

Aanwezig Danielle Van Neck, voorzitter
Marina De Bie, schepen
Christiaan Backx, Kristof Calvo, Catherine François, Caroline Gennez,
Melikan Kucam, Hamid Riffi, Ali Salmi, Alexander Vandersmissen,
commissieleden
Erik Laga, secretaris

Ambtenaren: Peter Claeys, ombudsman

Verontschuldigd Bart Somers, burgemeester, Marc Hendrickx, Walter Schroons, Wim
Jorissen, Koen Anciaux, schepenen
Karel Geys, Johan Timmermans, commissieleden.

Datum 3 juni 2015 – van 20.00u tot 22 uur

Open zitting

1. Goedkeuring verslag 6 mei 2015.

Het verslag wordt zonder opmerkingen goedgekeurd.

2. Toelichting jaarverslag 2014 (toelichting door P. Claeys, ombudsman).

Ombudsman Peter Claeys geeft aan de hand van een powerpoint toelichting bij:

- De bepalingen van het decreet (art 197-198)
- Het lijndenken
- De belangrijkste kengetallen (aantal klachtdossiers, klachten per departement)
- De daling van de klachten is bij sommige diensten sterk merkbaar:
 - o Bouwdienst
 - o Beheer openbaar domein
 - o Woonpunt
- 72% van de klachten worden digitaal ingediend
- 20% van de klachten zijn gegrond
- De meeste fouten zijn terug te brengen op communicatie, zorgvuldigheid, behandeltermijn, coördinatie.
- Waarover wordt geklaagd? Parkeren, openbaar domein, informatie, verkeerssituatie, overlast (vooral geluid)
- Vervolgens volgt er een bespreking per departement.
- De klachten over Vinci hebben vooral betrekking op gebrek aan soepelheid en klachten over sms-parkeren.

Vanuit de raadscommissie wordt opgemerkt dat een 'klacht' als gegrond wordt beschouwd ook al was de handeling volledig correct (parkeerbon voor briefje achter de ruitenwisser) en dat dit geen correcte weergave is.

Een aantal klachten heeft betrekking op de behandeltermijn van meldingen.

Vanuit de commissie wordt gesteld dat gedrukte exemplaren van het jaarverslag niet nodig zijn aangezien de tekst ook digitaal kan beschikbaar worden gesteld. Het aantal gedrukte exemplaren (55) hoeft niet.

De commissie zet de vergadering verder in gesloten zitting.

Verslaggever: Erik Laga