



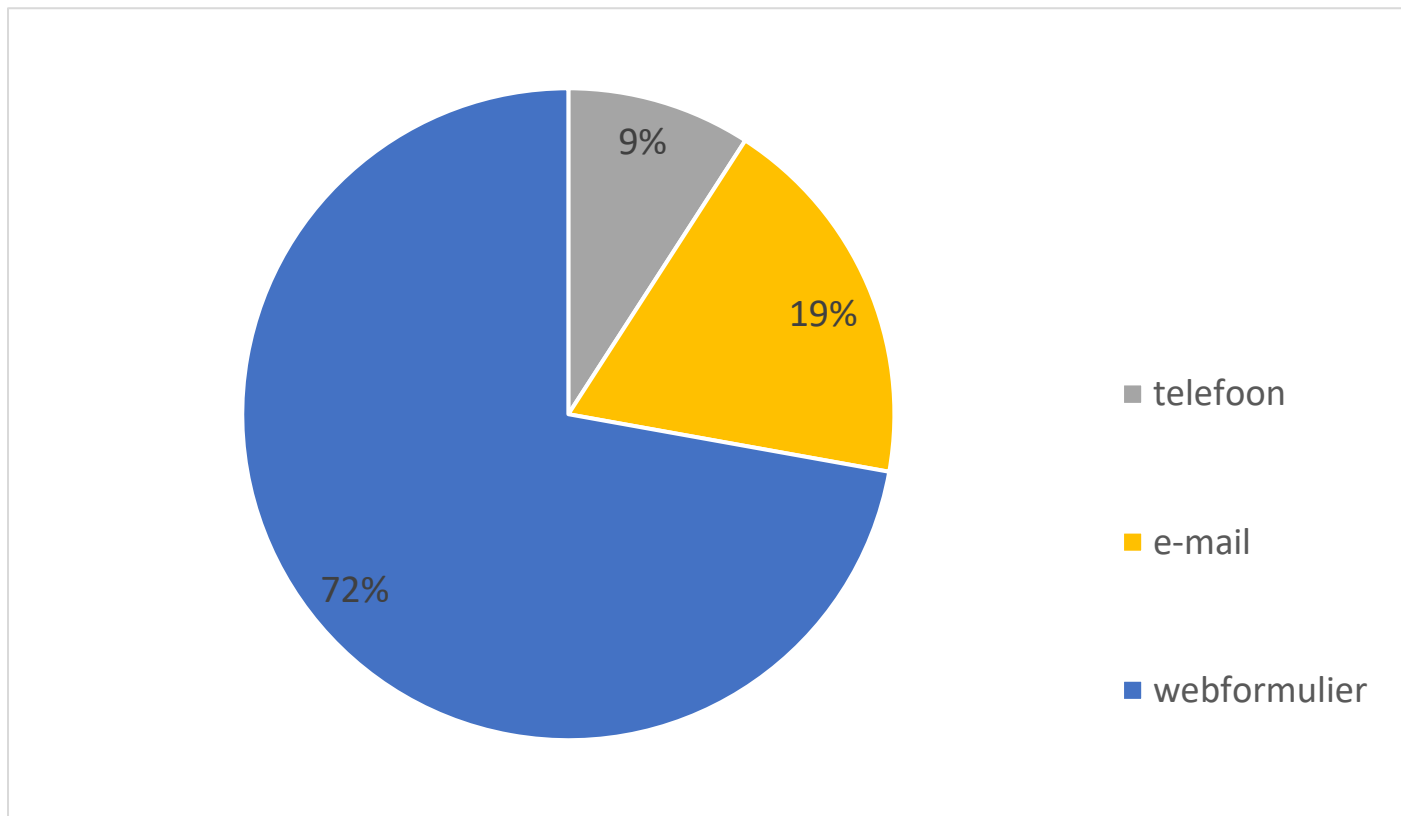
KLACHTEN RAPPORT 2021

MECHELEN

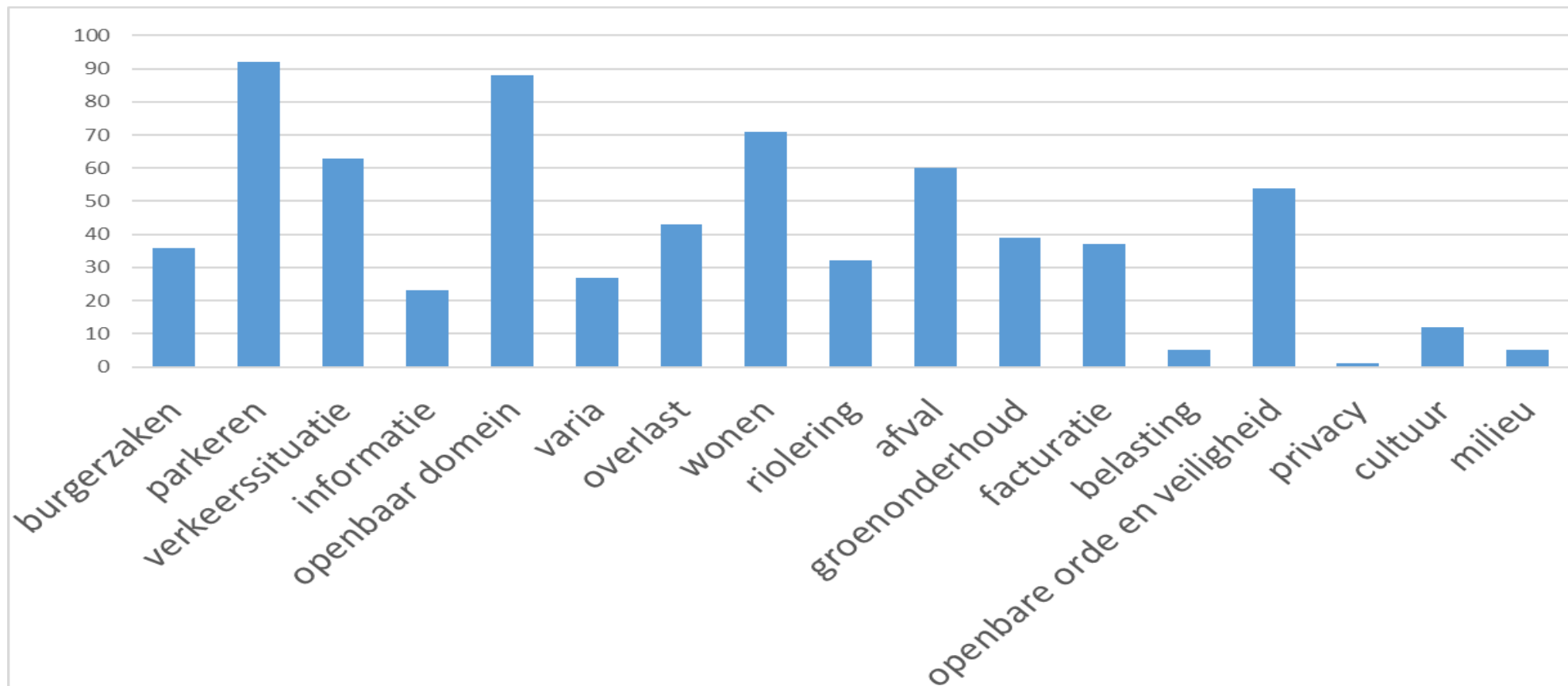


| soort klacht | aantal | 2021 | 2020 | |
|-------------------|------------|------|------------|---------------|
| beleidsklacht | 43 | | 57 | - 25 % |
