



Klachten

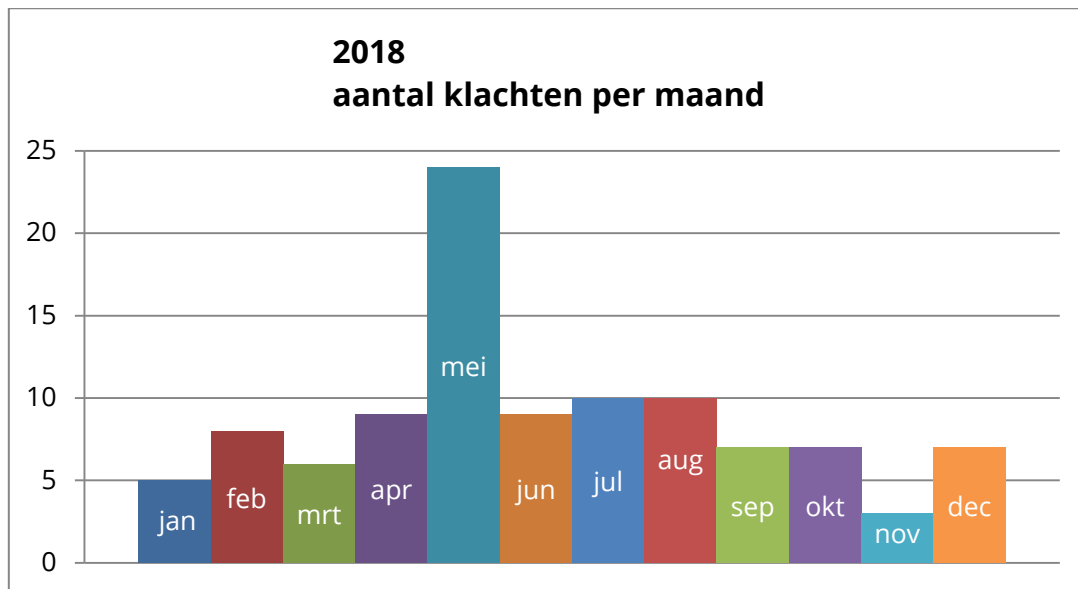
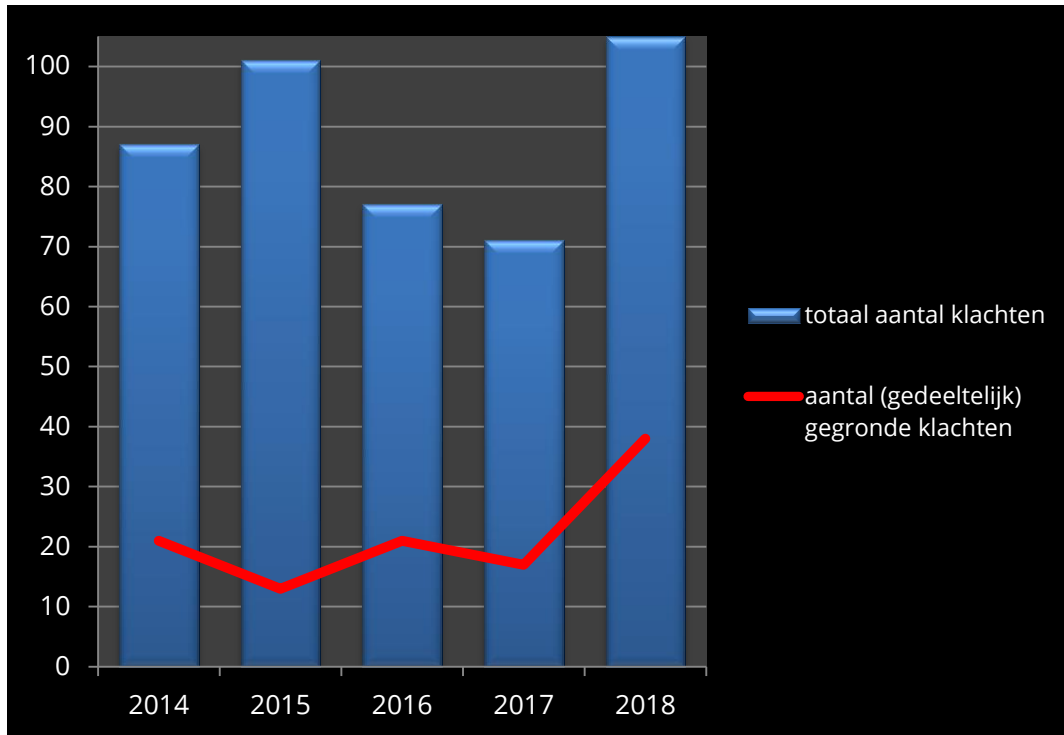
Jaarverslag 2018

