

9 juni 2009 — «Meer dienstoverschrijdende pijnpunten»

De Puurse ombudsvrouw behandelde in 2008 20 procent minder klachten dan in 2007. Fran Wauters is al 10 jaar aan de slag in Puurs.

In Het Laatste Nieuws van 9 juni 2009 zegt zij: “De eerste vijf jaar hadden de klachten meestal te maken met het individueel handelen zoals een beleefde correcte en klantvriendelijke aanpak aan het loket. Puurs reageerde hierop met onder andere een opleiding klantvriendelijk telefoneren, een uniform informaticasysteem, nieuwe huisstijlregels, enzovoort (...) De jongste vijf jaar gingen de klachten meer over dienstoverschrijdende pijnpunten, omdat de werking van de gemeente ook complexer werd. De diensten die het meeste contact hebben met de burger, zoals de technische dienst, groendienst, milieudienst en dienst mobiliteit, lopen het meest in de kijker.” En verder: «We werkten vorig jaar rond 106 klachtendossiers, zeven klachten waren gegrond en 46 klachten werden ‘gedeeltelijk gegrond’ bevonden. 22 klachtdossiers kregen de beoordeling ‘geen oordeel’ en 31 dossiers werden ‘ongegrond’ verklaard.”