

VERSLAG COMMISSIE VEILIGHEID, ALGEMENE ZAKEN EN FINANCIEN
11 juni 2013

Aanwezig: Danielle Van Neck, voorzitter, Christiaan Backx, Kristof Calvo, Cathérine François, Caroline Gennez, Karel Geys, Melikan Kucam, Ali Salmi, Alexander Vandersmissen, gemeenteraadsleden, Erik Laga, stadssecretaris.

Verontschuldigd: Bart Somers, burgemeester, Marc Hendrickx, Walter Schroons, Marina De Bie, Willem Jorissen, Koen Anciaux, schepenen, Hamid Rifi, Johan Timmermans, Johan Verhulst, adjunct-stadssecretaris.

Er is geen publiek aanwezig op de publieksbanken.

Begin: 20u07 **Einde:** 21u15

VERSLAG.

1. Goedkeuring verslag vergadering van 14 mei 2013

Het verslag van de vorige vergadering wordt zonder opmerkingen goedgekeurd.

2. Toelichting jaarverslag 2012 door Peter Claeys, ombudsman

Peter Claeys geeft toelichting bij het jaarverslag. Hij besteedt daarbij aandacht aan volgende aspecten:

- Aantal klachten en onmiddellijke dienstverleningen
- Meeste contactnames gebeuren via mail
- Klachten worden in 56% digitaal ingediend
- Bij onmiddellijke dienstverlening wordt vooral telefonisch contact gezocht
- 25% van de klachten is gegrond
- In 2012 veel signalen (reacties op beleidsbeslissingen zoals autoluwe binnenstad, huisvuilzakken, parkeren, De Lijn, nieuwe verlichting)
- Bespreking van de klachten per departement
- K. Calvo stelt dat het nuttig zou zijn om de klager feedback te geven als de klacht heeft geleid tot concrete maatregelen - ombudsman neemt deze suggestie mee - worden de oplossingen opgevolgd? - wiens taak is dit om na te gaan ? Te bekijken door STRO en ombudsdienst.

Vraag:

Is de ombudsman bevoegd mbt politie? moet dit juridisch verder onderzocht worden? Commissie vraagt dat hierover advies zou worden ingewonnen bij VVSG.

Aandachtspunten voor de stadsdiensten: belasting op inname openbaar domein, kostprijs brandweerinspectie, parkeervakken, informatie bij parkeerverbod

Aandachtspunten voor Vinci: communicatie en bereikbaarheid

3. Toelichting ontwerp reglement klachtenbehandeling door Erik Laga

Erik Laga geeft toelichting bij het voorliggend ontwerp van reglement klachtenbehandeling.

Het gemeentedecreet stelt dat de gemeenteraad de klachtenbehandeling bij reglement organiseert (art 197) en dat de gemeente een ombudsdienst kan inrichten. Specialististen stellen dat een goed systeem van klachtenbehandeling stoelt op het model van het lijndenken (0^{de} lijn, 1^{ste} lijn, 2^{de} lijn).

Op de website www.mechelen.be wordt de input van vragen, meldingen, suggesties, suggesties administratieve vereenvoudiging, klachten georganiseerd. Het webformulier vraagt alle nuttige info op om een klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen. Deze klacht komt steeds bij de ombudsdienst terecht die de klachtenbehandeling coördineert.

K. Calvo stelt voor om de benaming ‘steunpunt administratieve vereenvoudiging’ te herdenken zodat het meer zou aanspreken.

De procedure klachtenbehandeling verloopt over intake, registratie tot behandeling.

Wat de (on)bevoegdheid van de ombudsdienst inzake politiekklachten betreft, citeert Erik Laga het standpunt van de heer Alain Duchalet en van Comité P die van oordeel zijn dat dit niet de bevoegdheid is van de ombudsman. De commissie vraagt dat het advies van de VVSG zou worden ingewonnen.

Ten slotte wordt toelichting gegeven bij het project ‘analyse van het meldingssysteem’ door de Hogeschool Gent. Het betreft een pilotcasestudie waarbij de implementatie van het meldingssysteem (in casu Topdesk) wordt beschreven, verklaard en geëvalueerd. Topdesk zou ook kunnen gebruikt worden om het klachtenmanagement op te volgen. Hiervoor werd een prijsofferte gevraagd.

TO DO:

- nagaan hoe de klachten m.b.t. structurele problemen effectief leiden tot verbeteringen/aanpassingen in de organisatie en hoe dit kan worden opgevolgd en gecommuniceerd naar de klager(s)
- advies inwinnen bij VVSG m.b.t. bevoegdheid ombudsman inzake klachten politie
- andere benaming voor steunpunt administratieve vereenvoudiging.

Voorzitter Danielle Van Neck sluit de vergadering.

Voor verslag.
Erik Laga,
stadssecretaris