



# Klachten

## Jaarverslag 2017

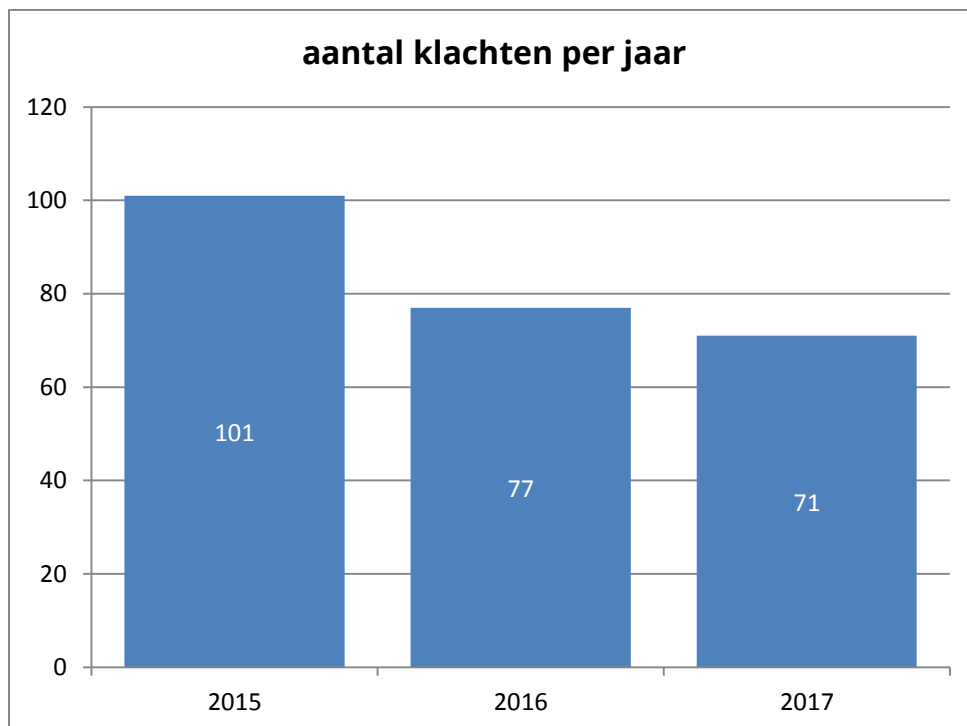
### Inhoudsopgave

1. Aantal klachten .....	2
2. Doorlooptijd ontvankelijke klachten.....	3
3. Ontvankelijkheid.....	4
4. Klachtkanaal.....	5
5. Type klacht .....	6
6. Verbeteringen .....	7
7. Cijfers m.b.t. klachten .....	9
7.1. Algemeen.....	9
7.2. Ontvankelijke klachten .....	9
7.3. Onontvankelijke klachten.....	11

