



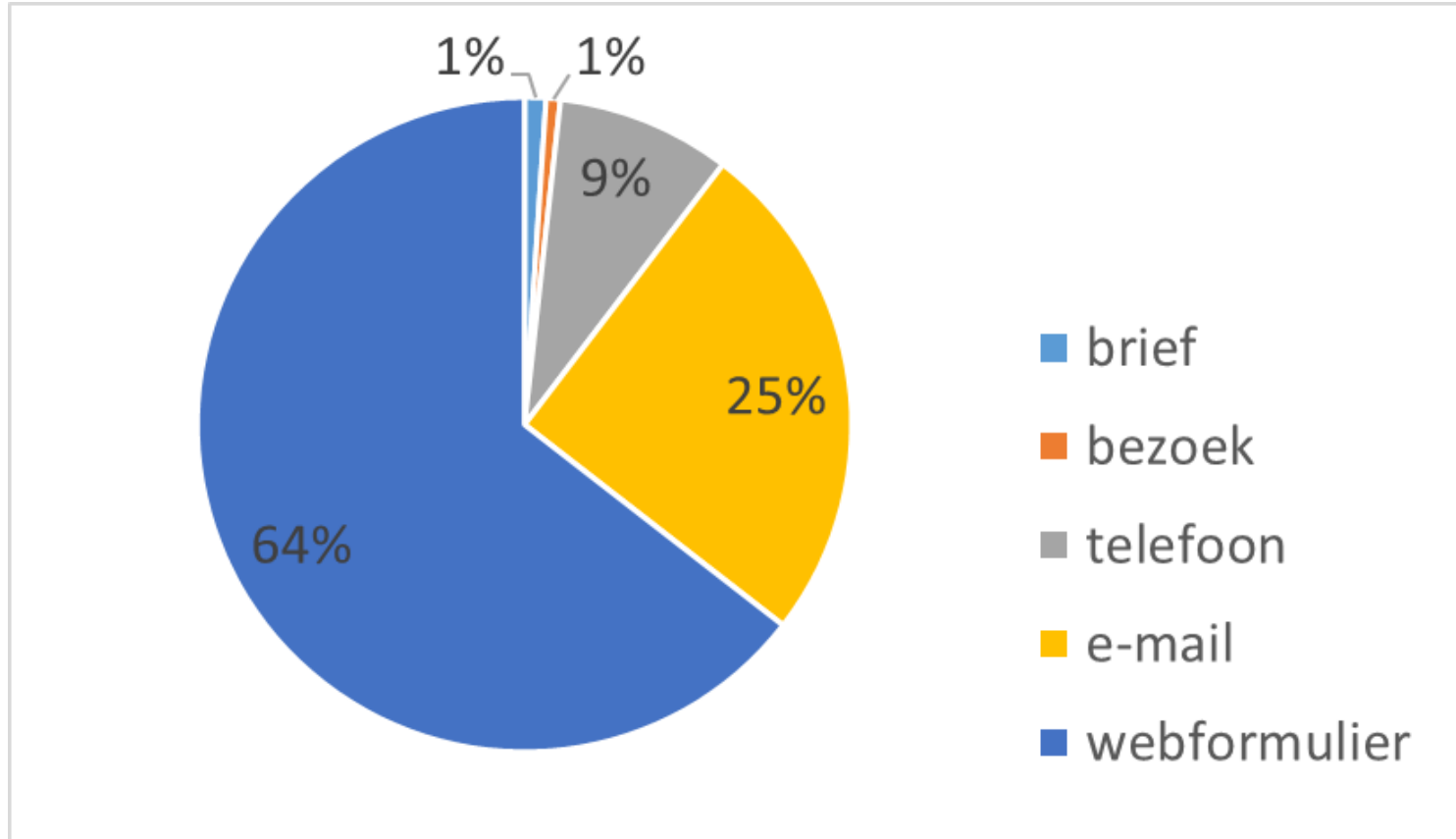
# KLACHTEN RAPPORT 2020

MECHELEN

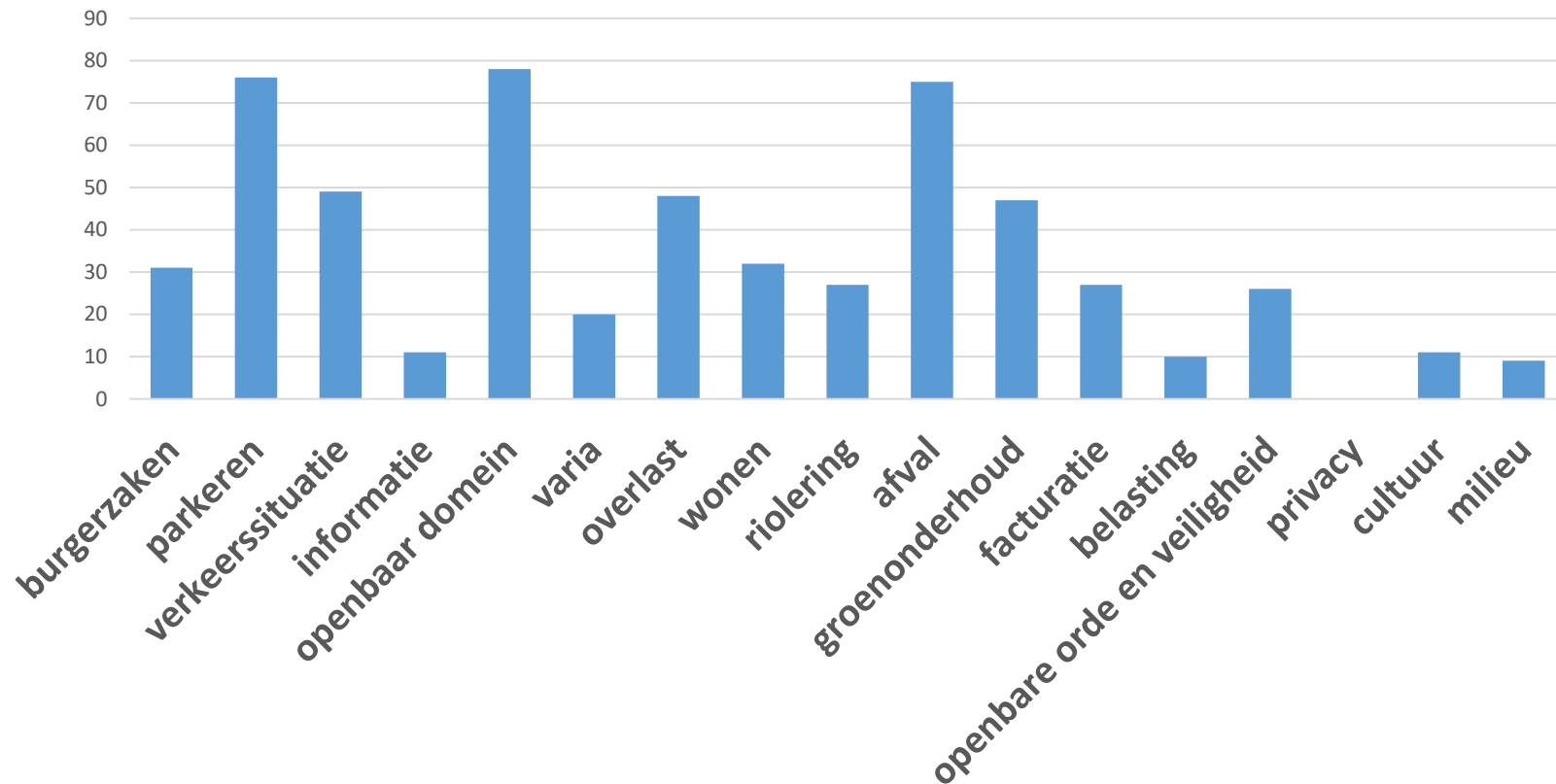


Soort klacht	Aantal	In 2019
Beleidsklacht	57	44
Niet-ontvankelijk	237	168
Ontvankelijk	275	223
Totaal	569	435

