



Klachten

Jaarverslag 2016

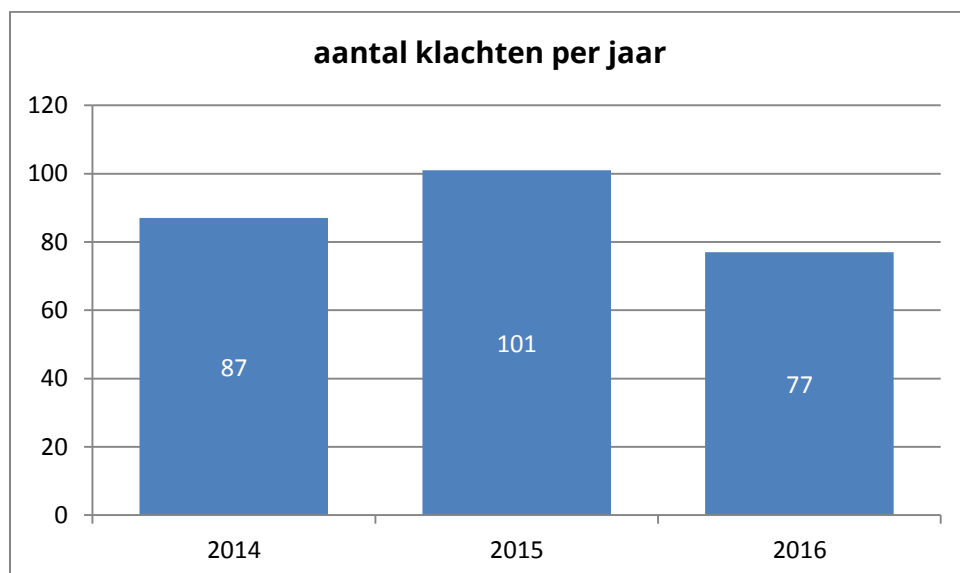
Inhoudsopgave

1. Aantal klachten.....	2
2. Doorlooptijd.....	3
3. Ontvankelijkheid	3
4. Klachtkanaal.....	4
5. Type klacht	5
6. Verbeteringen.....	5
7. Cijfers m.b.t. klachten.....	7
7.1. Algemeen.....	7
7.2. Ontvankelijke klachten	7
7.3. Onontvankelijke klachten.....	8

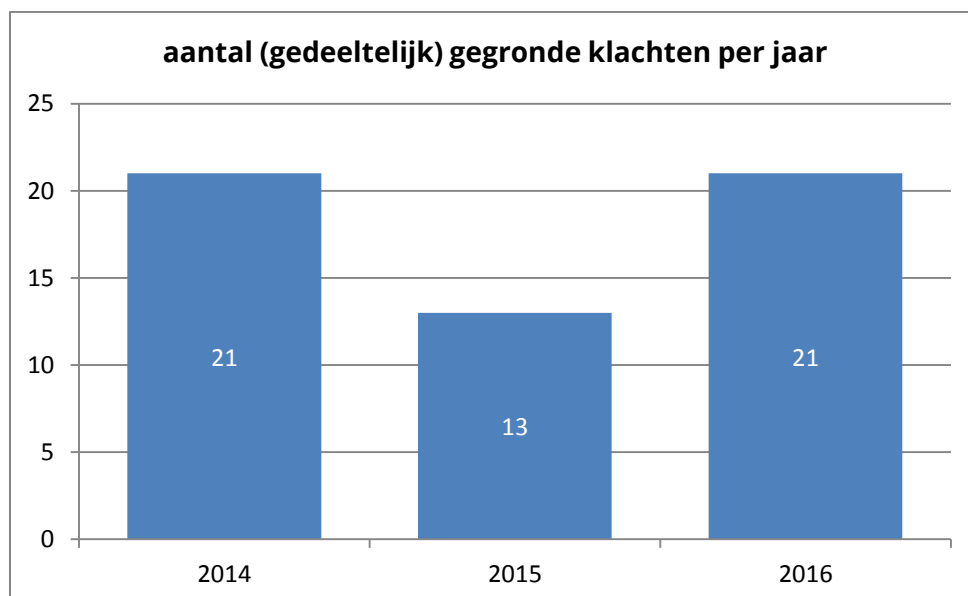
1. Aantal klachten

In 2016 zijn bij gemeentebestuur Maldegem 77 klachten binnen gekomen. Het gaat hierbij over het laagste aantal van de voorbije drie jaar.

