



PERSBERICHT

28 maart 2022

Klantencontactcenter en burgermeldsysteem zorgen voor warm klachtenmanagement

Naar aanleiding van het jaarrapport van de Vlaamse ombudsman werd op de gemeenteraadsvergadering van 28 maart verslag uitgebracht over het klachtenmanagement binnen het lokaal bestuur. Samen met de lokale klachtenrapportering, geeft het jaarverslag een goed zicht op de klachtenbehandeling in het werkingsjaar 2021. In vergelijking met de twee voorgaande jaren blijft het aantal onderwerpen waarover het lokaal bestuur klachten ontving beperkt. Een voor de hand liggende verklaring is de optimalisering van het burgermeldsysteem, samen met het klantencontactcenter dat in maart 2020 werd gelanceerd.

Het lokaal bestuur van Sint-Truiden staat op allerlei vlakken dicht bij de inwoners. In de praktijk vertaalt zich dat in veelvuldig contact tussen burger en bestuur. Tijdens deze contacten kan het gebeuren dat burgers zich onheus behandeld voelen of ontevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Dergelijke klachten kunnen gemeld worden bij het lokaal bestuur of bij de Vlaamse ombudsman. 'Als onze inwoners vinden dat onze organisatie tekortschiet, vragen we hun dat bij ons te melden', zegt waarnemend burgemeester Ingrid Kempeneers, tevens bevoegd voor Communicatie en Informatie. 'Mede dankzij ons klachtenbeleid kunnen we de werking van onze diensten voortdurend aanscherpen en hogere kwaliteitsnormen bereiken. Mensen kunnen fouten maken, ook binnen het lokaal bestuur. Dankzij de meldingen van onze burgers, kunnen we onze medewerkers beter ondersteunen met sluitende, uniforme procedures gecombineerd met sterk coachend leiderschap.'

Een kwaliteitsvol en warm onthaal

In zijn rapport roept Vlaams ombudsman Bart Weekers de aangesloten besturen onder meer op om uitgebreid aandacht te hebben voor het warm onthaal van burgers. Uit de lokale rapportering blijkt dat het klachtenbeeld voor 2021 minder uiteenlopend is dan in de voorbije jaren. Waar er de vorige jaren, naast meldingen over het gedrag van medewerkers en procedures, nog veel klachten kwamen over geluidsoverlast, verkeerssituaties en het openbaar domein, blijft het aantal categorieën voor 2021 beperkt. 'Een voor de hand liggende verklaring is de verdere uitbouw en professionalisering van het burgermeldsysteem, samen met het klantencontactcenter dat we in maart 2020 hebben gelanceerd', verklaart de waarnemend burgemeester. 'Deze kanalen zijn een belangrijk aanspreekpunt voor de burger waardoor we meldingen makkelijker kunnen opvangen en bovendien sneller en efficiënter een oplossing kunnen bereiken.'

In 2021 werden via het burgermeldsysteem meer dan 6000 burgermeldingen geregistreerd. Het klantencontactcenter ontving meer dan 30.000 oproepen, vooral van inwoners die een

afpraak wensten te maken bij een van de stadsdiensten, met een vraag zaten over de regelgeving voor omgevingsvergunningen of een uittreksel uit het strafregister nodig hadden. 'Daarnaast kregen we ook veel telefonische meldingen over afval dat niet werd opgehaald, defecte openbare verlichting, sluikstorten enzovoort. Dergelijke meldingen worden verder opgevolgd in het burgermeldsysteem zodat de betrokken medewerkers of externe diensten het herstel snel in hun planning kunnen opnemen', luidt het. 'Als lokaal bestuur beseffen we dat niet alle inwoners over de nodige digitale vaardigheden beschikken om de informatie die ze zoeken via onze website te raadplegen of onze diensten langs die weg te contacteren. Ons ContactCenter biedt voor hen de ideale ondersteuning.'

Op weekdays van 9 tot 16 uur en op zaterdag van 9 tot 12 uur kunnen inwoners van Sint-Truiden met hun vragen en opmerkingen terecht bij het ContactCenter op het nummer 011 70 14 14. Via dit nummer kunnen ze ook telefonisch een afspraak maken bij de verschillende stadsdiensten.

Ingrid Kempeneers | *waarnemend burgemeester* | *Communicatie en informatie*
M 0495 12 31 08 | ingrid.kempeneers@sint-truiden.be

Communicatie stad Sint-Truiden
M 0497 41 30 21 | info@sint-truiden.be