

Jaarlijkse terugkoppeling - rapportage klachtenbehandeling 2022

Inleiding

De gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn keurden op 18 maart 2019 het reglement klachtenbehandeling goed. De ervaringen met de werking van de klachtenbehandeling maakte dat voor zowel de burger als de klachtenbehandelaar een vereenvoudiging en verduidelijking van het reglement nodig was.

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.

De vereenvoudiging betreft een inkorting, de schrapping van verschillende bijlagen, een sterke vereenvoudiging van de ontvankelijkheidsvoorwaarden en de invoering van een nieuwe afdeling ‘Voorstellen, mededelingen en meldingen’ om in een praktische en klantvriendelijke oplossing te voorzien voor de voorheen zogenaamd ‘onontvankelijke’ klachten.

Daarnaast is er ook een ontduubeling van de voorheen verwarrende rollen van klachtencoördinator en klachtenbehandelaar en werden de graden van gegrondheid vervangen door een gemotiveerde mededeling van de bevindingen van de klachtenbehandelaar.

Voorliggend rapport heeft betrekking op klachten van 2022. Het nieuwe reglement was nog niet van toepassing op de behandeling van de klachten, maar het rapport zelf vertrekt wel voor het eerst vanuit de nieuwe benadering.

Totaal aantal klachten

39

Medium

- 38 via het online klachtenformulier
- 0 via e-mail
- 0 via brief naar de klachtendienst
- 1 mondeling (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: 33

- Reclamebord dat het zicht hindert
- Hinder tijdens filmopnames
- Lawaaihinder door BMX-wedstrijden
- Huwelijksvoltrekking verliep niet zoals verwacht

- Geen brief ontvangen over verkeerswijziging werken Kromstraat
 - Afhandeling vervallen reispas
 - Snelheid verkeer in Herentalsebaan
 - Slechte bereikbaarheid Aldi tijdens werken Kromstraat
 - Leegmaken openbare vuilbakjes
 - Bedrijf nog in werking
 - Paaltjes fietspad niet teruggezet na maaiwerken
 - Opvullen putten Muizenheuvelstraat
 - Taalgebruik T D.N. op sociale media
 - Beschadiging na maaiwerken
 - Melding sluikstort
 - Beplantingen hinderen zicht
 - Onbereikbaarheid handelaars nav werken
 - Veiligheid schoolkinderen thv Nieuwelaan
 - Opening GH op vrijdagavond of tijdens het weekend
 - Wateroverlast door te kleine riolering richting Ranstsesteenweg
 - Riolordeksel gestolen
 - Ondermaats openbaar vervoer in Ranst
 - Voetpad geblokkeerd tijdens bouwwerken
 - Verkeersveiligheid
 - Tijdelijke knip Kriekenstraat nav werken
 - Parkeerplaatsen Broechemsesteenweg
 - Geluidsoverlast De Schuur
 - Affiche 'Wij zijn niet thuis' in RI voor zangertjes
 - File op Zandhovensteenweg
 - Tijdelijke verkeerslichten weghalen
 - Graaf- en betonwerken zonder vergunning
 - Slechte staat wegdek
 - Roken in cafetaria Het Loo
- aantal voorstellen, mededelingen en meldingen OCMW: 1
- Inschrijving bij MMC
- aantal voorstellen, mededelingen en meldingen externe diensten: 3
- Huisvuil niet opgehaald
 - Huisvuil dat uit bak viel bij ophaling is niet opgeruimd
 - Papier en karton niet opgehaald
- aantal klachten volgens de reglementaire definitie: 2
- reglementaire klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm):
- Foute informatie en onvriendelijke telefonische behandeling
 - Geluidshinder speelpleinen
- aantal opgeloste klachten: alles opgelost

Samenvatting

In 2022 werd via de website het klachtenformulier 38 keer ingevuld waarvan 35 betrekking hadden op de gemeente, één op het OCMW en 3 betrekking hadden op externe entiteiten. We ontvingen één telefonische klacht. Elk feit kreeg onze volledige aandacht. Twee zaken werden als klacht weerhouden 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.