In vergelijking met 2014 en 2016 was het jaar 2015 een uitschieter in aantal klachten. Een verklaring hiervoor is dat er toen heel wat klachten tegen de belasting op economische bedrijvigheid zijn ingediend.



Het aantal gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten is ten opzichte van 2014 gelijk gebleven. In 2015 lag dit een stuk lager.



2. Doorlooptijd

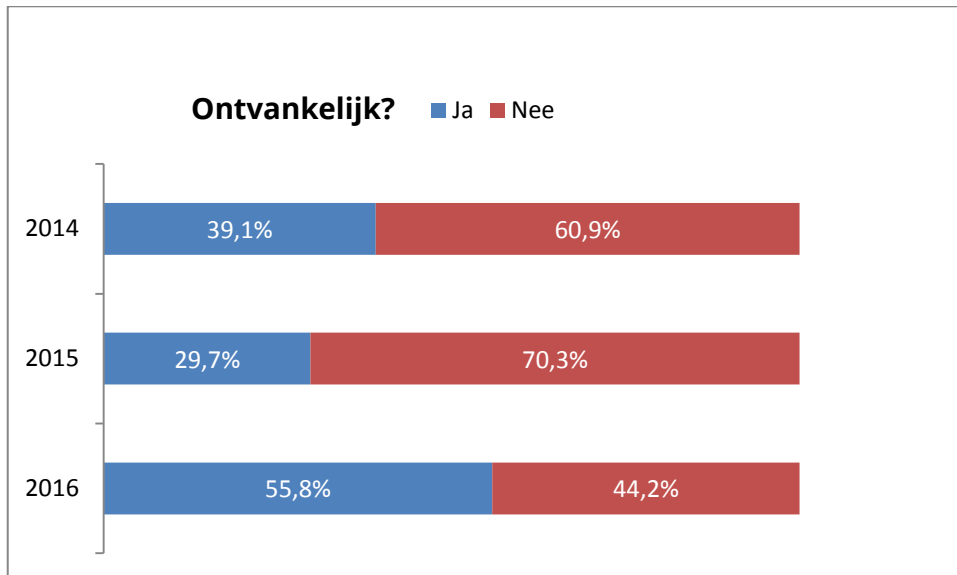
Op grond van het klachtendecreet (01 juni 2001) en de bijhorende omzendbrief (25 april 2014) van de Vlaamse regering moeten klachten binnen de 45 kalenderdagen worden afgehandeld. In 2016 was de gemiddelde doorlooptijd 14 dagen. Dit betekent een forse daling in vergelijking met 2015, waar het nog gemiddeld 23 dagen duurde om de klacht af te handelen. In 2016 werd geen enkele keer de deadline van 45 dagen overschreden.

Volgens hetzelfde klachtendecreet en omzendbrief moet de verzoeker binnen de 10 dagen een ontvangstmelding krijgen. In een beperkt aantal keren is deze termijn niet gerespecteerd. Dit werd meestal veroorzaakt door een verlofperiode van de klachtencoördinator of doordat de klacht te laat werd doorgestuurd naar de klachtencoördinator.

3. Ontvankelijkheid

In tegenstelling tot de vorige jaren waren er in 2016 iets meer ontvankelijke klachten dan onontvankelijke. De oorzaak hiervan is onbekend.

