**INVENTARIS KLACHTEN 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DATUM** | **ONDERWERP** | **KOMENDE VAN** | **GERICHT AAN** | **AFDELING** | **ONDERZOEK** | **LESSONS LEARNED** | **REACTIE** |
| 19.01.2021 | Moeilijke toegang dienst OS voor bekijken audiovisuele verhoren | Gerechtsdeskundige | Voorzitter | Antwerpen | Uitblijven centrale server – geen kennis van wijze van branden of opslag | Verderzetting vraag naar project er zake | OK |
| 15.02.2021 | Late vaststelling dossiers | Advocaat | Voorzitter | Antwerpen | Uitlopen fixatietermijnen door personeelstekorten en uitval door corona  | Opvolging via boordtabellen -  | OK |
| 18.02.2021 | Uitlopen fixatiedata | Advocaat | Voorzitter | Antwerpen | Uitlopen fixatietermijnen door personeelstekorten en uitval door corona  | Opvolging via boordrabellen – opleiding nieuwe collega – opvolging dossiergebonden klachten/problemen | OK |
| 03.08.2021 | Foutieve informatie, niet flexibel opstellen onthaal | Burger | Onthaal | Antwerpen | Alle stappen werden nagegaan, betrokkenen gehoord. Spoedprocedure ingezet | Belang juist info gecommuniceerd/Dringende en uitzonderlijke verzoeken moeten aan leidinggevende worden overgemaakt en niet louter achter ‘regels’ verschuilen om niets onmiddellijk te doen | OK |
| 27.09.2021 | Onbeleefde houding onthaal/ niet flexibel opstellen | Burger | Secretariaat voorzitter | Antwerpen | Slechte communicatie griffie – onthaal, slechte afspraken griffie | Afspraken duidelijk aan alle belanghebbende communiceren. Ook na 16uur00 mogen mensen worden verdergeholpen | OK |
| 29.09.2021 | Bestelling kopie stukkenbundel | Advocaat | Leidinggevende griffier | Antwerpen | Onterechte vraag – oplossing gezocht en gevonden | - | OK |
| 22.10.2021 | Afleveren foute kopie strafdossier | Advocaat via PDK | Hoofdgriffier | Antwerpen | Menselijke fout – falen technische ondersteuning | Meer controle | OK |

**TUCHTDOSSIERS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DATUM | FEITEN | AANSTELLING ONDERZOEKSMAGISTRAAT | DATUM BESLISSING | BESLISSING |
| 03.05.2021 | art. 404 Ger. W. | 03.05.2021 | 10.08.2021 | Blaam  |
| 09.11.2021 | art. 404 Ger. W. | 09.11.2021 |  |  |