Inhoudsopgave

1. Aantal klachten	2
2. Doorlooptijd ontvankelijke klachten.....	3
3. Ontvankelijkheid.....	3
4. Klachtkanaal.....	5
5. Type klacht	5
6. Verbeteringen	6
7. Cijfers m.b.t. klachten	8
7.1. Algemeen.....	8
7.2. Ontvankelijke klachten	9
7.3. Onontvankelijke klachten.....	10

1. Aantal klachten

In 2018 zijn bij gemeentebestuur Maldegem 105 klachten binnen gekomen. Het gaat hierbij over het hoogste aantal van de voorbije vijf jaar.



Twee opvallende feiten liggen aan de basis van dit hoge cijfer:

- Op 6 februari 2018 werd een nieuw jeugd- en cultuurcentrum geopend (K-Ba). Dit gebouw wordt door heel wat verschillende verenigingen gebruikt (harmonie, koor, muziek- en kunstacademie, jeugdhuis, ...) en doet eveneens dienst als

evenementen- en fuifzaal. Bij de opstart kwamen enkele kinderziektes en gebreken naar boven. Deze klachten situeerden zich vooral in de maand mei (na afloop van de jeugdfuiven) wat de piek van klachten verklaart.

- Begin 2018 hebben in de dienst ruimtelijke ordening 3 van de 6 medewerkers een andere uitdaging gezocht. Met slechts de helft personeelscapaciteit was het uiterst moeilijk om een zelfde aantal dossiers op een kwalitatieve manier te verwerken.

Het aantal gegronde of gedeeltelijk gegronde klachten is ten opzichte van vorige jaren mee gestegen en heeft ook te maken met bovenstaande oorzaken.