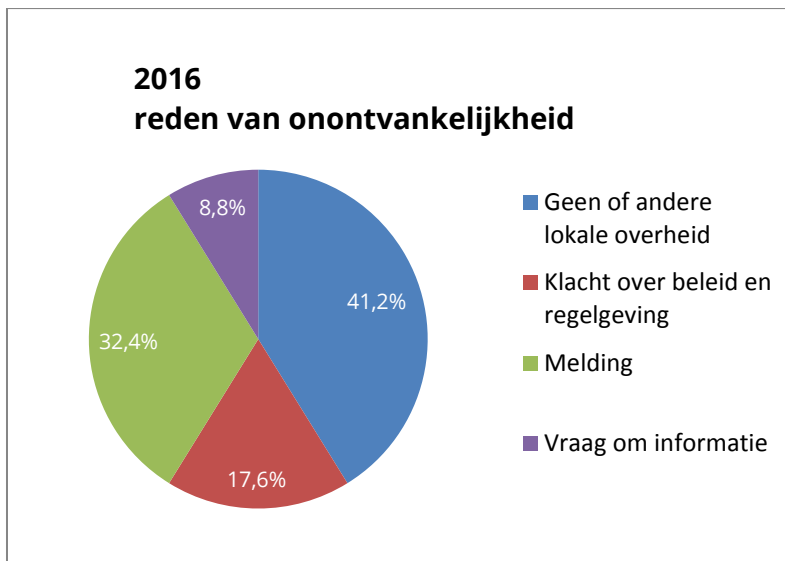
De klachten tegen de belasting op economische bedrijvigheid zijn onontvankelijk omdat het beleidsklachten zijn¹. Dat verklaart het hoog aantal onontvankelijke klachten in 2015 ten opzichte van de overige jaren.



Het merendeel van onontvankelijke klachten in 2016 waren klachten die niet voor ons gemeentebestuur bestemd waren of waar wij totaal geen impact op hadden (41,2%). Daarnaast contacteerde de burger af en toe de klachtencoördinator terwijl het niet om

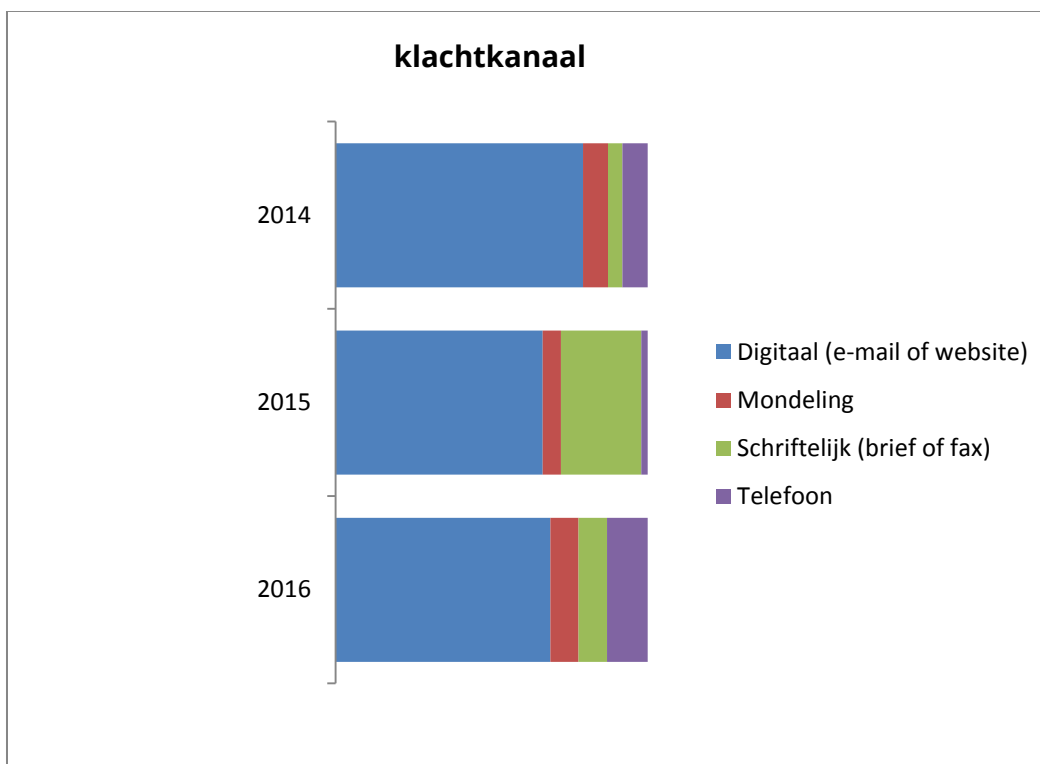
¹ Bij een 'gewone' klacht is de klager ontevreden over de dienstverlening. Is een burger het echter niet eens met het democratisch vastgestelde beleid, dan noemen we dat een beleidsklacht.