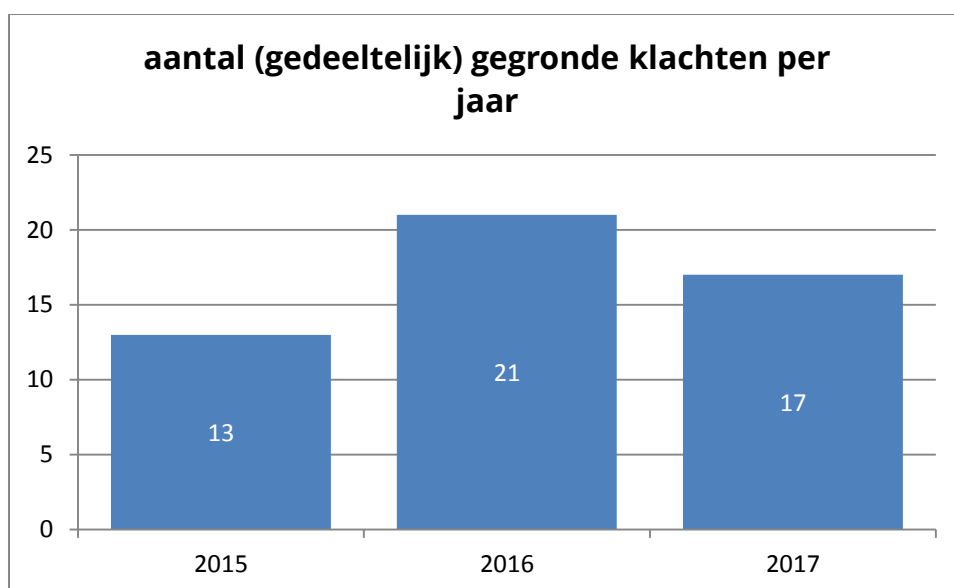
## 1. Aantal klachten

In 2017 zijn bij gemeentebestuur Maldegem 71 klachten binnen gekomen. Het gaat hierbij over het laagste aantal van de voorbije drie jaar.

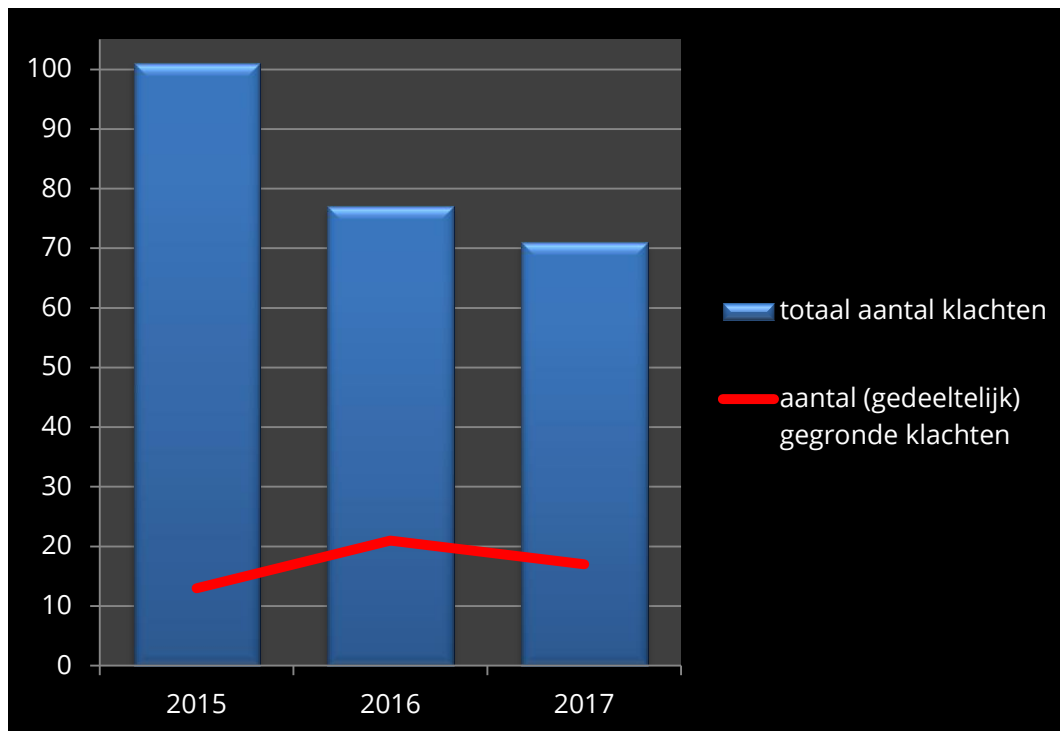
Het jaar 2015 was een uitschieter in aantal klachten. Een verklaring hiervoor is dat toen heel wat klachten tegen de belasting op economische bedrijvigheid zijn ingediend.



Het aantal gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten is ten opzichte van vorig jaar iets gedaald. In 2015 lag dit een stukje lager. Uiteindelijk gaat het over kleine verschillen.



