

Jaarrapport klachtenbehandeling 2022

Marc Speelman
Adjunct-algemeen directeur
10-1-2023

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 vierde keer dat het op deze manier wordt opgemaakt. We kunnen dan ook vergelijkingen maken met de gegevens van 2019, 2020 en 2021.

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 2022 werden er 8 klachten behandeld door de klachtenbehandelaar. In 2019 waren dat er 16, in 2020 7 en in 2021 32. Er is dus sprake van een sterke daling van het aantal klachten. Hierbij dient opgemerkt dat in 2021 20 van de 32 klachten handelden over hetzelfde onderwerp.

Hieronder geven we een overzicht van de klachten.

Afdeling	Onderwerp	Ontvankelijk	Gegron
Grondgebied	Uitvoering werken in Eekstraat door werf	ja	deels
	Extra kosten door gebruik verkeerde stedenbouwkundige procedure	ja	ja
	Afsluiten Sint-Bavoplein zonder communicatie	ja	neen
	Niet vertrouwelijk omgaan met klachten	ja	neen
	Retributiebon parkeren in blauwe zone	neen	
	Retributiebon parkeren in blauwe zone	neen	
	Verbaliseren politie	neen	
Burger en Welzijn	Kosten kids ID	ja	ja

6 klachten werden via e-mail ingediend en voor 2 klachten werd het online klachtenformulier van het e-loket op de website gebruikt.

5 klachten waren ontvankelijk. De 3 klachten die onontvankelijk waren, werden overgemaakt aan de bevoegde instanties, in casu het parkeerbedrijf Indigo en de politie.

2 klachten waren gegrond en in beide gevallen werd het teveel betaalde bedrag aan de betrokkenen terugbetaald. Aan de deels gegronde klacht werd intern het nodige gevolg gegeven. 2 klachten waren ongegrond.

Het merendeel van de klachten ressorteert, net zoals in 2019, 2020 en 2021, onder de afdeling Grondgebied. Dit is niet verwonderlijk omdat de burgers sterk te maken hebben met het werkingsgebied van deze afdeling (publieke ruimte, mobiliteit, ...).

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

Net zoals de voorgaande jaren stellen we vast dat het aantal klachten dat ons bestuur ontvangt zeer beperkt blijft.

Tot slot vermelden we nog dat de gemiddelde doorlooptijd van de klachten in 2022 9 dagen bedroeg. In 2021 was dat 8 dagen, in 2020 6 dagen en in 2019 20 dagen. Dit blijft sterk onder de maximale behandeltermijn opgenomen in het reglement over de klachtenbehandeling.