een klacht, maar wel om een melding ging (32,4%). De overige onontvankelijke klachten waren beleidsklachten of vragen om informatie.



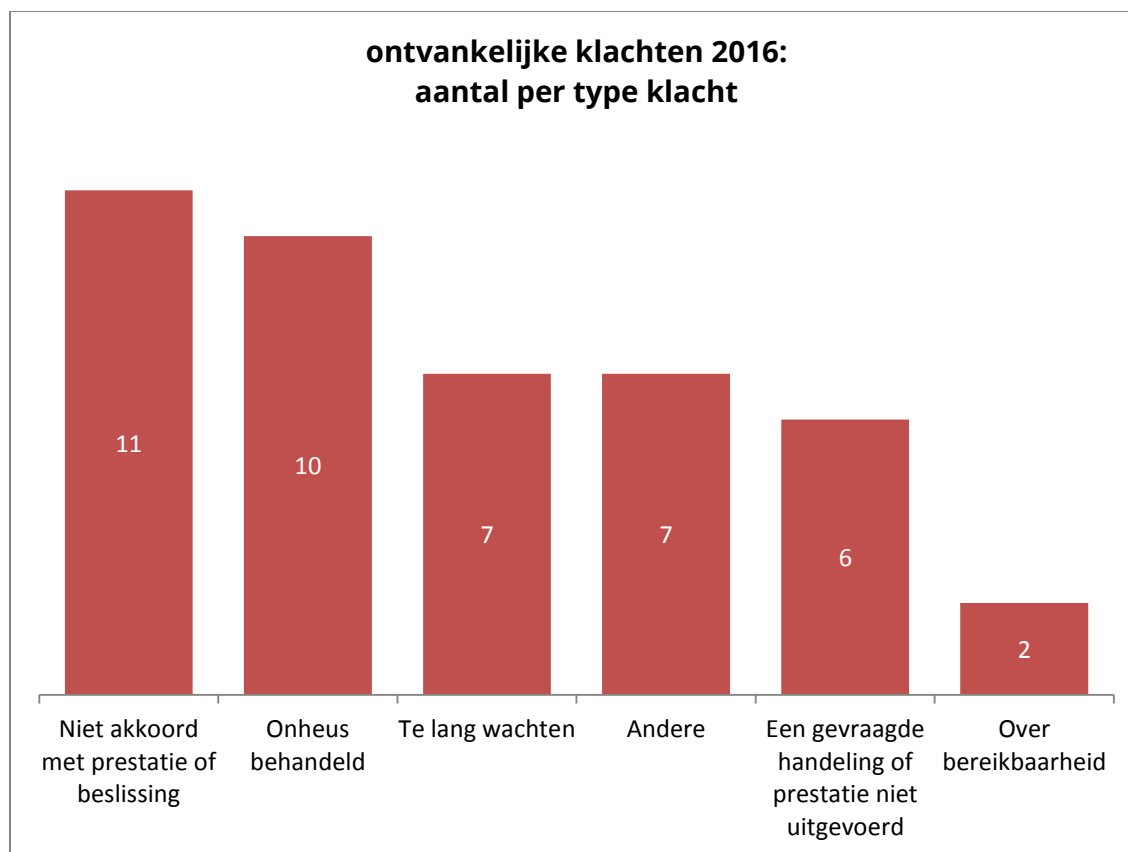
4. Klachtkanaal

De verzoeker stuurt zijn klacht meestal door via mail of via het klachtenformulier op onze website. In 2015 hebben we beduidend meer schriftelijke klachten ontvangen in vergelijking met 2014 en 2016. Ook hier is de oorzaak te vinden in de toenmalige beleidsklachten die hoofdzakelijk per brief werden verstuurd.