Het vergelijken van het totaal aantal klachten t.o.v. het aantal (gedeeltelijk) gegronde klachten, toont aan dat het één niet recht evenredig is met het andere. Met andere woorden, als het aantal klachten stijgt of daalt, zal het aantal gegronde klachten niet per definitie mee stijgen of dalen.



## 2. Doorlooptijd ontvankelijke klachten

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.

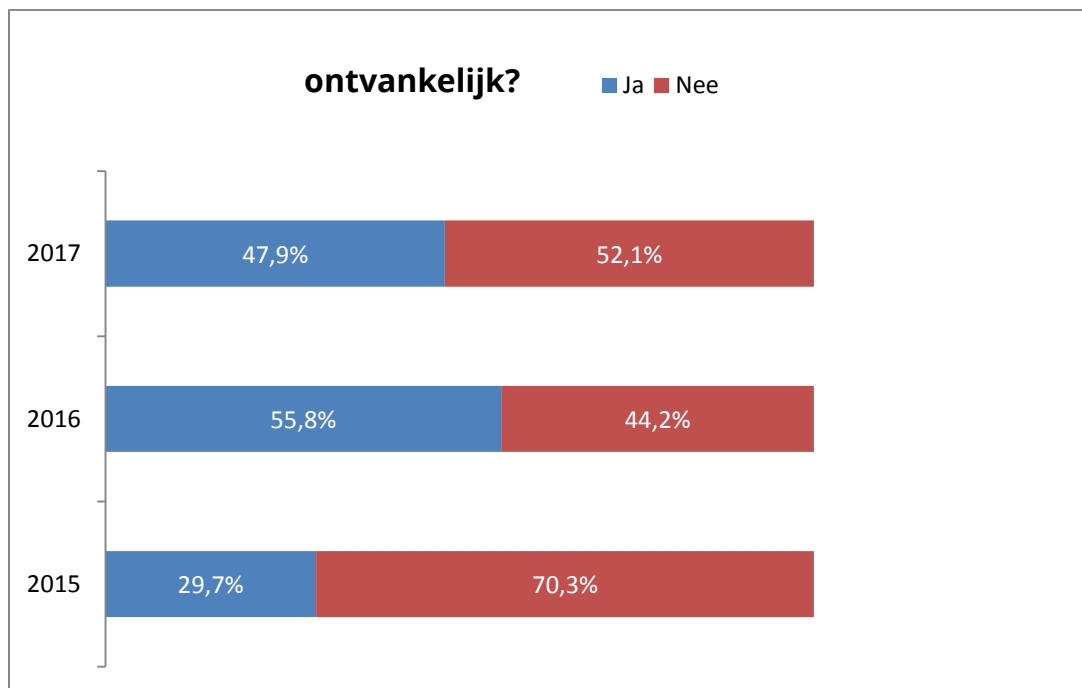
In 2017 was de gemiddelde doorlooptijd bij ontvankelijke klachten 9 dagen. Dit betekent voor het tweede jaar op rij een belangrijke daling van de doorlooptijd (gemiddeld 23 dagen in 2015, 17 dagen in 2016). Daarnaast werd het maximum van 45 dagen niet overschreden in 2017.

Volgens hetzelfde klachtendecreet en omzendbrief moet de verzoeker binnen de 10 dagen een ontvangstmelding krijgen. Bij drie ontvankelijke klachten werd deze termijn niet gerespecteerd.

