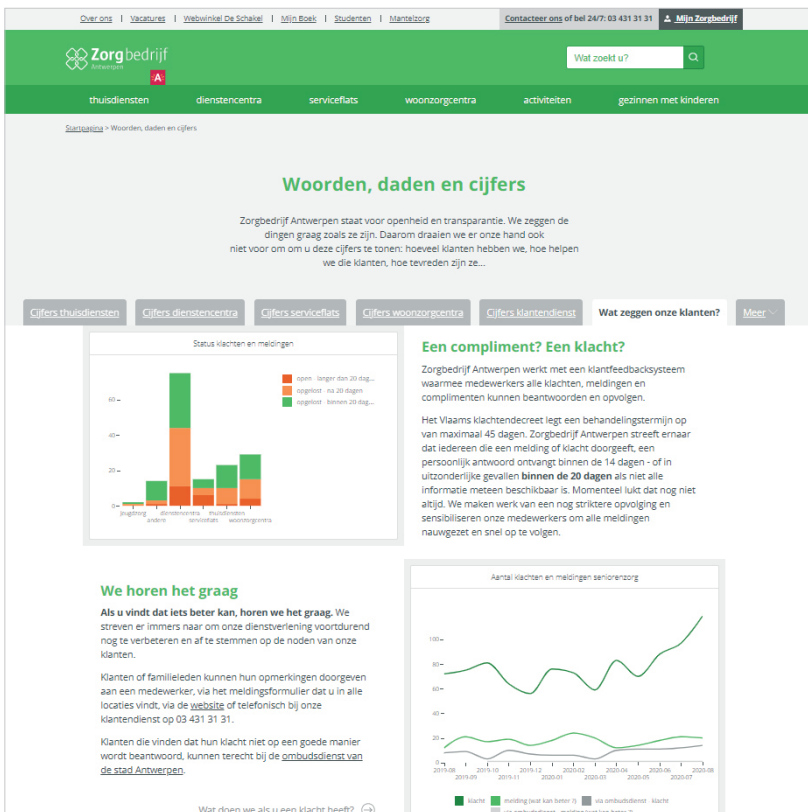
Daarnaast meet de dienst kwaliteitszorg periodiek indicatoren die de kwaliteit van de geboden zorg monitoren (bv de indicatoren van het Vlaams referentiekader in de woonzorgcentra).

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

Tot slot wordt facebook een steeds belangrijker medium voor klachten en meldingen. Het klantcontactcenter en de communicatiedienst van Zorgbedrijf Antwerpen monitoren en beantwoorden dagelijks de posts op meer dan 60 facebookpagina's (van de diverse dienstencentra en woonzorgcentra). Dit heeft een groot bereik en zo kunnen we snel inspelen op lokale bezorgdheden.

Mensen die hun melding of klacht via facebook ingediend hadden, kregen hun antwoord ook via dit online kanaal.

Sinds 2018 ontsluit Zorgbedrijf Antwerpen een dertigtal indicatoren via de website (<https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/woorden-daden-en-cijfers/wat-zeggen-onze-klanten>). Zorgbedrijf Antwerpen wil open en transparant informeren over de kwaliteit van haar geleverde dienstverlening. Dat doen we omdat onze klanten mogen weten hoe Zorgbedrijf Antwerpen presteert maar ook omdat we geloven dat we -mede hiermee - potentiële klanten overtuigen om voor ons te kiezen. Naar aanleiding van de nieuwe monitor zullen we in 2023 dit onderdeel van de website herbouwen.