2. Doorlooptijd ontvankelijke klachten

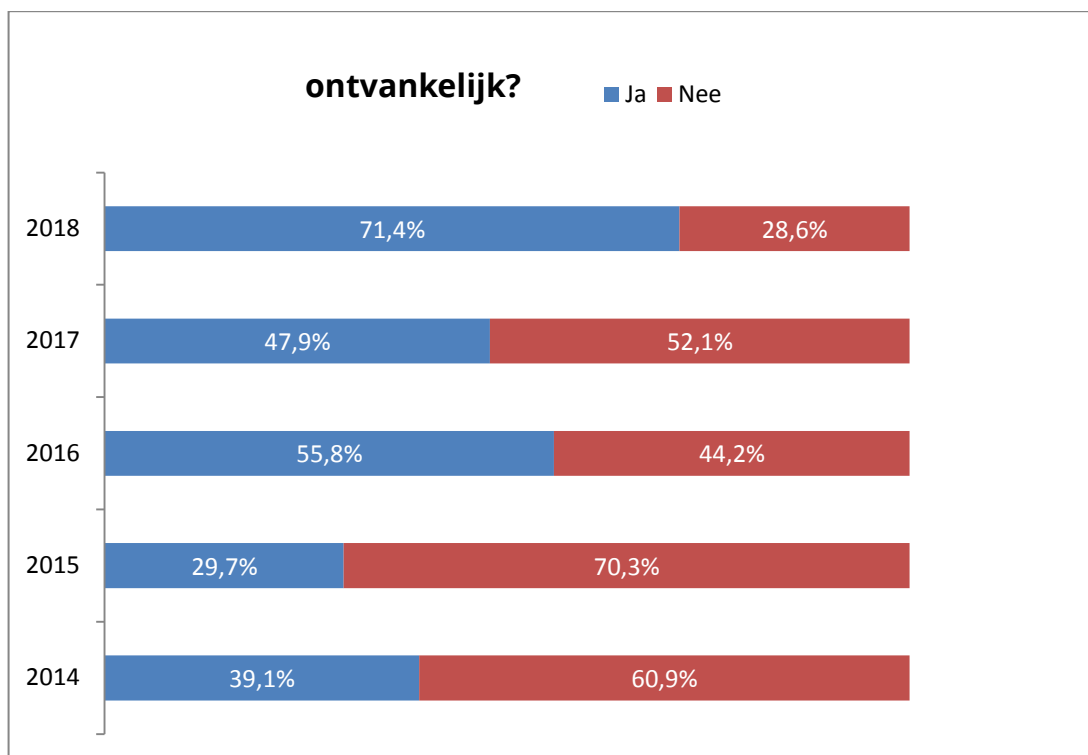
Op grond van het bestuursdecreet (07 december 2018) van de Vlaamse regering moeten klachten binnen de 45 kalenderdagen worden afgehandeld.

In 2018 was de gemiddelde doorlooptijd bij ontvankelijke klachten 15 dagen (mediaan: 9 dagen). Dit betekent een stijging ten opzichte van vorig jaar, maar een daling ten opzichte van 2016. Daarnaast werd het maximum van 45 dagen drie maal overschreden.

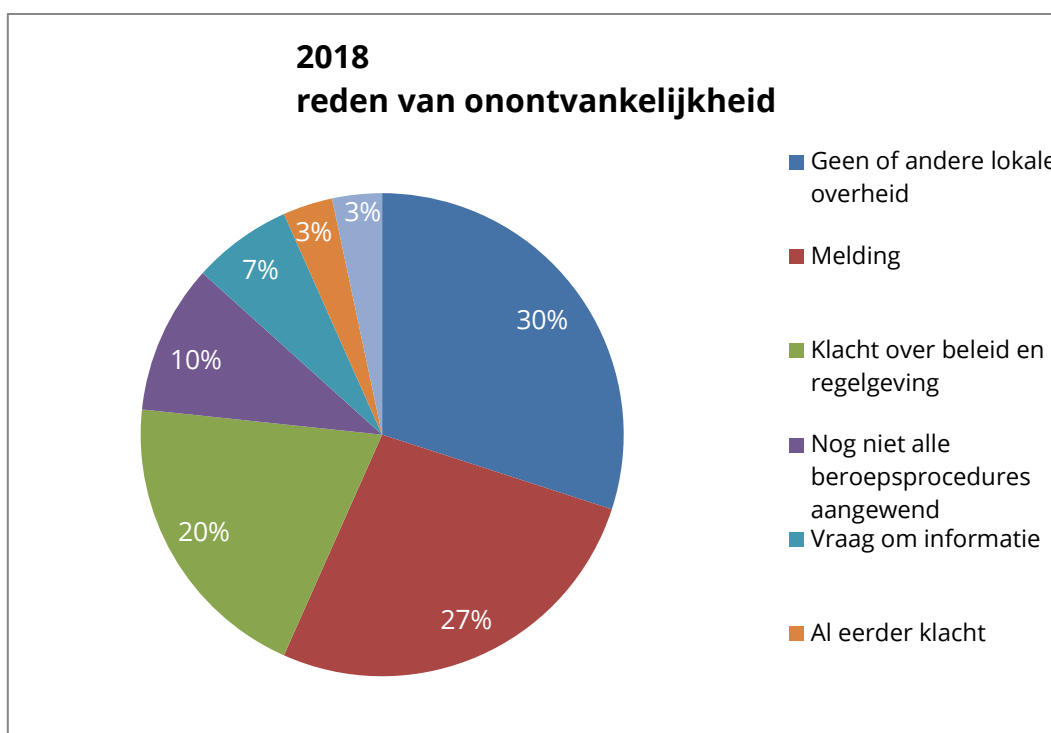
Volgens hetzelfde bestuursdecreet moet de verzoeker binnen de 10 dagen een ontvangstmelding krijgen (tenzij de klacht binnen de 10 dagen kan afgehandeld worden). Bij vijf ontvankelijke klachten werd deze termijn niet gerespecteerd.

