



departement Interne Organisatie

dossiernummer:
1401341

Verslag aan de Provincieraad

betreft Klachtenbehandeling
Jaarrapport over 2013
verslaggever Hilde Bruggeman

Mevrouwen en mijne Heren,

Krachtens het Provinciedecreet organiseert de provincieraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Op 28 maart 2007 stelde uw Raad het reglement vast. Het werd gewijzigd bij raadsbesluit van 18 maart 2009.

Het reglement schrijft voor dat de deputatie jaarlijks, in de maand maart, aan de provincieraad een rapport voorlegt over de klachtenbehandeling van het voorbije jaar, samen met de verbetervoorstellen die eventueel uit de klachtenbehandeling zijn voortgevloeid.

Voorliggend verslag betreft deze rapportering.

Voor een goed begrip wordt de definitie van 'klacht', zoals bepaald in het reglement, in herinnering gebracht:

- Artikel 6 Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd elke melding door een natuurlijk persoon of rechtspersoon over:*
- 1° de werking van de provincie, haar diensten en instellingen en haar verzelfstandigde agentschappen;*
 - 2° een door aangestelden van de provincie, haar diensten en instellingen of van haar verzelfstandigde agentschappen gestelde handeling, genomen beslissing of een onthouding om een handeling te stellen of een beslissing te nemen daar waar zulks verplicht of gevraagd was.*
- Artikel 7 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend, per brief gericht aan de deputatie, of per e-mail, op een meldpunt op de website van de provincie.*
- Artikel 8 Klachten moeten niet verplicht worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:*
- 1° waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld;*
 - 2° die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas recenter manifesteren;*
 - 3° waarvoor een georganiseerd administratief beroep is voorzien of waarvoor een jurisdictionele procedure aanhangig is.*

./...

Artikel 9 Anoniem ingediende klachten vallen niet onder de toepassing van dit reglement.

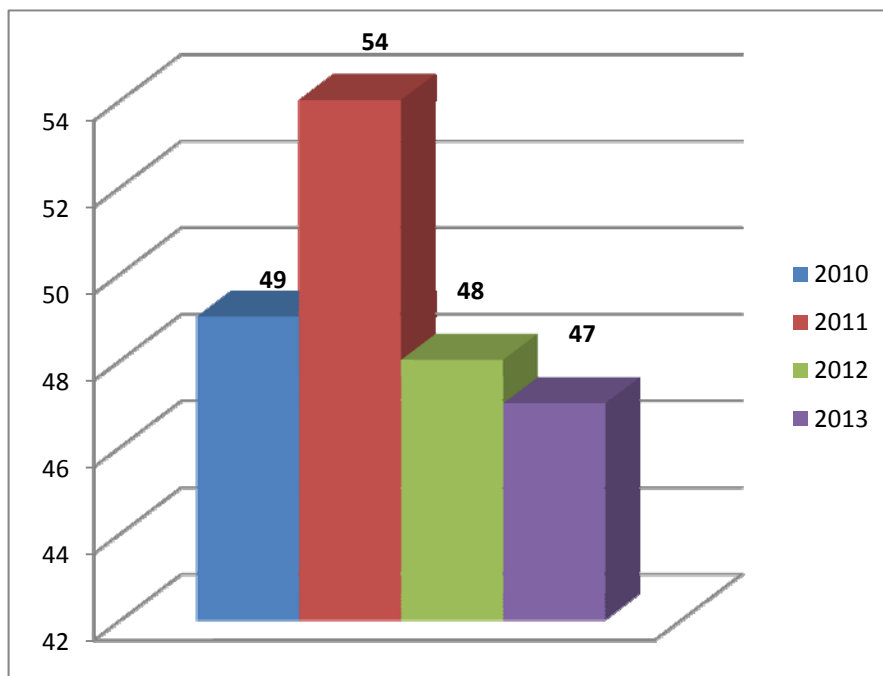
Hierna wordt u het rapport voorgelegd betreffende het jaar 2013. Waar zinvol wordt tevens de vergelijking gemaakt met de jaarrapporten over 2012, 2011 en 2010.