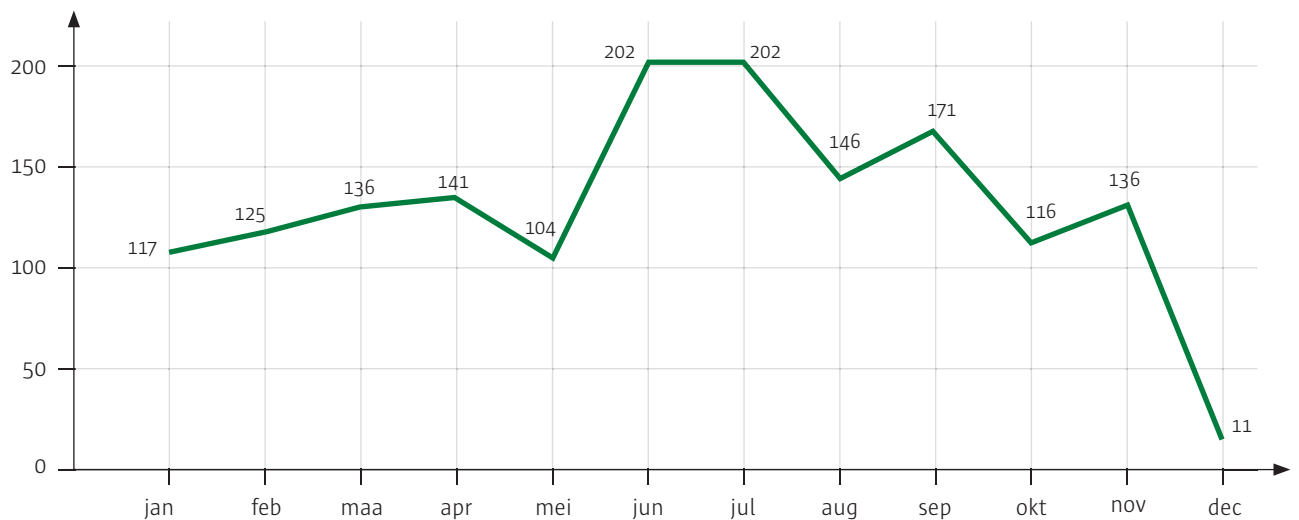
Sinds 1 maart 2022 publiceert het Vlaams agentschap zorg en gezondheid op haar website de inspectieverslagen over woonzorgcentra. Op de website van het agentschap wordt enkel het inspectieverslag en niet het remediëeringsplan/recht van antwoord van het respectievelijke woonzorgcentrum gepubliceerd. Dat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

Zorgbedrijf Antwerpen wil op haar website wel het principe van woord en wederwoord hanteren m.b.t. de eigen voorzieningen en inspectieverslagen. Daarom ontsluiten we beide op onze eigen website

<https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/woorden-daden-en-cijfers/inspectieverslagen>