3. Ontvankelijkheid

In 2018 waren er opvallend meer ontvankelijke klachten dan de voorbije jaren. De verklaring ligt in de hierboven vermelde oorzaken (personeelscapaciteit dienst ruimtelijke ordening en ingebruikname K-Ba).

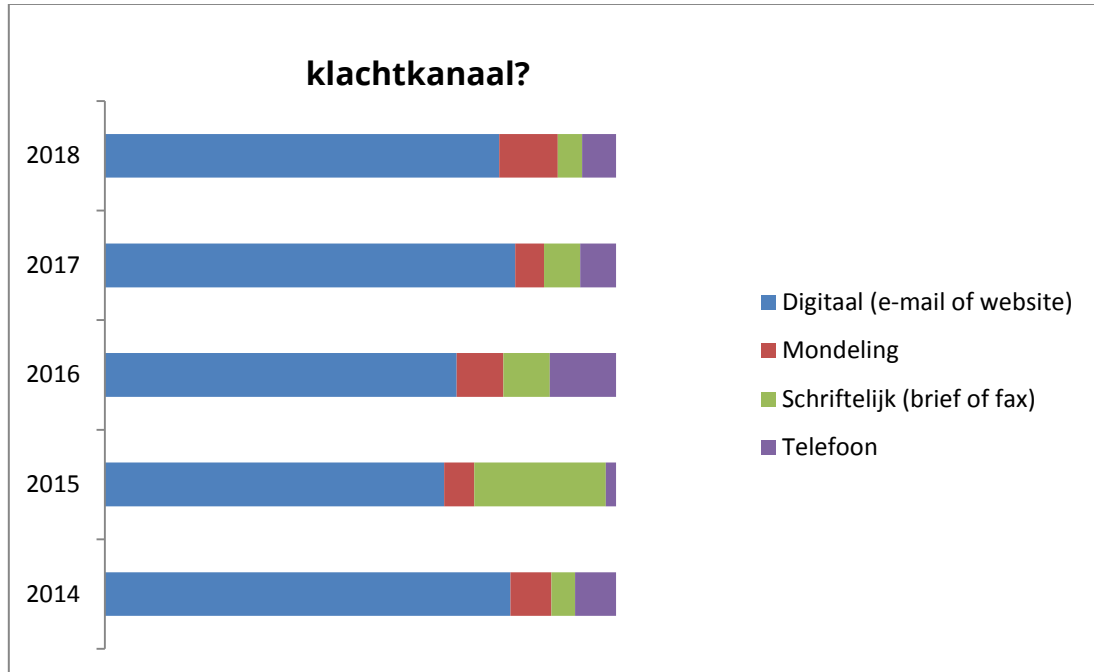


Het merendeel van de onontvankelijke klachten in 2018 waren klachten die niet voor ons gemeentebestuur bestemd waren of waar wij totaal geen impact op hadden. Daarnaast contacteerde de burger af en toe de klachtencoördinator terwijl het niet om een klacht, maar wel om een melding ging. Eén op vijf onontvankelijke klachten waren beleidsklachten.