### 3. Ontvankelijkheid

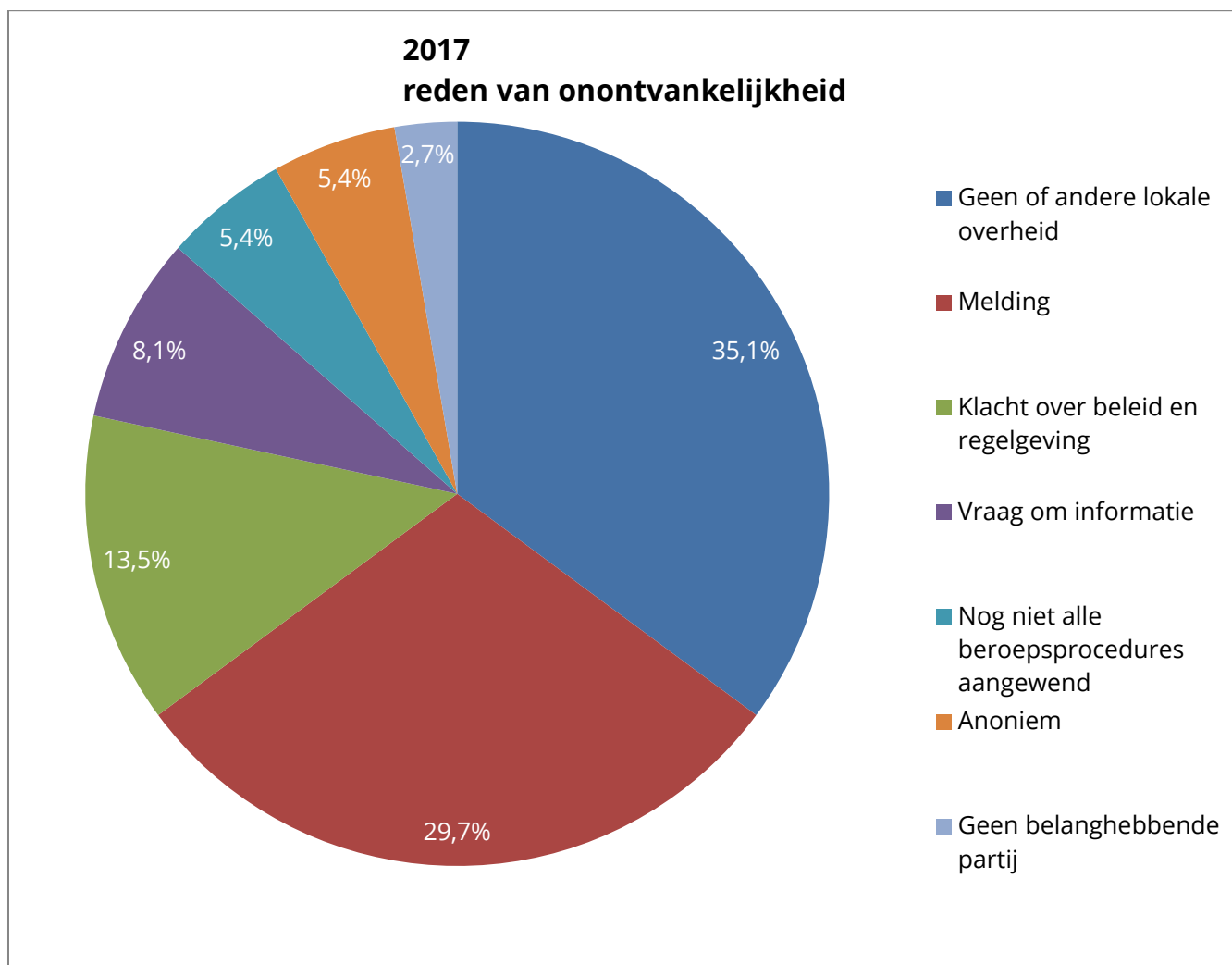
Van alle ontvangen klachten in 2017 was iets meer dan de helft onontvankelijk.

De klachten tegen de belasting op economische bedrijvigheid zijn onontvankelijk omdat het beleidsklachten zijn<sup>1</sup>. Dat verklaart het hoog aantal onontvankelijke klachten in 2015 ten opzichte van de voorbije twee jaren.