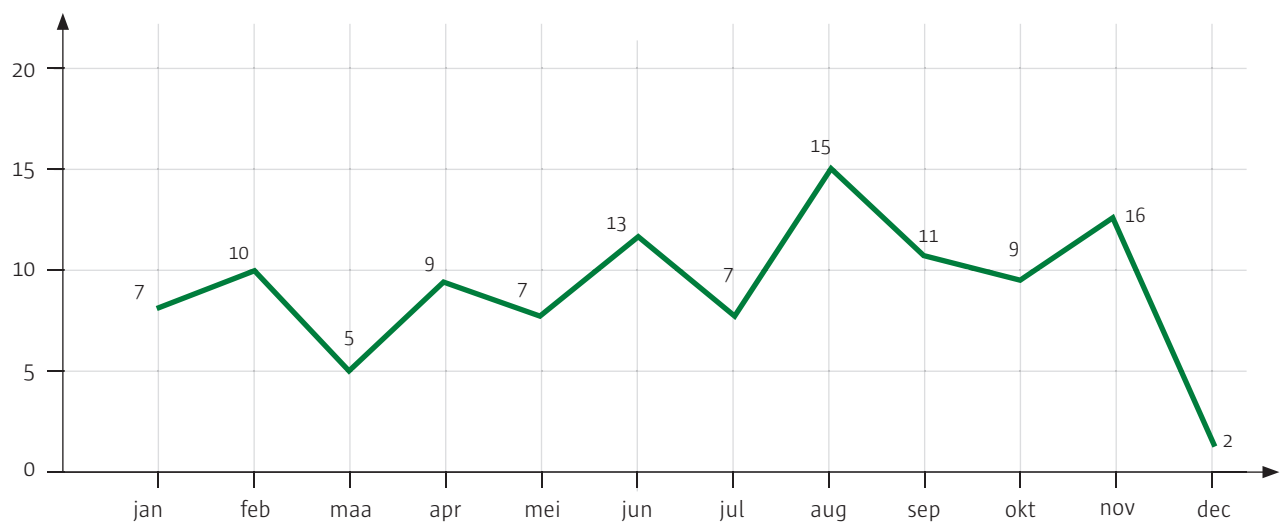
Kwantitatieve Rapportage

Grafiek: Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand



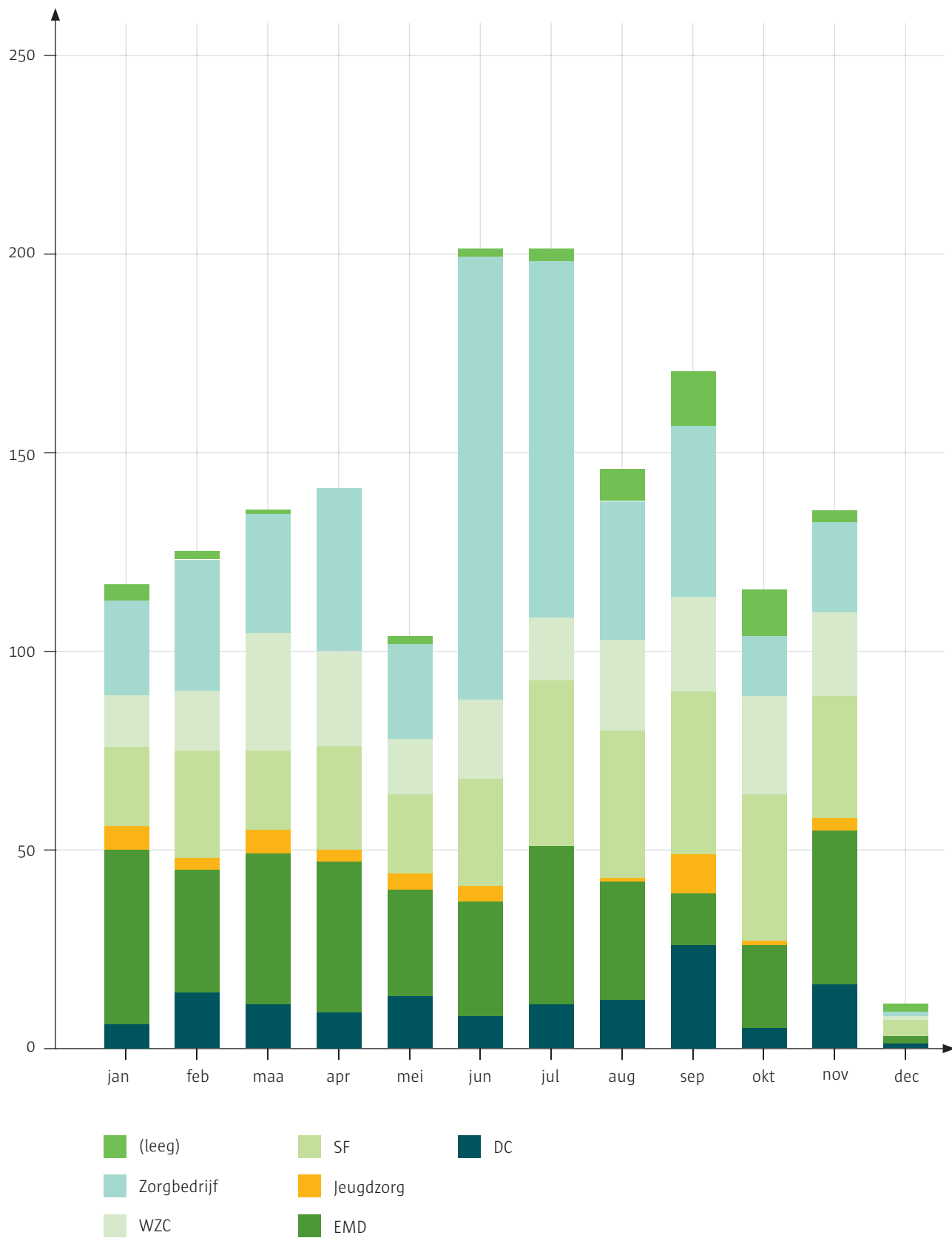
Grafiek: Jaaroverzicht: Nieuwe klachten en meldingen per maand 2022

Klantenfeedback: Nieuwe klachten en meldingen per maand via de **ombudsdienst** - 2022



