

# Jaarrapport klachtenbehandeling 2021

Marc Speelman  
Adjunct-algemeen directeur  
11-1-2022



## **Voorafgaande toelichting**

Dit jaarrapport werd opgesteld in uitvoering van art. 303 §3 van het decreet over het lokaal bestuur en art. 17 van het reglement klachtenbehandeling.

Het is de derde keer dat het op deze manier wordt opgemaakt. We kunnen dan ook vergelijkingen maken met de gegevens van 2019 en 2020.

We brengen graag in herinnering dat het klachtenbehandelingssysteem gericht is op de verbetering van de werking en de verhoging van de klantgerichtheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Vanuit die visie worden klachten gezien als kansen tot verbetering, niet als kritiek of bedreigingen.

Een klacht wordt gedefinieerd als elke manifeste uiting waarbij een ontevreden of bezorgde burger bij de gemeente of het OCMW klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie van de gemeente of het OCMW.

Bijkomend criterium is dat de klacht redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Voor nadere informatie over het klachtenbehandelingssysteem verwijzen we naar de reglementen dienaangaande van de gemeente en het OCMW.

## **Rapportage over de klachtenbehandeling**

In 2021 werden er 32 klachten behandeld door de klachtenbehandelaar. In 2019 waren dat er 16 en in 2020 7. Er is dus sprake van een stijging van het aantal klachten. Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat 20 klachten over het zelfde onderwerp handelden (bvba Puppyhouse) en op het zelfde moment ingediend werden.

Hieronder geven we een overzicht van de klachten.

<b>Afdeling</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Ontvankelijk</b>	<b>Gegrond</b>
Grondgebied	Strooien IJzerlei – beschikbaarheid strooizout	ja	neen
	Sneeuw- en ijsvrij maken fietspaden	ja	neen
	Recht van doorgang gronden achter sportpark Sneppenbos	ja	ingetrokken
	Hinder plataanbomen Ten Halve	ja	neen
	Bouwmisdrijven rijwoningen Midden fase II	ja	neen
	Slechte staat voetpad Guido Gezellestraat	ja	deels
	Bvba Puppyhouse (geluidsoverlast, meer honden dan vergund, bouwmisdrijf)	ja	deels
	Werken J.F. Willemsstraat – bereikbaarheid oprit – vrouwonvriendelijk gedrag medewerkers bouwfirmas	deels	neen
	Lawaaihinder in Schaliehoevewijk (gras afrijden en haag scheren op zondag)	ja	neen
	Overlast hondenfokkerij Dolci Angeli	ja	ja
	Overlast Octopussyparty aan de Bunderkes	ja	neen
	Hinder straatboom Spechtstraat	Ja	deels
Burger en Welzijn	Handelswijze medewerker dienst Burger	ja	neen

21 klachten werden per brief ingediend, 8 klachten kwamen toe via e-mail, voor 3 klachten werd het online klachtenformulier van het e-loket op de website gebruikt.

Zo goed als alle klachten waren ontvankelijk. 1 klacht was slechts gedeeltelijk ontvankelijk, omdat ze ook handelde over de dienstverlening van een externe bouwfirma.

1 klacht werd na bemiddeling van de klachtenbehandelaar door de klager ingetrokken.

8 klachten waren ongegrond, 22 klachten (waaronder de 20 klachten over bvba Puppyhouse) waren deels gegrond en 1 klacht was gegrond. Als we de klachten over de bvba Puppyhouse zouden beschouwen als 1 collectieve klacht, dan blijft het aantal gegronde en deels gegronde klachten, net zoals in 2020, beduidend kleiner dan het aantal ongegronde klachten.

Het merendeel van de klachten ressorteert, net zoals in 2019 en 2020, onder de afdeling Grondgebied. Dit is niet verwonderlijk omdat de burgers sterk te maken hebben met het werkingsgebied van deze afdeling (publieke ruimte, milieu, mobiliteit, ...).

Voor de gegronde en deels gegronde klachten werden er maatregelen getroffen om ze in de toekomst te voorkomen.

Net zoals in 2019 en 2020 stellen we vast dat er zo goed als geen klachten zijn over de dienstverlening van de medewerkers van ons lokaal bestuur.

Tot slot vermelden we nog dat de gemiddelde doorlooptijd van de klachten in 2021 8 dagen bedroeg. In 2020 was dat 6 dagen en in 2019 20 dagen. Dit blijft sterk onder de maximale behandeltermijn opgenomen in het reglement over de klachtenbehandeling.