## CONTACTNAME



## THEMATA



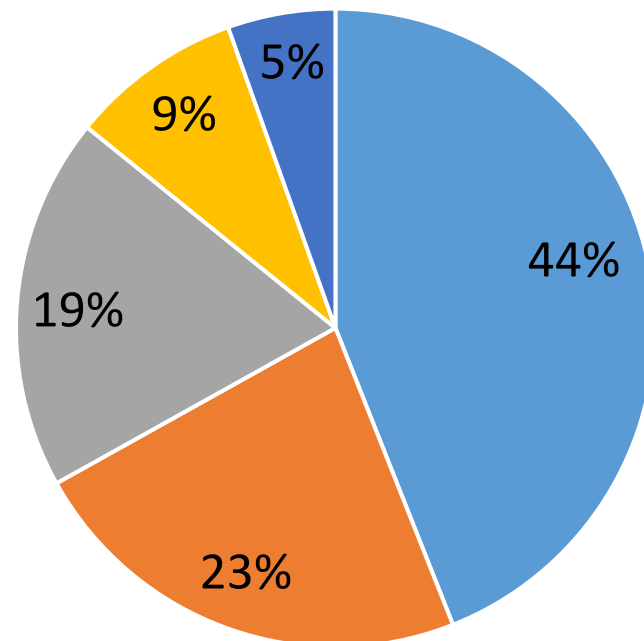
## BELEIDSKLACHTEN

- Vuilbakjes
- Huisvuilzakken
- Verkeersveranderingen: fietsstraat, parkeervakken, autoluwe straat
- Mondmaskerplicht

## ONTVANKELIJKE KLACHTEN

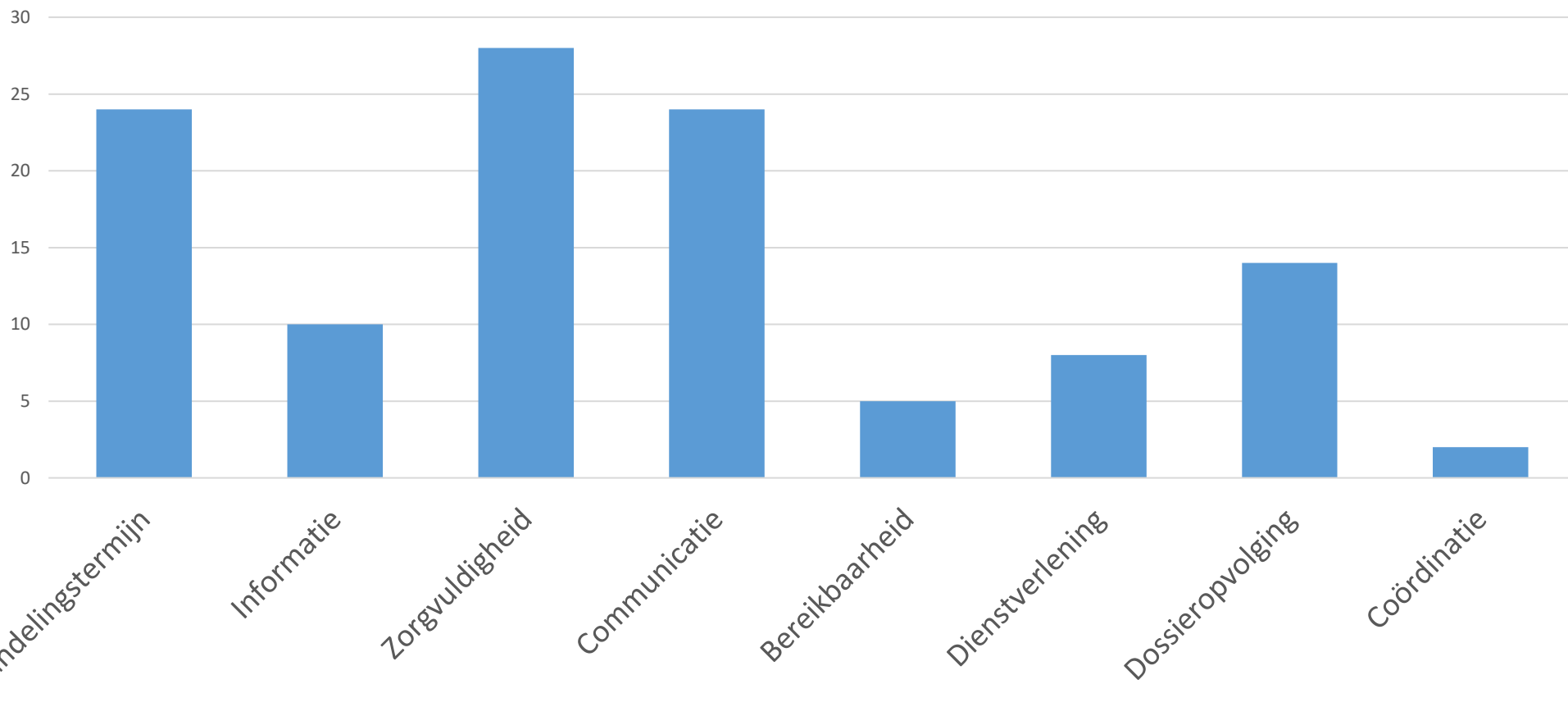
Dienst	Aantal	Gegrond of terecht	2019
Streeteo	41	10	25
Team onderhoud	27	15	24
Team netheid	24	4	19
Verkeerssignalisatie	20	11	8
Bouwdienst	17	7	16
Bevolking	15	5	19
Meerdere diensten	15	7	9