Het merendeel van onontvankelijke klachten in 2017 waren klachten die niet voor ons gemeentebestuur bestemd waren of waar wij totaal geen impact op hadden (35,1%). Daarnaast contacteerde de burger af en toe de klachtencoördinator terwijl het niet om een klacht, maar wel om een melding ging (29,7%). De overige onontvankelijke klachten waren beleidsklachten, vragen om informatie en andere.

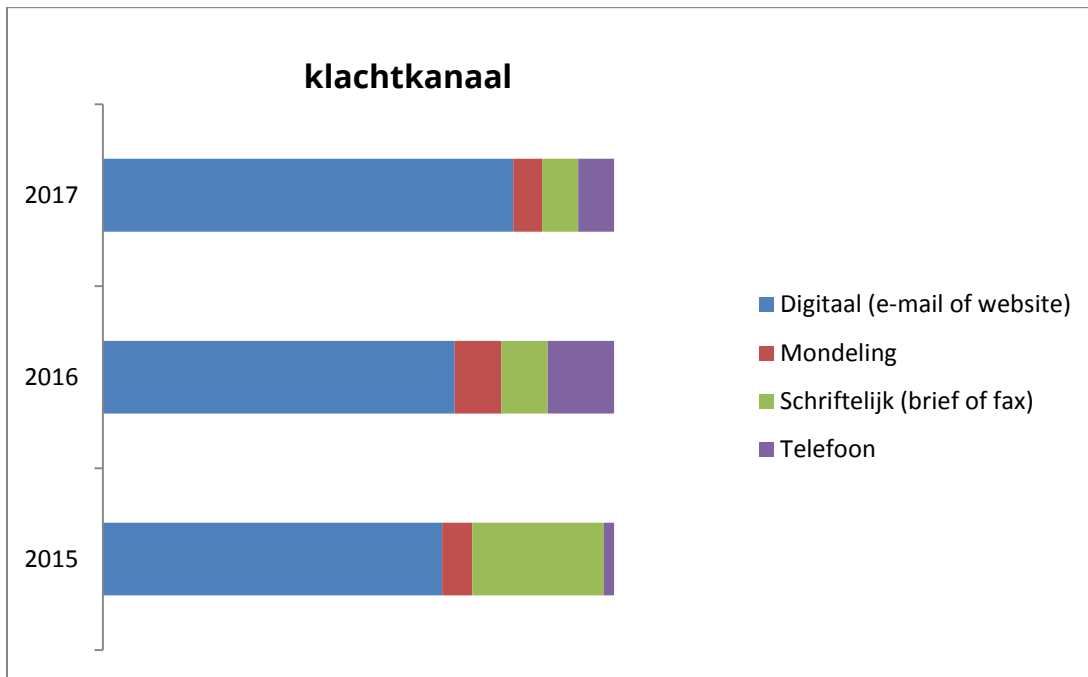
<sup>1</sup> Bij een 'gewone' klacht is de klager ontevreden over de dienstverlening. Is een burger het echter niet eens met het democratisch vastgestelde beleid, dan noemen we dat een beleidsklacht.