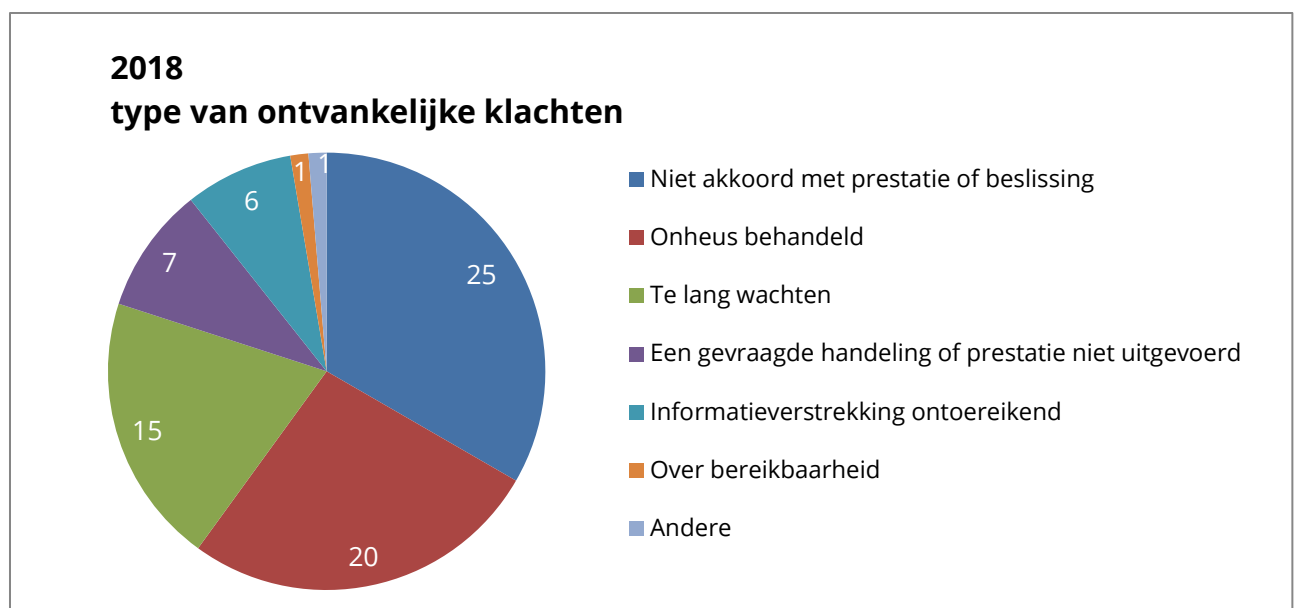
4. Klachtkanaal

De verzoeker stuurde zijn klacht ook in 2018 meestal door via mail of via het klachtenformulier op de website. Dit blijft veruit de meest gangbare wijze om een klacht te uiten.



