

## Jaarlijkse terugkoppeling / rapportage klachtenbehandeling 2019

In de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 18 maart 2019 werd het reglement klachtenbehandeling goedgekeurd.

Sluitstuk van de teksten was een opsomming van de items die opgenomen worden in de jaarlijkse rapportage met overzicht van 2019 als volgt:

- totaal aantal klachten: 4
- aantal klachten volgens het medium (brief, e-mail of website): 2 via het online klachtenformulier, 1 zowel telefonisch als via het online klachtenformulier en 1 via e-mail
- aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzending van het antwoord: 0-45d / meer dan 45d / gemiddelde: gemiddelde van 30 dagen (minder dan 1 maand)
- aantal onontvankelijke klachten: geen
- aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid: geen
- aantal ontvankelijke klachten: 4
- aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid (gegrond, deels gegrond, ongegrond): 3 gegrond, 1 ongegrond
- aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing (opgelost, deels opgelost, onopgelost): alle klachten werden afgehandeld
- tevredenheid van klager nadien (eventueel voorzien in meting tevredenheid verzoeker – samenstelling steekproef en periodiciteit in voorkomend geval te bepalen – ook element procedure opnemen): 1 ontevreden – antwoord dat op wettelijke basis kon worden gegeven stemt betrokkene niet tot tevredenheid
- aantal gegrond en deels gegronde klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm):
  - omstandigheden begrafenis
  - gevoel van onbegrip bij dienstverlening
  - berichtgeving met betrekking tot plaatsing windturbines
- profiel verzoekers:
  - o geslacht: de indieners van de 4 ontvangen klachten zijn mannen
  - o leeftijdsgroep: niet gekend, de informatie wordt niet opgevraagd
  - o deelgemeente: 1 vanuit deelgemeente Broechem, 1 vanuit deelgemeente Emblem, 1 vanuit deelgemeente Oelegem, 1 van buiten de gemeente (Zoersel)

In 2019 werd via de website 50 maal het klachtenformulier ingevuld (ook de klacht via mail werd ingebracht in het systeem).

Elk formulier kreeg volledige aandacht. 4 zaken werden als klacht weerhouden, 46 zaken werden als melding doorgestuurd naar de diensten met het verzoek een gepast antwoord te formuleren.

Al deze zaken kregen gepaste opvolging. Dit wil begrijpelijkerwijs niet zeggen dat iedereen genoegdoening kreeg.

Gelet op het beperkt aantal klachten hebben de elementen die op de lijst voor rapportering werden opgenomen weinig tot geen relevantie. Ons inziens is het op dit ogenblik belangrijker vooruit te kijken naar hoe we beter en efficiënter kunnen omgaan met de stroom van klachten en meldingen, hoe we deze kunnen beheren en sluitend kunnen opvolgen.

We weten hoeveel maal het klachtenformulier werd ingevuld en hoeveel zaken we hiervan doorgaven als meldingen. We weten niet hoeveel meldingen er binnen komen, wat de aard/het thema van deze meldingen is en of hier klachten bij zijn.

Het gebruik van het programma TOPDesk & Arinto dat thans in voorbereiding is zal ons op dat vlak zeer behulpzaam zijn. Immers, daarmee wordt een ticket systeem ingevoerd dat toelaat alle aanmeldingen op te volgen van het binnen komen tot het afsluiten.

Het is de bedoeling in 2020 met dit programma te starten.

Verder zal in 2020 bijkomend aandacht besteed worden aan hoe op meldingen en klachten wordt gereageerd zodat dit in de mate van het mogelijk op meer uniforme wijze in de organisatie zal gebeuren. Niet alleen inhoudelijke maar ook technische aspecten voor het versturen van een antwoord zullen hierbij aan bod komen.

Met betrekking tot het ocmw kwamen geen klachten binnen.