In het jaar **2013** werden er in totaal 96 klachtmeldingen ontvangen. Daarvan waren er 49 niet bestemd voor de provinciale klachtendienst, maar voor andere overheden. Deze klachten werden aan die overheden doorgestuurd en de klagers werden daarvan op de hoogte gebracht.

In de groep van de klachtmeldingen die provinciale bevoegdheden betreffen werden er **47** klachten in de zin van het klachtenreglement genoteerd. In 2012 ging het om 48 klachten, in 2011 bedroeg dit aantal 54 en in 2010 waren er 49 klachten. Het aantal klachten blijft de jongste jaren dus vrijwel stabiel.

Soms worden ook klachten ontvangen die geen klacht zijn in de zin van het reglement. Deze worden niet als klacht geregistreerd maar worden op een andere wijze behandeld, meestal als vraag om inlichting of verduidelijking.

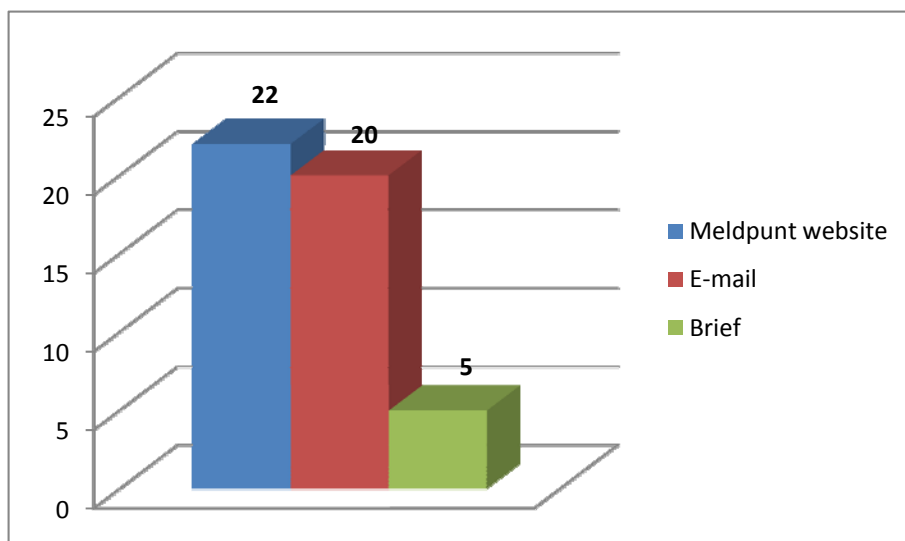
Evolutie aantal klachten:



Het merendeel (89%) van de (provinciale) klachten werd **elektronisch** ingediend: (22 via de website – 20 per e-mail).

./...

Wijze van indienen van klachten:



Afhandeling

Het reglement stelt als streeftermijn voor afhandeling 20 werkdagen voorop, hetgeen doorgaans neerkomt op een **termijn van ca. 30 kalenderdagen**.

De gemiddelde **behandelingstermijn beliep ongeveer 25 kalenderdagen** (In 2012 waren dat eveneens 25 dagen, en verder 28 dagen in 2011 en 26 dagen in 2010).

In ongeveer **77% van de gevallen werd de termijn gerespecteerd** (73% in 2012 – 68% in 2011 – 65% in 2010).

De soms langere responstijd valt voornamelijk te verklaren door het feit dat in een aantal gevallen meerdere, niet gelijktijdig ontvangen klachten betrekking hebben op eenzelfde item (zie verder).

Dit vergde telkens een collectieve behandeling, wat iets meer tijd vraagt.

Doordat nagenoeg alle klachten elektronisch worden ingediend worden vaak adresgegevens niet vermeld, hetgeen bijkomende opvraging en dus eveneens vertraging veroorzaakt.