5. Type klacht

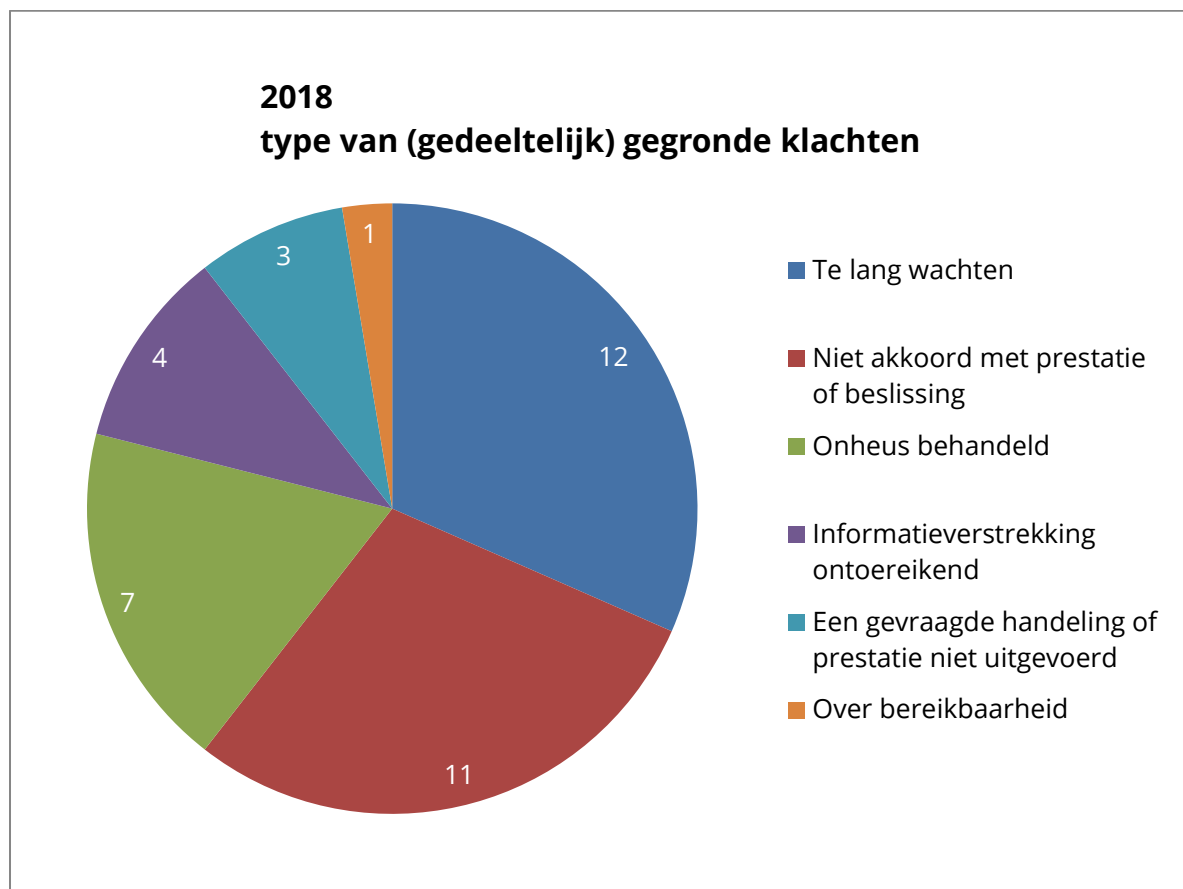
Bij alle ontvankelijke klachten van 2018, zowel gegronde als ongegronde, ging het vaak over het niet akkoord gaan met een prestatie of beslissing, over zich onheus behandeld voelen en over te lang wachten.



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. Ook hier is de oorzaak voornamelijk te zoeken in de gehalveerde personeelscapaciteit van de dienst ruimtelijke ordening.

Verder ging de klager bij (gedeeltelijk) gegronde klachten vaak niet akkoord met een prestatie of beslissing. Opvallend hierbij is dat het merendeel van deze klachten zich situeren in het bibliotheekfiliaal van Kleit. Daar deden zich het afgelopen jaar problemen voor in de dienstverlening.



6. Verbeteringen

Uit de klachten die we ontvangen, kunnen we ook leren. In 2018 zijn er opnieuw voorbeelden te geven van verbeteringen in de dienstverlening die het directe gevolg zijn van een klacht.