#### 4. Klachtkanaal

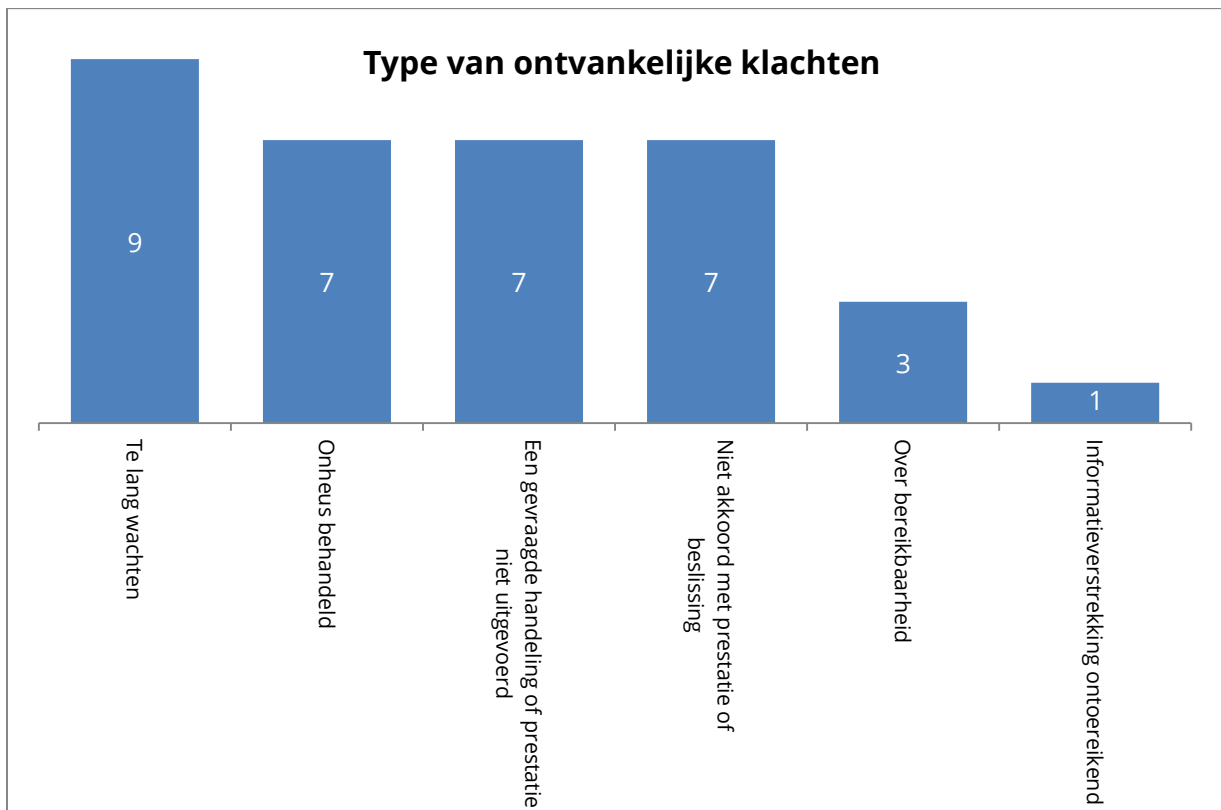
De verzoeker stuurde zijn klacht in 2017 meestal door via mail of via het klachtenformulier op de website. Jaar na jaar wordt het aandeel van digitaal ingediende klachten groter.

In 2015 hebben we beduidend meer schriftelijke klachten ontvangen. Ook hier is de oorzaak te vinden in de toenmalige beleidsklachten die hoofdzakelijk per brief werden verstuurd.

