

Jaarlijkse terugkoppeling - rapportage klachtenbehandeling 2020

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 een overzicht voor 2020 als volgt:

Totaal aantal klachten

- 6

Medium

- 3 via het online klachtenformulier
- 2 via e-mail
- 0 via brief naar de klachtendienst
- 1 telefonisch

Ontvankelijkheid

- aantal onontvankelijke klachten: geen
- aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid: geen
- aantal ontvankelijke klachten: 6
- aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid (gegrond, deels gegrond, ongegrond):
 - 4 gegrond
 - 2 ongegrond
- aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm):
 - gevoel van onbegrip bij dienstverlening
 - technische procedure privacy
 - melding die tot klacht is geëvolueerd door opvolging werking externe diensten
 - uitzonderingsprocedure coronamaatregelen
- aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing (opgelost, deels opgelost, onopgelost): alle klachten werden afgehandeld

Antwoord

- aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzending van het antwoord: 0 – 45 dagen
- tevredenheid van klager nadien (eventueel voorzien in meting tevredenheid verzoeker – samenstelling steekproef en periodiciteit in voorkomend geval te bepalen – ook element procedure opnemen):
 - 5 tevreden
 - 1 ontevreden. Er werd correcte informatie verstrekt, maar die voldeed niet aan de wensen.

Profiel verzoekers

- geslacht: de indieners van de 6 ontvangen klachten zijn 4 mannen en 2 vrouwen
- leeftijdsgroep: niet gekend, de informatie wordt niet opgevraagd
- deelgemeente:
 - 3 vanuit deelgemeente Ranst
 - 1 vanuit deelgemeente Emblem
 - 1 vanuit deelgemeente Broechem
 - 1 van buiten de gemeente (Boekhoute)

Samenvatting

Sinds 5 oktober 2020 zijn we overgeschakeld naar TopDesk voor de registratie en/of opvolging van klachten die via het webformulier zijn binnengekomen. In 2020 werd via de website het klachtenformulier 51 maal ingevuld. Elk formulier kreeg volledige aandacht. 3 zaken werden als klacht weerhouden. 48 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.

Om efficiënter om te gaan met de stroom aan meldingen, klachten en vragen werd het programma Topdesk en Arinto geïmplementeerd. Hiermee wordt een ticketsysteem ingevoerd dat toelaat alle aanmeldingen op te volgen van het binnen komen tot het afsluiten. Voor wat betreft de klachtenbehandeling werd gestart op 5 oktober 2020. In het kader van de opvolging en rapportering zien we het voorbije jaar als overgangsjaar. Zo werden bijvoorbeeld gegevens van voor de invoering van TopDesk ook in het nieuwe systeem ingevoerd, wat een zeker risico op dubbel telling inhoudt.

Het klachtenreglement werd op 18 maart 2019 goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn. Het lijkt ons gepast dit in de nabije toekomst te evalueren en de noodzakelijke aanpassingen voor te stellen. In het jaarverslag 2019 wezen we er al op dat de in de lijst opgenomen elementen voor rapportering gezien het beperkte aantal klachten weinig relevantie hadden.

Ons inziens blijft het belangrijker te werken aan hoe we beter en efficiënter kunnen omgaan met het formuleren van antwoorden op meldingen en klachten dan wel om hierover al te gedetailleerd en met weinig relevantie te rapporteren.

Met betrekking tot het OCMW kwam 1 klacht binnen via mail. Omwille van de gevoeligheid van de klacht, werd ze uiterst vertrouwelijk behandeld.