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

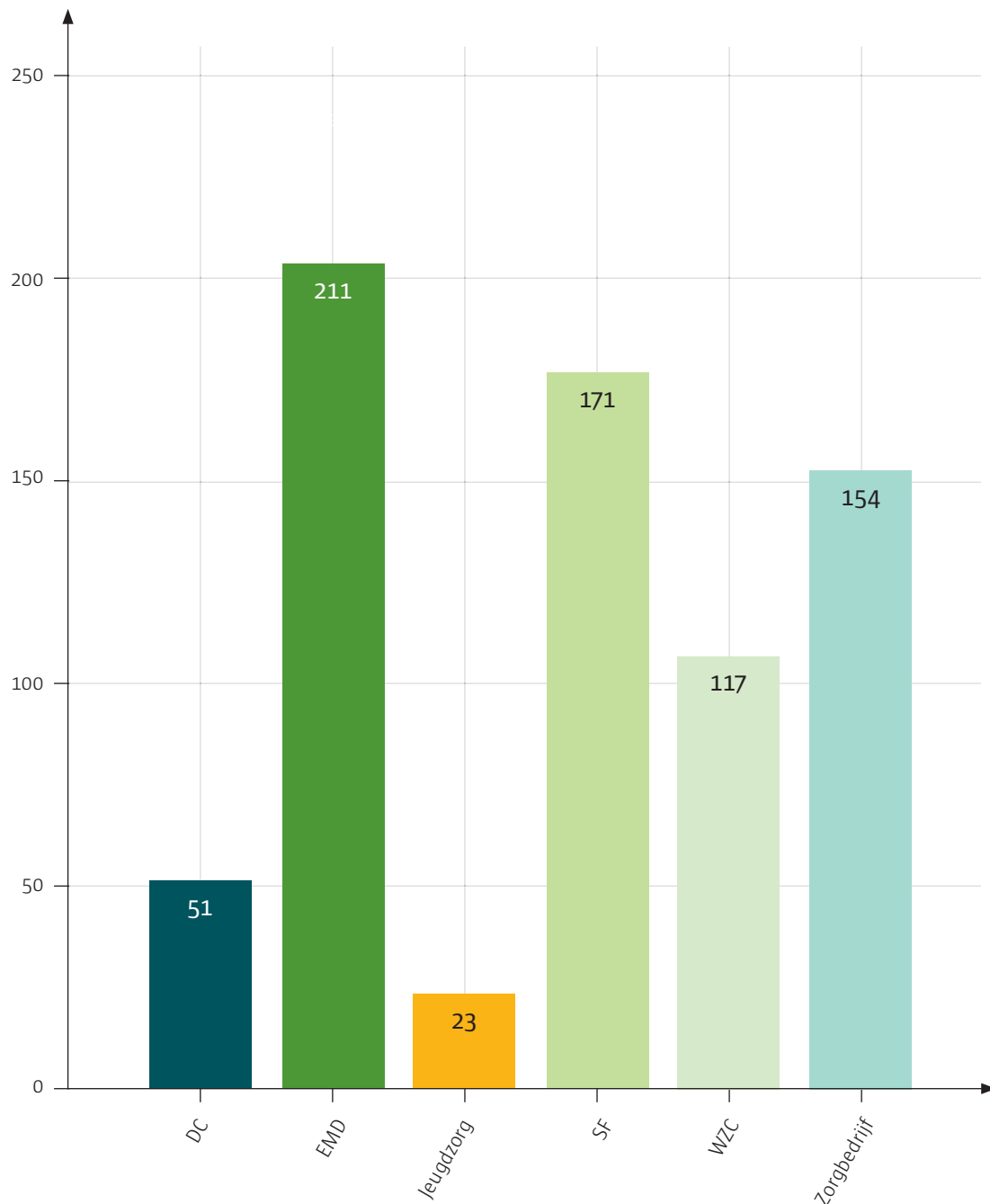
Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel 2022



	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
(leeg)	4	2	1		2	2	3	8	14	12	3	2
Zorgbedrijf	24	33	30	41	24	112	90	35	43	15	23	1
WZC	13	15	30	24	14	20	16	23	24	25	21	1
SF	20	27	20	26	20	27	42	37	41	37	31	4
Jeugdzorg	6	3	6	3	4	4		1	10	1	3	
EMD	44	31	38	38	27	29	40	30	13	21	39	2
DC	6	14	11	9	13	8	11	12	26	5	16	1