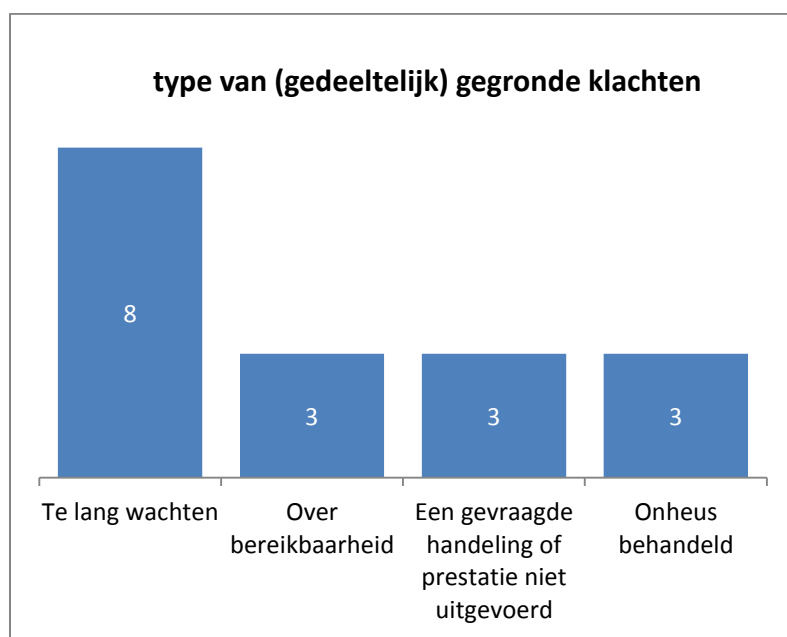


## 5. Type klacht

Bij alle ontvankelijke klachten van 2017, zowel gegronde als ongegronde, ging het vaak over “te lang wachten”. Het type “informatieverstrekking ontoereikend” kwam het minst voor.



Extra aandacht moeten we besteden aan de (gedeeltelijk) gegronde klachten. Opvallend is dat het bij de meeste gegronde klachten over een te lange wachttijd ging. Naar aanleiding van deze klachten werden de betrokken medewerkers gewezen op het probleem en hebben zij maatregelen getroffen om dit in de toekomst te vermijden. Verder zullen alle medewerkers van gemeentebestuur Maldegem opgeroepen worden om hoe dan ook te blijven aandacht schenken aan een korte wachttijd voor de burger, evenals aan de overige types van gegronde klachten.



## 6. Verbeteringen

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook leren. In 2017 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Klacht	Verbeteringen
onheus behandeld door ambtenaar	correctiegesprek met ambtenaar + extra opleiding / excuses aangeboden aan burger
voetbalkantine ontoegankelijk voor rolstoelgebruiker	Er is een helling aangebracht bij de drempel.
geen schaduwplek in tuin van kinderopvang Kleit	dit jaar nog zal er geïnvesteerd worden in veilige vaste schaduwzones
verkeerslichten bij straatwerken lange tijd buiten gebruik	de aannemer werd op de hoogte gebracht en gaat zo snel mogelijk ter plaatste om het nodige te doen

herhaaldelijk geen reactie ontvangen op melding via website	Betrokken medewerkers/diensten zijn gewezen op probleem. Diverse oorzaken: miscommunicatie, vergetelheid, ...
goedkeuring van bouwdoossier laat te lang op zich wachten	Het digitaal ondertekenen van bouwdoSSIERS is nieuw voor alle betrokken partijen en zorgde voor kinderziektes. Ondertussen verloopt het proces al sneller.
meerdere keren probleem gemeld, maar geen reactie ontvangen	De precieze oorzaak is niet meer te achterhalen. Er is gevraagd aan de medewerkers om extra aandacht te besteden aan het correct opvolgen en doorgeven van meldingen.
na een maand nog geen reactie gekregen op melding	De dienst is gewezen op het probleem en belooft stappen te ondernemen om dit in de toekomst te vermijden. Het hanteren van snelonderdelen in Outlook bij het versturen van een ontvangstbevestiging, is een eerste stap.
PMD en papier/karton al enkele malen niet opgehaald	Mogelijks stond het afval op een niet zichtbare plaats. De firma die PMD/papier ophaalt zal in de toekomst extra aandacht besteden aan dit adres.
vreemdelingendienst onbereikbaar wegens verlof	meer op afspraak werken / verlofperiodes beter op elkaar afstemmen
geen verwarming in schoolgebouw	Extreme weersomstandigheden (stookolie sneller op dan verwacht + overbelasting dienst infrastructuur). Omschakeling van stookolie naar gas is gepland 1ste week kerstvakantie.
lukt niet om bepaalde dienst te contacteren (gedurende lange periode)	Uitzonderlijke omstandigheden bij de dienst (vervanger en afwezigheid van vaste medewerker). Eenmalig feit. Excuses zijn mondeling en schriftelijk gegeven.