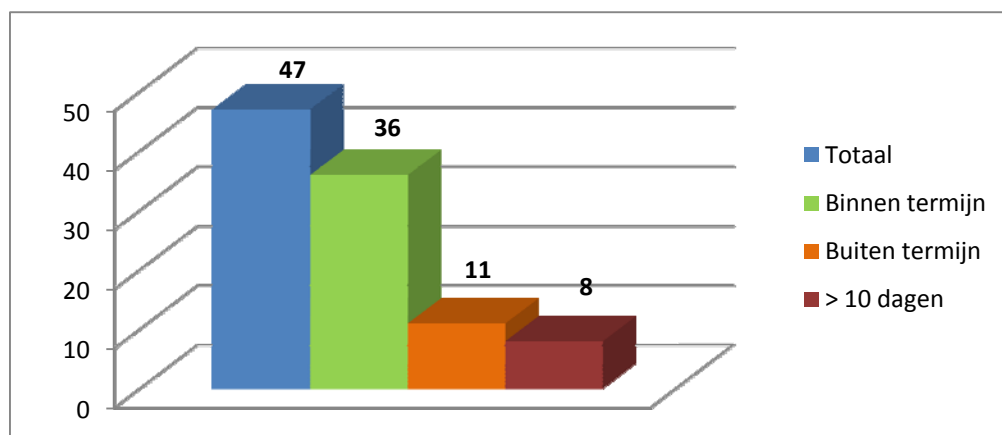
Daarentegen werd in ongeveer 51% van de gevallen een antwoord verstrekt binnen de drie weken en in ongeveer 32% binnen de helft van de termijn.

In **8 dossiers** was de **termijnoverschrijding meer dan 10 kalenderdagen**. Het gaat dan om klachten die een complexer onderzoek vergden.

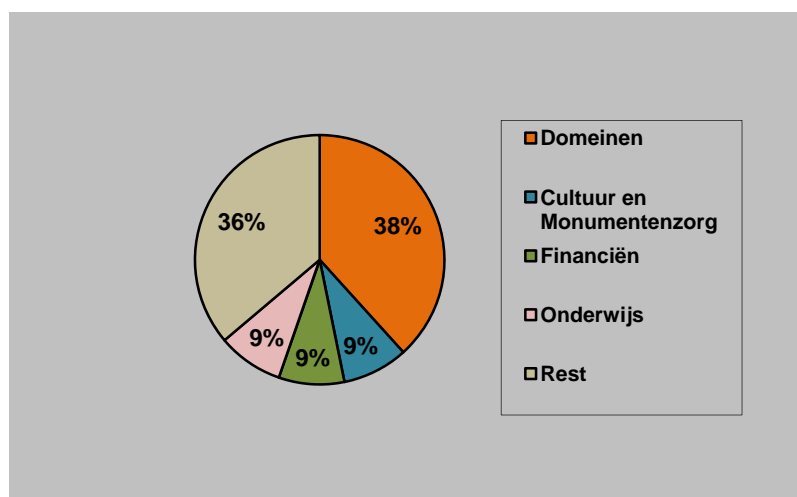
Bij het opmaken van het jaarverslag stonden er geen klachten uit 2013 meer open.

./...

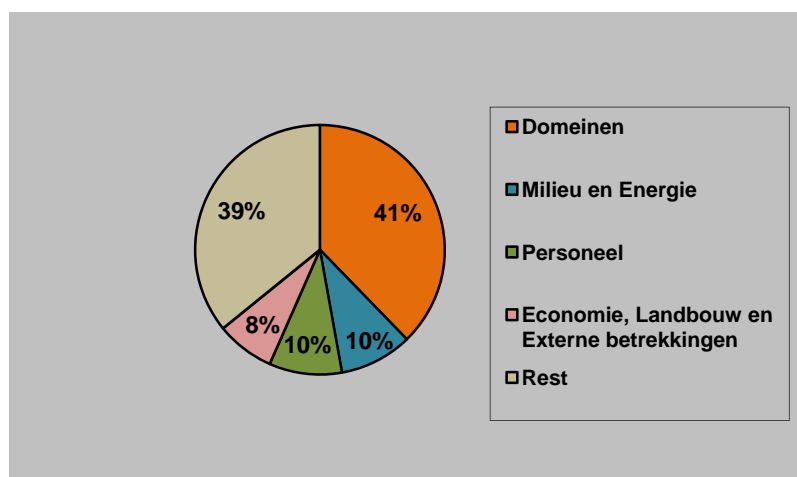
Overzicht afhandeling klachten:

