



GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

**SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG BUITEN DE
GEMEENTERAADSZITTING**

2020/027

Indiener : F. Perdaens

Datum indiening: 4 maart 2020

Vraag: Klachten ombudsdienst

Coördinator: Directie Algemene Ondersteuning - Klachtenbehandelaar

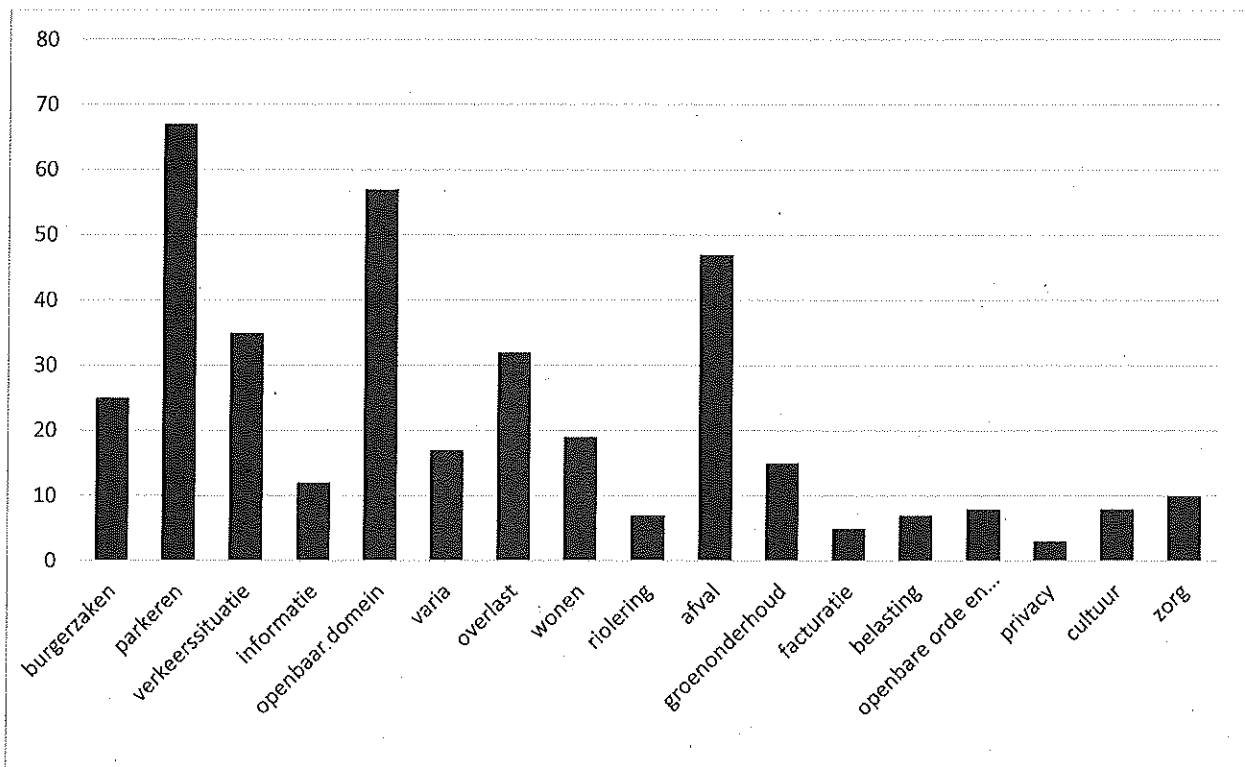
Bevoegd collegelid: Burgemeester

Antwoord college

In de gemeenteraad van 22 maart 2016 werd de functie van ombudsman, en dus ook de ombudsdienst, opgeheven. In de plaats werd een klachtenbehandelaar aangesteld.

Klachten worden o.a. ingedeeld per thema. Er bestaat geen thema jeugd. Hieronder vindt u een grafiek van het aantal klachten per thema uit het jaar 2018. De cijfers van 2019 zijn nog niet bekend.

De thema's die het meest aan bod komen zijn parkeren, openbaar domein, afval, verkeerssituatie en overlast.



Daarnaast worden klachten ook ingedeeld per dienst. Over de jeugddienst kregen we in 2018 geen enkele klacht.

Mechelen, 10 maart 2020

Erik Laga
Algemeen directeur

Alexander Vandersmissen
Burgemeester wd.