5. Type klacht

De ontvankelijke klachten van 2016 waren meestal van het type ‘niet akkoord met prestatie of beslissing’ en ‘onheus behandeld’. Over de bereikbaarheid werd in 2016 het minst een klacht ingediend.



6. Verbeteringen

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook leren. In 2016 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Klacht	Verbeteringen
ontevreden over prijs in recyclagepark	diensthofd heeft richtlijnen gegeven aan betrokken arbeiders
recyclagepark open volgens website, in werkelijkheid gesloten	Er is contact opgenomen met de leverancier van de website om dit in de toekomst te vermijden.
al meerdere malen gevraagd om het water in de douches van de sporthal kouder te zetten	Betere communicatie via de uitbaters van de cafetaria, aangezien zij het eerste aanspreekpunt zijn van de gebruiker.

beloofde herstelling van een kopmuur is na enkele maanden nog steeds niet uitgevoerd	misverstand dat onmiddellijk is rechtgezet door de ambtenaar
klager vindt dat hij onheus behandeld werd	verbeteren van communicatie
mag niet meer parkeren voor eigen huis	Bij de invoer van een nieuwe maatregel de bewoners via een bewonersbrief informeren.
straat onbereikbaar door kraan terwijl andere mobilist wel wordt doorgelaten / onaangekondigd	Eandis heeft onderaannemer aangeschreven i.v.m. het niet aankondigen van werken. Precieze feiten worden door een andere aanwezige weerlegd.
verzoeker heeft na week nog geen antwoord gekregen op zijn melding	Ambtenaar werd gewezen op ontbreken van ontvangstbevestiging/antwoord en heeft de verzoeker onmiddellijk geïnformeerd.
ontevreden omdat ze haar kind moest komen afhalen in de kinderopvang	er zijn geen ombudsnormen geschonden / dienst heeft eruit geleerd om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden
dienst is gesloten op dag van ambtenarensportdag	de betrokken dienst is erop gewezen dat de continuïteit van de dienstverlening moet verzekerd zijn tijdens de ambtenarensportdag
twee gelijktijdige evenementen hinderen elkaar	er zijn stappen ondernomen om de interne communicatie binnen de dienst te verbeteren
foutief telefoonnummer op brief wegens typfout, waardoor contactpersoon niet kon bereikt worden	menselijke fout / ambtenaar is gewezen op de typfout / excuses aangeboden
lang wachten op parkeerplaats voor personen met een handicap	signalatieploeg is opgestart die de gevraagde taak zal uitvoeren
afspraken rond huur van den Hoogen Pad lopen verkeerd	externe communicatie verbeteren
luifels hangen te laag + obstakels op voetpad = problemen voor personen met een handicap	aanwerven van medewerker voor handhaving
verwarming sporthal kan enkel aan als de cafetaria-uitbaters aanwezig zijn	overleg gepland met de dienst Infrastructuur om te zoeken naar een alternatieve oplossing
te lang wachten op antwoord na indienen van petitie	beter agenda en rapporteringssysteem
ontevreden omdat er op donderdagnamiddag een antwoordapparaat aan staat	telefonische bereikbaarheid werd aangepast
gevaarlijke situatie door verlichtingsarmaturen in Poermolen	geschikte verlichtingsarmaturen en -lampen voorzien, waarbij rekening gehouden wordt met activiteiten en energieverbruik
etensresten en hondenpoep op kerkhof	verhoogd toezicht

7. Cijfers m.b.t. klachten

7.1. Algemeen

	2015	2016
Gemiddelde doorlooptijd	23 d.	14 d.