**Inhoud**

Inhoudelijk kunnen de in 2013 ontvangen klachten worden ingedeeld als volgt (Aantal > 3):



In 2012 vertoonde het aantal klachten volgende spreiding:



./...

In de volgende materies werden één of meerdere klachten ontvangen (in alfabetische volgorde):

2013	2012
Administratie	Cultuur en Monumentenzorg
Cultuur en Monumentenzorg	Domeinen
Domeinen	Economie, Landbouw & Externe betrekkingen
Fietspaden	ICT
Financiën	Logistiek
Logistiek	Milieu en Energie
Milieu en Energie	Onderwijs
Onderwijs	Personeel
Personeel	Ruimtelijke ordening en Stedenbouw
Ruimtelijke ordening en Stedenbouw	Sport
Sport	Water
Water	

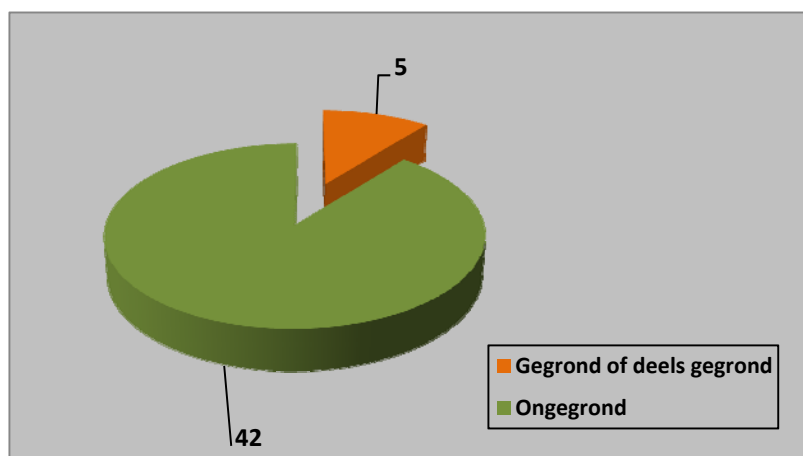
In **2013** blijkt ca. **62%** (59% in 2012 - 60% in 2011 - 45% in 2010) van de klachten betrekking te hebben op publieksgerichte diensten.

Dat zijn vooral de **Domeinen** met **38%** (41% in 2012) van alle klachten. Verder in het verslag wordt hier inhoudelijk dieper op ingegaan.

In de groep met meer dan drie klachten komen nog **Cultuur en monumentenzorg, Fiscaliteit en Onderwijs** voor (telkens 4 klachten).

De restklachten zijn beduidend kleiner in aantal per sector.

Naar **gegrondheid** stellen we vast dat er **5**, of ca. **11%** van de afgehandelde klachten geheel of gedeeltelijk gegrond waren. (26% in 2012 - 26% in 2011 - 16% in 2010.)