Klacht	Verbeteringen
nooit bericht gekregen over afhalen document	Aan de medewerkers is gevraagd om extra alert te zijn bij de aanvraag van een nieuwe kaart en door te klikken tot na de bevestiging van het rijksregister. De meerkost werd terugbetaald aan de klachtindiener.
ID-kaart laten liggen, maar werd niet verwittigd	Betrokken medewerkers hebben richtlijn gekregen om achtergelaten ID-kaart zo snel mogelijk terug te krijgen bij de eigenaar.
melding van openstaande saldo komt uit de lucht vallen	Boete kwijtgescholden en excuses aangeboden / gelijkaardige klachten worden gebundeld en besproken.
opnieuw ontorechte boete ontvangen	
problemen bij gebruik van repetitielokaal	box-in-box systeem wordt voorzien om geluidsproblemen te vermijden
niet akkoord met factuur bij huur van zaal	De K-ba is recentelijk in gebruik genomen. Er was sprake van kinderziektes. We blijven zoeken naar verbeteringen op diverse domeinen (informatica, communicatie, besluitvorming, ...)
lang wachten op factuur	
communicatie met dienst verloopt moeizaam	
factuur is onoverzichtelijk	
niet akkoord met factuur voor huur zaal	
onbeleefd aangesproken door medewerker	diensthooft zal correctiegesprek voeren met medewerker
onduidelijke communicatie n.a.v. sanctie	Er wordt gezocht naar manieren om zowel het schepencollege als de organisator te attenderen op een afwijking in een vergunning. Waar mogelijk zal dit gestandaardiseerd worden.
marktkraam te dicht bij etalage	Excuses aangeboden. Ambtenaar zal er in de toekomst extra aandacht aan geven.
onterecht rappel gekregen	fout rechtgezet / organisatorische problemen worden besproken
meningsverschil over aanpak peuters	Gesprek met betrokkenen om alle meningsverschillen en communicatiestoornissen uit te praten.
ongepaste reactie bij reservatie materiaal	Het is woord tegen woord. Toch zijn er excuses aangeboden voor een mogelijks ongepaste reactie.
attest foutief ingevuld	Instructies aan medewerker om formulier correct in te vullen.
dienst onverwacht gesloten	Klachten worden gebundeld en besproken met beleids mensen. Evaluatie van de dienstverlening dringt zich op.

afspraken werden niet nagekomen bij huur zaal	Kwijtschelding van factuur voor extra techniek. / Tekst toevoegen op cover van infobundel (voor huurders van CC den Hoogen Pad) om extra onder de aandacht te brengen dat ze deze steeds bij de hand moeten hebben. / Digitale sleutel wordt geprogrammeerd en getest in bijzijn van de huurder van de zaal.
juistheid van mailadres niet gecontroleerd	Niet verzonden mails zullen afgeprint worden en per post verstuurd worden. Hierbij zal het correcte emailadres opgevraagd worden.
lang wachten op antwoord	Oorzaak: vertrek van personeelsleden, onderbezetting van dienst. Ondertussen werden er maatregelen genomen om de werking in deze dienst weer op peil te brengen. Aanwervingsprocedures zijn lopende.
borg wordt niet teruggestort	
geen antwoord ontvangen op diverse mails	
te lang wachten op document	
fietsers rijden te dicht bij gevels	Symbool "voetganger" zal op voetpad geschilderd worden. Wordt besproken op Veiligheidscel.

7. Cijfers m.b.t. klachten

7.1. Algemeen

Ontvankelijke klachten: doorlooptijd in dagen	2016	2017	2018
Gemiddeld	17	9	15
Mediaan	15	5	9
Min	0	0	0
Max	53	32	70

Ontvankelijk									Totaal aantal	Totaal %
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4			
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Ja	12	63,2%	36	85,7%	15	55,6%	12	70,6%	75	71,4%
Nee	7	36,8%	6	14,3%	12	44,4%	5	29,4%	30	28,6%
Eindtotaal	19	100%	42	100%	27	100%	17	100,0%	105	100%

