



Jaarlijkse terugkoppeling - rapportage klachtenbehandeling 2024

Op 19 december 2022 keurden de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn een vereenvoudigd reglement goed. Onder een klacht wordt in dit reglement begrepen: “Een doelbewuste uiting van ontevredenheid door een burger over een bepaalde, door de gemeente of het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW) al dan niet genomen beslissing of verrichte handeling of prestatie in het kader van hun werking, diensten of taken.”

Het voornaamste uitgangspunt voor de herwerking van het op 18 maart 2019 goedgekeurde reglement is dat elke als klacht ingediende uiting van ontevredenheid een klantvriendelijk en inhoudelijk betrokken antwoord verdient, of het nu onder de strikte definitie van een klacht valt, of niet.

Voorliggend rapport heeft betrekking op klachten van 1 januari tot en met 31 december 2024.

We hebben een onderscheid gemaakt tussen individuele en unieke klachten. Met een individuele melding tellen we elke persoon die apart aangifte deed. Onder unieke verstaan we de eenmalige vermelding van de onderwerpen. Als we over één bepaald onderwerp meerdere meldingen kregen van verschillende personen, hebben we die gebundeld onder 1 Major Melding.

Ter verduidelijking een voorbeeld: van het bijtincident met de Kangals ontvingen we 83 afzonderlijke meldingen van burgers = 83 individuele meldingen. Die bundelden we zoals gezegd in 1 grote melding = 1 unieke melding.

Totaal aantal individuele klachten

127 (1^e jaarhelft) + 29 (2^e jaarhelft)= 156

Totaal aantal unieke klachten

41 (1^e jaarhelft) + 28 (2^e jaarhelft)= 69

Medium

- 152 klachten via het online klachtenformulier
- 0 via e-mail
- 3 via brief naar de klachtendienst
- 1 via Hoplr
- 0 telefonisch

Voorstellen, mededelingen en meldingen

Volgende aanvankelijk als klacht geregistreerde items zijn eerder voorstellen, mededelingen en meldingen dan klachten. Ze werden voor het overgrote deel in overleg met de betrokken diensten opgevolgd. Soms werd dit ook zo door de betrokkene zelf aangegeven in de omschrijving van de feiten.

- aantal voorstellen, mededelingen en meldingen Gemeente: 118+23= 141

- Vuurwerk afschieten
- Klacht tegen Lymar in lijst aannemers
- Staat J. Persynstraat
- Sticker zone 30
- Melding dierenverwaarlozing
- Lek aan rioolaansluiting

- Document ongelezen moeten tekenen
- Omleiding Hogenaardseweg
- Klacht geluidshinder Oelegem
- Honden Ranstsesteenweg
- Brand mesthoop Van den Nestlaan
- Fiberklaar opnieuw in Vruntebaan
- Verkeerslichten Keerbaan – Ter Stratenweg
- Fietspad niet gestrooid (2x: gebundeld)
- Toestand wegdek Hogenaardseweg
- Identiteitskaart, rijbewijs, adresgegevens
- Inplanting speelplek
- Verkeersdrukte Ginnegemveld
- Parkeerprobleem Kardinaal Cardijnlaan
- Aanpak bestuur
- Honden bij schapenboerderij
- Parkeerprobleem door aanplant bomen
- Staat wegdek Oudstrijdersstraat
- Werken Berkenlaan: anoniem ingediend, dus niet behandeld
- Werking hernieuwing identiteitskaart
- Probleem afvoer regenwater
- Planning maaien gras
- Autoschade door staat wegdek Emblemseweg (2x: gebundeld)
- Huwelijksplechtigheid Pellis-Borremans
- Camera hoek Gasthuisstraat/Lievevrouwestraat
- Kangal honden (83x: gebundeld)
- Overlast burens Dorpstraat 12
- Sluikstort jachthaven Emblem
- Groenonderhoud John van den Eyndelaan – Bijlstraat
- Anonieme klacht i.v.m. terras
- Loslopende honden geitenboerderij in De Keer
- Vuurwerk taverne Den Moor
- Industrie in woongebied
- Geluidsoverlast Yolo-time
- Verkeersveilig Broechem: anonieme klacht
- Aandacht voor verkeersproblematiek
- Zebepad Pertendonckstraat
- Verkeersnaleving: anonieme klacht
- Locatie bloembak Lievevrouwestraat: opnieuw melding na afsluiten in voorjaar
- Oneerlijke concurrentie
- Onveiligheidsgevoel door gebrek aan verlichting
- Lichtvervuiling
- Honden zonder leiband
- Herstellen Juul Persijnstraat
- Kruisbeeld kerkhof Oelegem
- Loslopende hond
- Terugvordering takelkosten
- Aanleg fiberklaar Donkereweg

- Putten thv Muizenheuvelstraat 63
 - Verwijderen Barmuda
 - Turkse herdershonden (2x, gebundeld)
- aantal voorstellen, mededelingen en meldingen OCMW: 3
- Einde dossier schuldbemiddeling
 - Dienstverlening door contactpersoon schuldbemiddeling
 - Kilometervergoeding contextbegeleider
- aantal voorstellen, mededelingen en meldingen externe diensten: 9
- Aanleg straatkolk mogelijk?
 - Vroeg startuur ophaaldienst
 - Infrastructuurwerken Ranstsesteenweg
 - Feestbus De Lijn (3x: gebundeld)
 - Zeil stukgesneden
 - PMD-zakken niet opgehaald
 - Beschadiging blauwe steen en brievenbus na werken door derden
- aantal klachten volgens de reglementaire definitie: 3
- Afhandeling geslachtsverandering
 - Telefonerende collega op het kerkhof
 - Schade aan poort
- reglementaire klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm): 3
- Afhandeling geslachtsverandering
 - Telefonerende collega op het kerkhof
 - Schade aan poort
- aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm): 3
- Afhandeling geslachtsverandering
 - Telefonerende collega op het kerkhof
 - Schade aan poort
- aantal opgeloste klachten: alle klachten zijn opgelost. Een aantal voorstellen, mededelingen en meldingen zijn nog niet afgesloten, omdat ze verdere opvolging vereisen.

Samenvatting

In 2024 werd via de website het klachtenformulier 152x ingevuld. We ontvingen 3 klachten per brief, 1 via Hoplr en geen enkele via mail of telefoon.

Van de in totaal 69 unieke ontvangen klachten waren er 59 voor de Gemeente, 3 voor het OCMW en 7 voor externen. De verscheidenheid van onderwerpen legt de gevoeligheid, betrokkenheid, maar ook frustraties van onze inwoners bloot. De onderwerpen verkeersveiligheid, mobiliteit, geluidsoverlast, loslopende honden en infrastructuur openbaar domein zijn terugkerende thema's.

Elk feit kreeg onze volledige aandacht. 3 zaken weerhielden we als klacht in de zin van de reglementaire definitie. De andere zaken werden als melding doorgestuurd naar de diensten met het verzoek een gepast antwoord te formuleren. Al deze zaken kregen de nodige opvolging door de dienst Klachtenbehandeling. Dit wil begrijpelijkerwijs niet zeggen dat iedereen "gelijk" kreeg. Het voornaamste uitgangspunt van het reglement is dat elke als klacht ingediende uiting van ontevredenheid een klantvriendelijk en inhoudelijk betrokken antwoord verdient, of het nu onder de strikte definitie van een klacht valt, of niet.