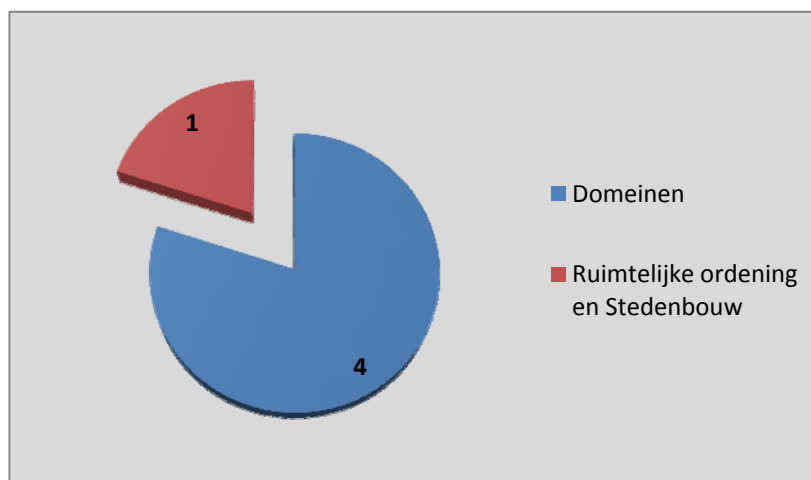
Een volledige oplijsting van alle klachten valt buiten het bestek van dit rapport.

./...

Wat hierna volgt is een overzicht van gelijkaardige klachten die het meest voorkwamen.

- Lawaaihinder ingevolge manifestaties op het evenementeneiland in het domein Puyenbroeck
Zoals vorige jaren werden meerdere klachten ontvangen naar aanleiding van het muziekevenement 'The Quontinent' (8 klachten). Nochtans werd (zoals in vorige jaren) al het mogelijke gedaan om de hinder te beperken en is uit een evaluatie met onder meer de politiediensten gebleken dat de hinder binnen aanvaardbare perken was gebleven. Dit werd ook telkens zo uitgelegd aan de klagers.
- Zes klachten waren gericht tegen externe partners (onder meer concessies).
- Enkele klachten hadden ook betrekking op het onderhoud van fietspaden en waterlopen.

De **(deels) gegrond bevonden klachten** zijn verspreid over 2 sectoren.



Dat vier (deels) gegrond bevonden klachten handelen over de domeinen houdt verband met het gegeven dat met betrekking tot die sector de meeste klachten werden ingediend (18).

Besluiten

Een totaal aantal klachten van 47 voor het ganse jaar 2013 is op zich weinig te noemen. Dit aantal blijft ook beneden het gemiddelde, berekend sinds de klachten worden geregistreerd.

Er werden geen klachten ontvangen die wezen op ernstige disfuncties, of noemenswaardige schadegevallen.

Een graadmeter voor de effectiviteit van de klachtenbehandeling is het aantal herhalingsklachten, of klachten die betrekking hebben op het niet of niet tot volledige voldoening gevolg geven aan eerdere klachten.

./...

In de beschouwde periode was er één herhalingsklacht van een individuele klager.

Aandacht voor mogelijke lawaaihinder bij het organiseren van groot-schalige manifestaties blijft een aandachtspunt.

Zoals in vorige jaarrapporten beklemtoond is klachtenbehandeling een aspect van interne controle en – in ruimere zin – van Integrale Kwaliteitszorg. Klachten vormen immers een meetpunt waaraan de kwaliteit van en tevredenheid over de geleverde diensten kunnen worden getoetst.

Dit vereist dat elke klacht ernstig wordt genomen, vermits ze steeds de uiting is van een ongenoegen of ontevredenheid in hoofde van één of meer burgers en vaak tot kleine of grotere verbetering in de dienstverlening aanleiding kan geven.

Dit houdt in dat uit de gegrond bevonden klachten – ook al zijn ze beperkt in aantal – **lessen** kunnen worden getrokken die leiden tot **aanpassingen**.

In 2013 betrof het opnieuw meer aandacht voor een correcte en tijdige communicatie, aanpassing van procedures, functioneringsgesprekken met medewerkers, of blijvende aandacht voor het beperken van overlast bij het toelaten of zelf organiseren van sommige manifestaties.

Tot daar het rapport over de klachtenbehandeling in 2013.

Uw raad wordt gevraagd om kennis te nemen van voorliggend verslag.

Gent,

namens de Deputatie:

de provinciegriffier,
Albert De Smet

de bevoegde gedeputeerde,
Hilde Bruggeman