## 7. Cijfers m.b.t. klachten

### 7.1. Algemeen

Ontvankelijke klachten: doorlooptijd in dagen	2015	2016	2017
Gemiddeld	23	17	9
Mediaan	22	15	5
Min	0	0	0
Max	67	53	32

Ontvankelijk									Totaal	Totaal
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		aantal	%
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Ja	6	35,3%	13	56,5%	4	30,8%	11	61,1%	34	47,9%
Nee	11	64,7%	10	43,5%	9	69,2%	7	38,9%	37	52,1%
<b>Eindtotaal</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Klachtkanaal									Totaal	Totaal
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		aantal	%
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Digitaal (e-mail of website)	14	82,4%	17	73,9%	10	76,9%	16	88,9%	57	80,3%
Mondeling	2	11,8%		0,0%	1	7,7%	1	5,6%	4	5,6%
Schriftelijk (brief of fax)	1	5,9%	3	13,0%	1	7,7%		0,0%	5	7,0%
Telefoon		0,0%	3	13,0%	1	7,7%	1	5,6%	5	7,0%
<b>Eindtotaal</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

### 7.2. Ontvankelijke klachten

Beoordeling									Totaal	Totaal
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		aantal	%
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
gegrond	2	33,3%	8	61,5%	2	50,0%	2	18,2%	14	41,2%
gedeeltelijk gegrond	1	16,7%		0,0%		0,0%	2	18,2%	3	8,8%
ongegrond	2	33,3%	3	23,1%	1	25,0%	3	27,3%	9	26,5%
geen oordeel	1	16,7%		0,0%		0,0%	1	9,1%	2	5,9%
terechte opmerking		0,0%	2	15,4%	1	25,0%	3	27,3%	6	17,6%
<b>Eindtotaal</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Type									Totaal aantal	Totaal %
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4			
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Te lang wachten		0,0%	5	38,5%	2	50,0%	2	18,2%	9	26,5%
Onheus behandeld	2	33,3%		0,0%	2	50,0%	3	27,3%	7	20,6%
Een gevraagde handeling of prestatie niet uitgevoerd	1	16,7%	5	38,5%		0,0%	1	9,1%	7	20,6%
Niet akkoord met prestatie of beslissing	2	33,3%	2	15,4%		0,0%	3	27,3%	7	20,6%
Over bereikbaarheid	1	16,7%		0,0%		0,0%	2	18,2%	3	8,8%
Informatieverstrekking ontoereikend		0,0%	1	7,7%		0,0%		0,0%	1	2,9%
<b>Eindtotaal</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

enkel (gedeeltelijk) gegronde klachten:

Type									Totaal aantal	Totaal %
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4			
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Te lang wachten		0,0%	5	62,5%	2	100,0%	1	25,0%	8	47,1%
Over bereikbaarheid	1	33,3%		0,0%		0,0%	2	50,0%	3	17,6%
Een gevraagde handeling of prestatie niet uitgevoerd		0,0%	3	37,5%		0,0%		0,0%	3	17,6%
Onheus behandeld	2	66,7%		0,0%		0,0%	1	25,0%	3	17,6%
<b>Eindtotaal</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

### 7.3. Onontvankelijke klachten

Onontvankelijkheidstype									Totaal aantal	Totaal %
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4			
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Geen of andere lokale overheid	2	18,2%	4	40,0%	2	22,2%	5	71,4%	13	35,1%
Melding	4	36,4%	1	10,0%	5	55,6%	1	14,3%	11	29,7%
Klacht over beleid en regelgeving	2	18,2%	2	20,0%	1	11,1%		0,0%	5	13,5%
Vraag om informatie	2	18,2%	1	10,0%		0,0%		0,0%	3	8,1%
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend		0,0%	1	10,0%	1	11,1%		0,0%	2	5,4%
Anoniem	1	9,1%	1	10,0%		0,0%		0,0%	2	5,4%
Geen belanghebbende partij		0,0%		0,0%		0,0%	1	14,3%	1	2,7%
<b>Eindtotaal</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>