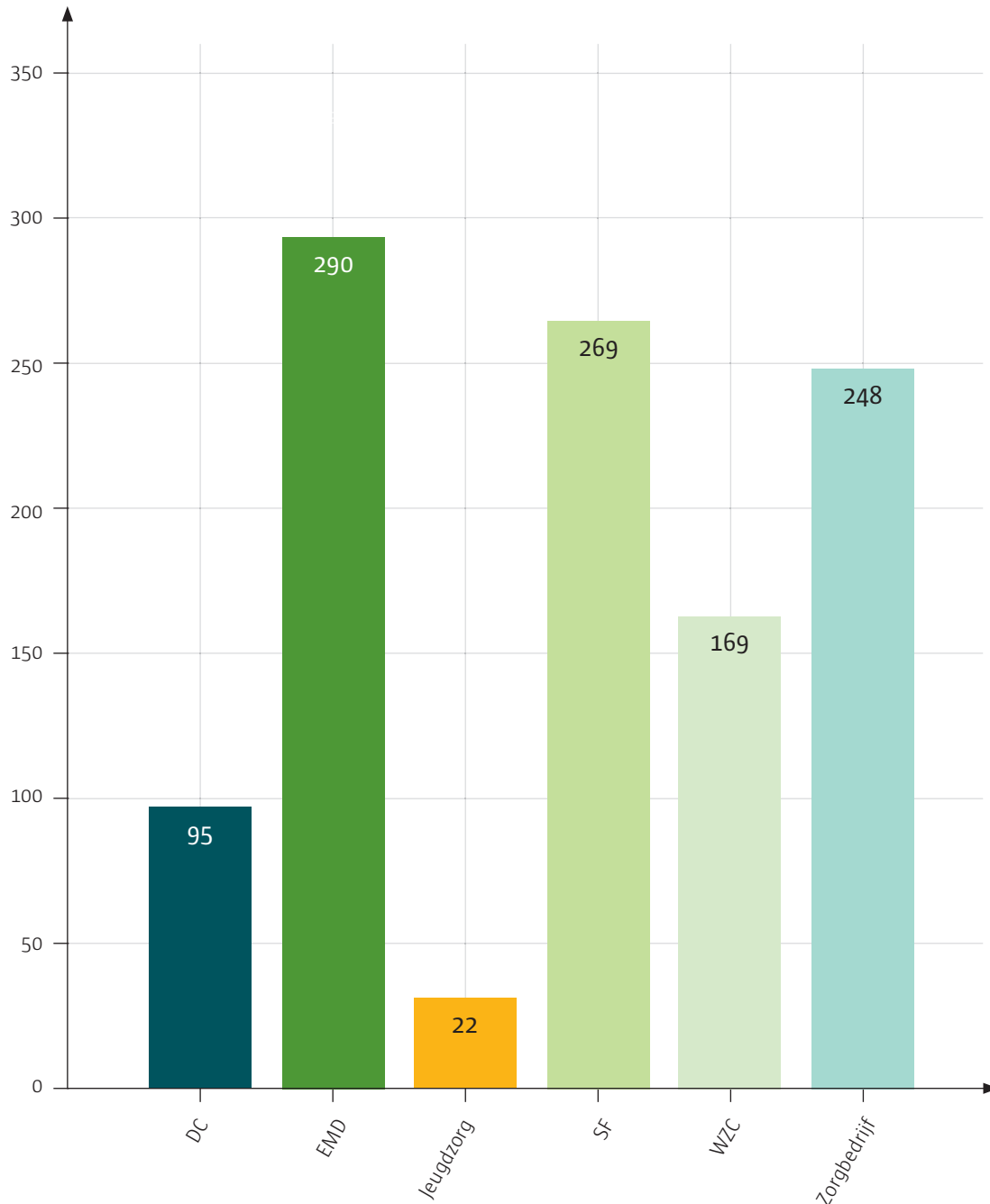
Grafiek Nieuwe klachten en meldingen per maand per schakel.

Aantal klachten en meldingen die na 14 dagen niet opgelost zijn. Jaarcijfer 2022.



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

Aantal klachten en meldingen die na 20 dagen niet opgelost zijn. Jaarcijfer 2022.



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



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

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

Verantwoordelijke uitgever: Karla Blomme, De Coninckplein 25, 2060 Antwerpen
D/2022/0306/115
Grafische vormgeving: Anneke Van der Kinderen