## Kwalificatie



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

## DIENSTVERLENINGSNORMEN





## DIRECTIE ALGEMENE ONDERSTEUNING

	Geground	Ongeground	Terechte opmerking	Geen kwalificatie	Totaal	2019
Marcom			1		1	3
Financiën	3	4	1	4	12	14
ICT				1	1	1
Personeel					0	1
				14		19

## AANDACHTSPUNTEN

- Opzoeking niet aanrekenen voor pro Deo-advocaten
- Zelf Ivarem contacteren bij betwisting afvalbelasting

## DIRECTIE INTEGRAAL STEDELIJKBELEID

	Geground	Ongegrond	Terechte opmerking	Geen kwalificatie	Totaal	2019
Beheer openbaar domein	4	1		4	9	12
Bouwdienst	4	4	3	6	17	16
Economie		1		2	3	3
Mobiliteit	3	1	1	3	8	6
Natuur en groen	1	1	0	1	3	0
Handhaving	1				1	0
Wonen				1	1	1
					42	41

## AANDACHTSPUNTEN

- Sneller antwoorden op mails
- Dossier met externe aannemers beter opvolgen + afkoppelingsdossiers
- Meldingen beter opvolgen

## DIRECTIE SAMEN LEVEN

	Geground	Ongegrond	Terechte opmerking	Geen kwalificatie	Totaal	2019
Begraafplaatsen		1			1	2
Bevolking	3	6	2	4	15	19
Burgerlijke stand	2	1		1	4	3
Vreemdelingen		3		2	5	9
Frontoffice	1			6	7	4
Bestuurlijke handhaving		1		2	3	2
Toezicht & sociale controle				4	4	4
Sociale cohesie		1			1	0
Sociale zaken		5		5	10	8
					50	51

## DIRECTIE FACILITAIRE ONDERSTEUNING

	Geground	Ongegrond	Terechte opmerking	Geen kwalificatie	Totaal	2019
Centrale administratie	3	1		2	6	3
Garage					0	1
Gebouwen		1		2	3	1
Team netheid openbaar domein	2	5	2	15	24	19
Team onderhoud openbaar domein	13	2	2	10	27	24
Verkeerssignalisatie	6	2	5	7	20	8
WAP-team			1		0	1
					80	57

## AANDACHTSPUNTEN

- Opvolgen van meldingen
- Systeem Eagle (inname openbaar domein) bekijken vanuit burger
- Stadsmedewerkers vertegenwoordigen stad

## DIRECTIE VRIJE TIJD

	Geground	Ongeground	Terechte opmerking	Geen kwalificatie	Totaal	2019
Bibliotheek	2	1	2	3	8	2
Cultuurcentrum		1			1	2
Jeugddienst				1	1	0
Mechelen Feest				3	3	2
Toerisme					0	2
Stadsarchief	1				1	0
					<b>16</b>	<b>8</b>



## STREETEO

	Gegronnd	Ongegrond	Terechte opmerking	Geen kwalificatie	Totaal	2019
Streeteo	8	7	2	24	41	25

## AANDACHTSPUNTEN

- Infocampagne bij vernieuwing bewonerskaarten
- Bereikbaarheid verbeteren
- Sneller reageren op betwistingen

## COMPLIMENTEN (40 → 62)

- Team netheid (30)
- Team onderhoud (12)
- Algemeen (3): uit Gent, Antwerpen en de Westhoek
- Eenmalige complimenten