| niet ontvankelijk | 298 | | 237 | + 26 % |
| ontvankelijk | 349 | | 275 | + 27 % |
| totaal | 690 | | 569 | + 21 % |

CONTACTNAME



THEMATA



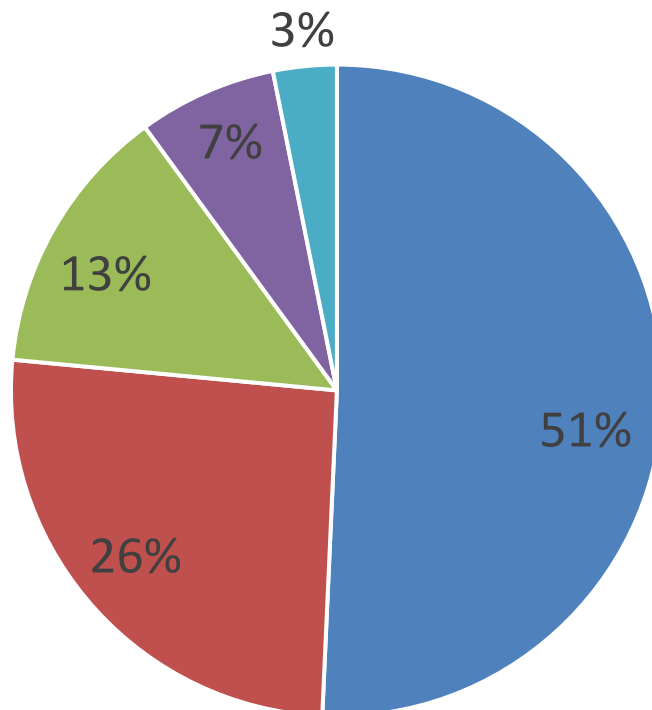
BELEIDSKLACHTEN

- Vuilbakjes
- Nieuwe verkeerssituaties: blauwe zone, knip Vinkstraat
- Laadpalen

