



Opschrift

Vergadering van 21 juni 2021

Nummer: 2021_MV_00387

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Johan Deckmyn: Problematiek Westergembegraafplaats

Raadslid(-leden):

Johan Deckmyn - Vlaams Belang

Bevoegd: Mathias De Clercq

Betrokken: Isabelle Heyndrickx

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

De gebeurtenissen op de Westergembegraafplaats blijven de gemoederen beroeren. Een aantal burgers melden via de sociale media dat zij zowel de Stad Gent als de Gentse politie al eerder gecontacteerd hebben m.b.t. een aantal feiten op de Westergembegraafplaats. Zij stellen dat zij meestal ofwel geen reactie mochten ontvangen, en als zij al een reactie ontvingen, was het om hen af te schepen of om de gesignaleerde feiten te minimaliseren. Dat creëert minstens de perceptie naar buiten toe dat er volgens de Stad Gent en de Gentse politie geen problemen zouden zijn op de Westergembegraafplaats. Terwijl dat in de realiteit wel eventjes anders is. Ik heb in de bijlage een aantal getuigenissen via de sociale media verzameld.

Vraag:

Hoe verloopt de communicatie met de burgers die bepaalde zaken melden (schriftelijk, telefonisch, ...) maar niettemin geen formele klachten wensen in te indienen (zowel bij de Stad Gent als bij de Gentse politie)?
Op welke manier worden deze 'meldingen' opgevolgd (zowel door de Stad Gent als door de Gentse politie)?
Wordt er gereageerd op zogenaamde 'publieke reacties' op de sociale media?
Bestaat er geen soort van logboek waarin bepaalde problemen die rond een welbepaalde locatie gemeld worden, genoteerd worden?

Bijlagen

Bijgevoegde bijlage(n):

– 20210617 Facebookberichten Westergembegraafplaats.docx

Antwoord

Ik kan u verzekeren dat zowel vanuit de politie als de Stad Gent gevolg wordt gegeven aan alle door burgers ontvangen meldingen.

De politie ontvangt klachten via diverse kanalen, aangeleverd door verschillende bronnen. De meeste klachten komen rechtstreeks van burgers, maar ook stadsdiensten en o.a. de Ombudsdienst contacteren de politie.

Alle klachten die de politie schriftelijk bereiken worden gevat in CRM (Customer Relationship Management). Het is een soort 'klantenrelatiebeheer-systeem' dat de politie in staat stelt om klachten en meldingen te beantwoorden, op te volgen en op te slaan. Deze tool wordt beheerd door het Meldpunt van de Politie Gent. Het Meldpunt wordt geëxploiteerd op weekdays en tijdens de kantooruren. Voor dringende meldingen verwijst men naar de 101-centrale. Elke burger die via mail een melding of klacht indient krijgt automatisch een ontvangstmelding en afhankelijk van de aard van de melding/klacht onmiddellijk, dan wel uitgesteld een antwoord op maat. Het Meldpunt geeft sturing aan de melding/klacht door de relevante diensten (Klantcoördinator, Wijkpolitie, Interventiepolitie, enz...) ervan in kennis te stellen met het oog op een gepaste tussenkomst/interventie. Uiteraard worden ook alle oproepen via de 101-centrale geregistreerd en opgevolgd.

Ook de social media wordt eveneens opgevolgd door het Meldpunt. Indien mogelijk wordt er geantwoord, dan wel verder gecommuniceerd. Ook deze meldingen/klachten worden gevat in het CRM-systeem.

De politie geeft mij voorts nog mee dat klachten die het Meldpunt passeren worden 'bewaard' in CRM maar de dossierbeheerders van de meeste lokale problemen zijn de plaatselijke wijkcommissariaten. Op wijkniveau is men immers in de mogelijkheid om een volledig beeld te schetsen van een probleem door alle relevante informatie te bundelen die afkomstig is uit zowel ISLP (Integrated System for Local Police: specifiek computersysteem voor de lokale politie waarin opgemaakte processen-verbaal of bestuurlijke afhandelingen staan geregistreerd) als het CRM-systeem (klachten en meldingen).

Ook vanuit de Stad Gent worden alle meldingen strikt opgevolgd.

Schepen Bracke geeft mij mee dat vanuit de dienst Publiekszaken klachten en meldingen centraal worden geregistreerd, doorgestuurd naar de bevoegde diensten en opgevolgd via een CRM-systeem. Burgers kunnen dit via telefoon, email of zelfs publiek doen aan een Gentinfo-balie. Indien de burger een e-mail stuurt, ontvangt hij of zij een ontvangstbevestiging en wordt de e-mail geregistreerd in een online tool. Er worden trefwoorden aan de case toegewezen zodat er een overzicht beschikbaar is van meldingen gelinkt aan eenzelfde onderwerp. Via deze tool kan ook worden opgevolgd of de burger reeds een antwoord heeft ontvangen. Al het mailverkeer wordt ook bewaard in een dossier. Zo hebben de diensten steeds een duidelijk overzicht van alle gevoerde communicatie. Dit vormt in feite het logboek waar u naar vraagt.

Specifiek wat de begraafplaatsen betreft geeft schepen Heyndrickx mij voorts nog mee dat wanneer het nodig is de Groendienst ook ter plaatse gaat om de situatie te bekijken en/of een overleg inplant met andere betrokken diensten.

Bij terugkerende vragen wordt er ook een persoonlijk gesprek met betrokkene(n) georganiseerd. Dit kan zowel door de Groendienst gebeuren als door het kabinet van schepen Heyndrickx. Dit is bv. in het geval van de Westerbegraafplaats enkele keren gebeurd.

Wat tot slot uw vraag betreft naar de opvolging van social media kan ik u meegeven dat de bevoegde stadsdienst de eigen stadskanalen monitort en eventuele langs deze weg ontvangen meldingen/klachten dispatcht naar de betrokken dienst voor verdere opvolging.

Collega Deckmyn,

U hoort het, zowel vanuit de politie als de Stad Gent wordt gevolg gegeven aan alle door burgers ontvangen meldingen. We zullen in elk geval niet nalaten dit stipt verder op te volgen.
