

Jaarlijkse terugkoppeling

-

Rapportage klachtenbehandeling

2021

Voor de opmaak van dit jaarverslag werd een globale hertelling uitgevoerd waarbij elke aanmelding via het klachtenformulier in de cijfergegevens werd opgenomen.

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 2021 als volgt:

Totaal aantal klachten

- 42

Medium

- 36 via het online klachtenformulier
- 3 via e-mail
- 1 via brief
- 1 telefonisch
- 1 extern via Loket lokale besturen

Ontvankelijkheid

- aantal onontvankelijke klachten: 38: doorgezet als meldingen
- aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid: 0. Het zijn zuiver meldingen waarvan een groot deel betrekking heeft op externe diensten
- aantal ontvankelijke klachten: 4
- aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid (gegrond, deels gegrond, ongegrond):
 - 3 gegrond
 - 1 ongegrond (plekken op deksteen niet veroorzaakt door onze dienstverlening)
- aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm):
 - gevoel van tekortgeschoten dienstverlening (groenonderhoud)
 - vraag om gehoord te worden
 - klacht die als melding was ingegeven (asplaatje)

- 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: iedereen was na reactie en actie van onze diensten tevreden

Profiel verzoekers

- geslacht: de indieners van de ontvankelijke klachten zijn 1 man, 3 vrouwen
- leeftijdsgroep: niet gekend, de informatie wordt niet opgevraagd
- deelgemeente:
 - 0 vanuit deelgemeente Ranst
 - 0 vanuit deelgemeente Emblem
 - 2 vanuit deelgemeente Broechem
 - 1 vanuit deelgemeente Oelegem
 - 1 van buiten de gemeente (Antwerpen)

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 2021 werd via de website het klachtenformulier 36 maal ingevuld. Elk formulier kreeg onze volledige aandacht. 4 zaken werden als klacht weerhouden, waarvan 1 ongegrond bleek. 38 zaken werden als melding doorgestuurd naar de diensten met het verzoek een antwoord te formuleren.

Met betrekking tot het OCMW kwamen geen klachten binnen.