ONTVANKELIJKE KLACHTEN

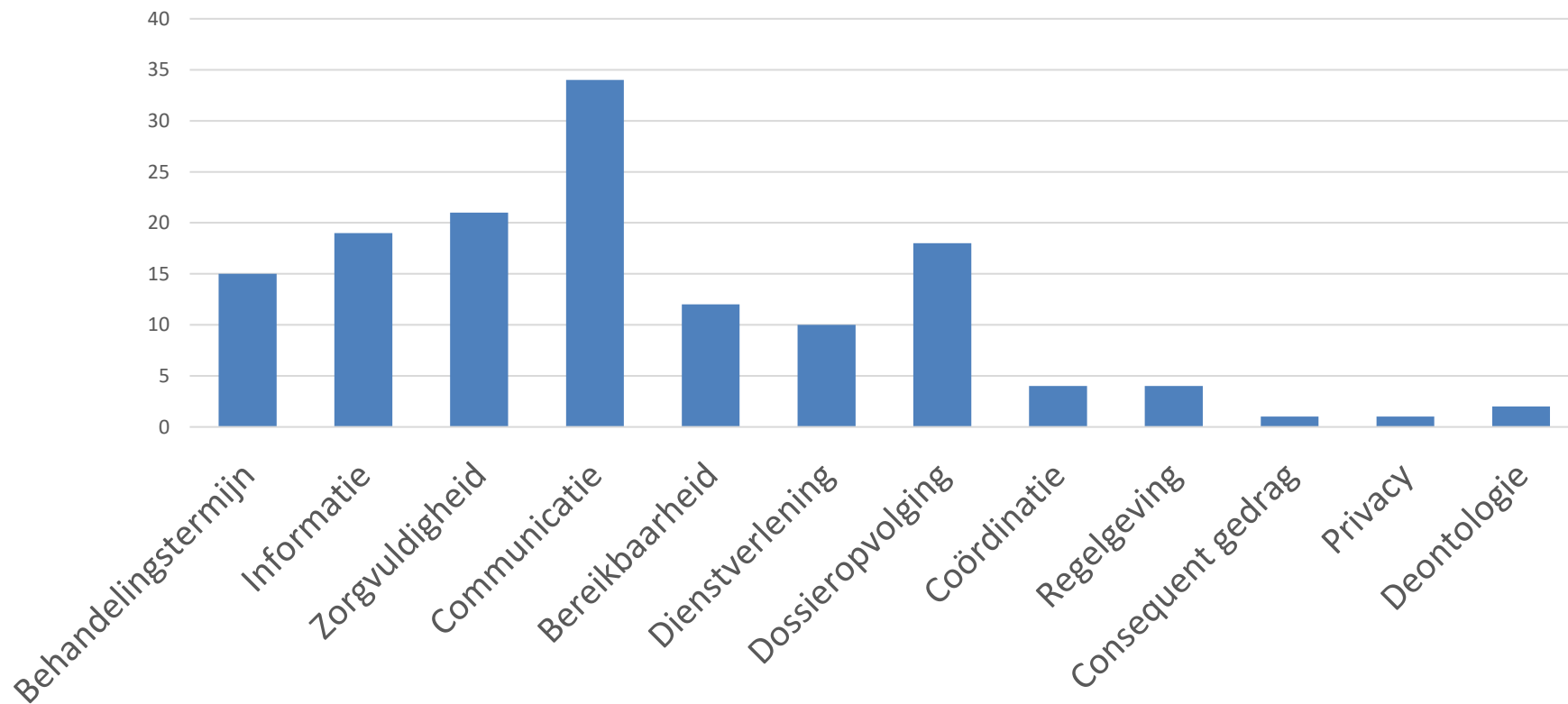
| Dienst/Team | Aantal | Gegrond of terecht | 2020 |
|---------------------------|--------|--------------------|------|
| Bouwdienst | 60 | 36 | 17 |
| Streeteo | 49 | 5 | 41 |
| Verkeerssignalisatie | 33 | 11 | 20 |
| Vaccinatiecentrum | 33 | | |
| Onderhoud openbaar domein | 23 | 10 | 27 |
| Bevolking | 18 | 5 | 15 |
| Team netheid | 15 | 3 | 24 |