Klachtkanaal	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal aantal	Totaal %
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
	Digitaal (e-mail of website)	15	78,9%	31	73,8%	20	74,1%	15	88,2%	81
Mondeling	2	10,5%	8	19,0%	2	7,4%		0,0%	12	11,4%
Schriftelijk (brief of fax)		0,0%	3	7,1%	1	3,7%	1	5,9%	5	4,8%
Telefoon	2	10,5%		0,0%	4	14,8%	1	5,9%	7	6,7%
Eindtotaal	19	100%	42	100%	27	100%	17	100%	105	100%

7.2. Ontvankelijke klachten

Beoordeling	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal aantal	Totaal %
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
	gegrond	3	25,0%	12	33,3%	7	46,7%	2	16,7%	24
gedeeltelijk gegrond	1	8,3%	10	27,8%	3	20,0%		0,0%	14	18,7%
ongegrond	6	50,0%	8	22,2%	3	20,0%	4	33,3%	21	28,0%
geen oordeel	1	8,3%	2	5,6%		0,0%		0,0%	3	4,0%
terechte opmerking	1	8,3%	4	11,1%	2	13,3%	4	33,3%	11	14,7%
(leeg)		0,0%		0,0%		0,0%	2	16,7%	2	2,7%
Eindtotaal	12	100%	36	100%	15	100%	12	100%	75	100%

Type	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4		Totaal aantal	Totaal %
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
	Niet akkoord met prestatie of beslissing	7	58,3%	8	22,2%	7	46,7%	3	25,0%	25
Onheus behandeld	3	25,0%	9	25,0%	4	26,7%	4	33,3%	20	26,7%
Te lang wachten	2	16,7%	10	27,8%	3	20,0%		0,0%	15	20,0%
Een gevraagde handeling of prestatie niet uitgevoerd		0,0%	3	8,3%	1	6,7%	3	25,0%	7	9,3%
Informatieverstrekking ontoereikend		0,0%	6	16,7%		0,0%		0,0%	6	8,0%
Over bereikbaarheid		0,0%		0,0%		0,0%	1	8,3%	1	1,3%
Andere		0,0%		0,0%		0,0%	1	8,3%	1	1,3%
Eindtotaal	12	100%	36	100%	15	100%	12	100%	75	100%

enkel (gedeeltelijk) gegronde klachten:

Type									Totaal aantal	Totaal %
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4			
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Te lang wachten	2	50,0%	7	31,8%	3	30,0%		0,0%	12	31,6%
Niet akkoord met prestatie of beslissing	1	25,0%	5	22,7%	4	40,0%	1	50,0%	11	28,9%
Onheus behandeld	1	25,0%	4	18,2%	2	20,0%		0,0%	7	18,4%
Informatieverstrekking ontoereikend		0,0%	4	18,2%		0,0%		0,0%	4	10,5%
Een gevraagde handeling of prestatie niet uitgevoerd		0,0%	2	9,1%	1	10,0%		0,0%	3	7,9%
Over bereikbaarheid		0,0%		0,0%		0,0%	1	50,0%	1	2,6%
Eindtotaal	4	100%	22	100%	10	100%	2	100%	38	100%

7.3. Onontvankelijke klachten

Onontvankelijkheidstype									Totaal aantal	Totaal %
	Kwrt1		Kwrt2		Kwrt3		Kwrt4			
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%		
Geen of andere lokale overheid	3	42,9%	2	33,3%	3	25,0%	1	20,0%	9	30,0%
Melding	1	14,3%	1	16,7%	4	33,3%	2	40,0%	8	26,7%
Klacht over beleid en regelgeving	2	28,6%	2	33,3%	2	16,7%		0,0%	6	20,0%
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1	14,3%	1	16,7%		0,0%	1	20,0%	3	10,0%
Vraag om informatie		0,0%		0,0%	2	16,7%		0,0%	2	6,7%
Al eerder klacht		0,0%		0,0%	1	8,3%		0,0%	1	3,3%
Anoniem		0,0%		0,0%		0,0%	1	20,0%	1	3,3%
Eindtotaal	7	100%	6	100%	12	100%	5	100%	30	100%