(wettelijk: max.45)

	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal	Totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Ontvankelijk										
Ja	12	70,6%	11	52,4%	13	52,0%	7	50,0%	43	55,8%
Nee	5	29,4%	10	47,6%	12	48,0%	7	50,0%	34	44,2%
Eindtotaal	17	100,0%	21	100,0%	25	100,0%	14	100,0%	77	100,0%

	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal	Totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Klachtkanaal										
Digitaal (e-mail of website)	13	76,5%	9	42,9%	21	84,0%	10	71,4%	53	68,8%
Mondeling	1	5,9%	3	14,3%	3	12,0%	0	0,0%	7	9,1%
Schriftelijk (brief of fax)	2	11,8%	3	14,3%	0	0,0%	2	14,3%	7	9,1%
Telefoon	1	5,9%	6	28,6%	1	4,0%	2	14,3%	10	13,0%
Eindtotaal	17	100,0%	21	100,0%	25	100,0%	14	100,0%	77	100,0%

7.2. Ontvankelijke klachten

	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal	Totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Beoordeling										
gedeeltelijk gegrond		0,0%	2	18,2%	4	30,8%	1	14,3%	7	16,3%
gegrond	4	33,3%	5	45,5%	2	15,4%	3	42,9%	14	32,6%
ongegrond	4	33,3%	4	36,4%	4	30,8%	3	42,9%	15	34,9%
terechte opmerking	4	33,3%		0,0%	3	23,1%		0,0%	7	16,3%
Eindtotaal	12	100,0%	11	100,0%	13	100,0%	7	100,0%	43	100,0%

Type	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal	Totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Andere	2	16,7%	1	9,1%	1	7,7%	3	42,9%	7	16,3%
Een gevraagde handeling of prestatie niet uitgevoerd	3	25,0%	2	18,2%	1	7,7%		0,0%	6	14,0%
Niet akkoord met prestatie of beslissing	3	25,0%	2	18,2%	4	30,8%	2	28,6%	11	25,6%
Onheus behandeld	1	8,3%	4	36,4%	5	38,5%		0,0%	10	23,3%
Over bereikbaarheid	1	8,3%		0,0%	1	7,7%		0,0%	2	4,7%
Te lang wachten	2	16,7%	2	18,2%	1	7,7%	2	28,6%	7	16,3%
Eindtotaal	12	100,0%	11	100,0%	13	100,0%	7	100,0%	43	100,0%

enkel (gedeeltelijk) gegronde klachten:

Type	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal	Totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Andere		0,0%	1	14,3%		0,0%	1	25,0%	2	9,5%
Een gevraagde handeling of prestatie niet uitgevoerd	1	25,0%	1	14,3%		0,0%		0,0%	2	9,5%
Niet akkoord met prestatie of beslissing	1	25,0%		0,0%	1	16,7%	1	25,0%	3	14,3%
Onheus behandeld		0,0%	3	42,9%	3	50,0%		0,0%	6	28,6%
Over bereikbaarheid	1	25,0%		0,0%	1	16,7%		0,0%	2	9,5%
Te lang wachten	1	25,0%	2	28,6%	1	16,7%	2	50,0%	6	28,6%
Eindtotaal	4	100,0%	7	100,0%	6	100,0%	4	100,0%	21	100,0%

7.3. Onontvankelijke klachten

Onontvankelijkheidstype	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal	Totaal
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Geen of andere lokale overheid	2	40,0%	4	40,0%	6	50,0%	2	28,6%	14	41,2%
Klacht over beleid en regelgeving		0,0%	2	20,0%	2	16,7%	2	28,6%	6	17,6%
Melding	1	20,0%	3	30,0%	4	33,3%	3	42,9%	11	32,4%
Vraag om informatie	2	40,0%	1	10,0%		0,0%		0,0%	3	8,8%
Eindtotaal	5	100,0%	10	100,0%	12	100,0%	7	100,0%	34	100,0%