Kwalificatie



- geen kwalificatie
- gegrond
- ongegrond
- terechte opmerking
- signaal

DIENSTVERLENINGSNORMEN



DIRECTIE ALGEMENE ONDERSTEUNING

| | Gegrond | Ongegrond | Terechte opmerking | Geen kwalificatie | Totaal | 2020 |
|-------------------------|---------|-----------|--------------------|-------------------|--------|------|
| Marcom | | | | 2 | 2 | 1 |
| Financiën | 3 | 2 | | 2 | 7 | 12 |
| ICT | | | | 1 | 1 | 1 |
| Interne dienstverlening | 1 | | | | 1 | 0 |
| Personeel | | 1 | | | 1 | 0 |
| | | | | | 12 | 14 |

AANDACHTSPUNTEN

- Belasting op tweede verblijven

DIRECTIE INTEGRAAL STEDELIJK BELEID

| | Geground | Ongeground | Terechte opmerking | Geen kwalificatie | Totaal | 20 20 |
|-----------------|----------|------------|--------------------|-------------------|-----------|-----------|
| Openbaar domein | 7 | | | 5 | 12 | 9 |
| Bouwdienst | 31 | 5 | 5 | 19 | 60 | 17 |
| Economie | 2 | | | | 2 | 3 |
| Mobiliteit | 5 | 2 | 3 | 1 | 11 | 8 |
| Natuur en groen | | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Handhaving | 3 | 1 | | | 4 | 1 |
| Wonen | | 1 | | 1 | 2 | 1 |
| | | | | | 93 | 42 |

AANDACHTSPUNTEN

- Sneller antwoorden op mails
- Telefonische bereikbaarheid
- Communiceren kleine ingrepen
mobiliteit: plantvak, fietsenrek,
laadpaal

DIRECTIE SAMEN LEVEN

| | Gegrond | Ongegrond | Terechte opmerking | Geen kwalificatie | Totaal | 2020 |
|-----------------------------|---------|-----------|--------------------|-------------------|--------|------|
| Begraafplaatsen | | | | 1 | 1 | 1 |
| Bevolking | 3 | 2 | 2 | 11 | 18 | 15 |
| Burgerlijke stand | 1 | | | 5 | 6 | 4 |
| Vreemdelingen | 1 | | | 1 | 2 | 5 |
| Frontoffice | 1 | | | 1 | 2 | 5 |
| Bestuurlijke handhaving | | 1 | | | 1 | 3 |
| Toezicht & sociale controle | 2 | 2 | 1 | | 5 | 4 |
| Sociale cohesie | | | | | 0 | 1 |
| Sociale zaken | | 3 | | 3 | 6 | 10 |
| | | | | 45 | | 50 |

AANDACHTSPUNTEN

- Oppervlakte inname openbaar domein nauwkeurig berekenen

DIRECTIE FACILITAIRE ONDERSTEUNING

| | Gegrond | Ongegrond | Terechte opmerking | Geen kwalificatie | Totaal | 2020 |
|--------------------------------|---------|-----------|--------------------|-------------------|--------|------|
| Centrale administratie | | 1 | | 1 | 2 | 6 |
| Gebouwen | | | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Team netheid openbaar domein | 1 | 3 | 2 | 9 | 15 | 24 |
| Team onderhoud openbaar domein | 10 | 2 | | 11 | 23 | 27 |
| Verkeerssignalisatie | 6 | 1 | 5 | 21 | 33 | 20 |
| | | | | 75 | | 80 |

AANDACHTSPUNTEN

- Opvolgen van meldingen
- Gegevens goed controleren alvorens te factureren (inname openbaar domein)
- Aanvrager verwittigen dat zijn aanvraag gewijzigd is (inname openbaar domein)

DIRECTIE VRIJE TIJD

| | Geground | Ongeground | Terechte opmerking | Geen kwalificatie | Totaal | 2019 |
|----------------|----------|------------|--------------------|-------------------|--------|------|
| Bibliotheek | | | | 1 | 1 | 8 |
| Cultuurcentrum | | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Jeugddienst | | | 3 | | 3 | 1 |
| Mechelen Feest | 1 | 1 | | | 2 | 3 |
| Toerisme | | | | 2 | 2 | 1 |
| Stadsarchief | | | | | 0 | 1 |
| | | | | | 11 | 14 |

STREETEO

| | Gegrond | Ongegrond | Terechte opmerking | Geen kwalificatie | Totaal | 2020 |
|----------|---------|-----------|--------------------|-------------------|--------|------|
| Streeteo | 5 | 11 | | 33 | 49 | 41 |

COMPLIMENTEN (62 → 60)

- Team netheid (23)
- Team onderhoud (9)
- Vaccinatiecentrum (6)
- Complimenten voor steeds meer diensten



