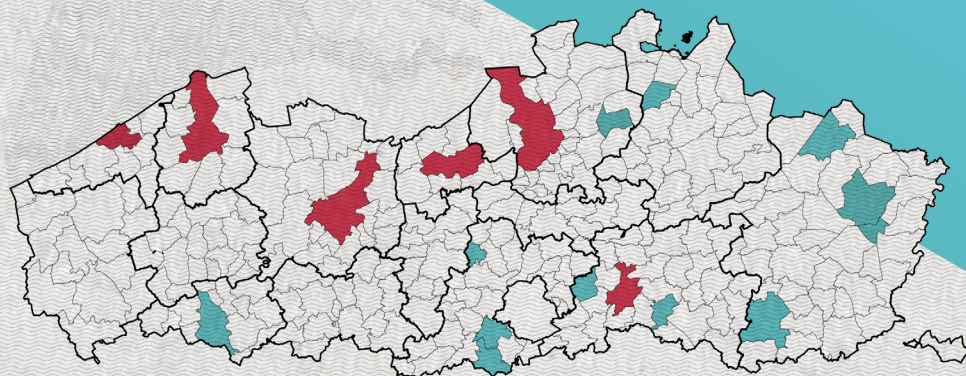


# LOKAAL BEMIDDELINGSBOEK 2019

Lokaal ombudswerk in de lift



■ Lokale besturen met eigen ombudsdienst  
■ Aangesloten besturen op 1/3/2020

## **Ombudsman presenteert eerste editie Lokaal Bemiddelingsboek**

### **Vooraf**

In 2018 was Kortrijk het eerste lokaal bestuur dat de Vlaamse Ombudsman aanwees als eigen lokaal Ombudsman. In de loop van 2019 volgden nog acht lokale besturen: Pelt, Sint-Truiden, Opwijk, Halle, Kortenberg, Sint-Pieters-Leeuw, Beerse en Boutersem. Begin 2020 melden zich verschillende andere besturen: Zoersel, As, Oudsbergen ...

Daarbij is dit jaarverslag 2019, door de Ombudsman het Lokaal Bemiddelingsboek genoemd, zeker niet het werk van de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst alleen.

U leest hierna eerst het jaarverslag 2019 vanuit de tweede lijn bij de Ombudsman. "Vanuit de tweede lijn" betekent dat medeburgers er de Ombudsman pas bij roepen, wanneer de lokale klachtendienst vanaf de eerste lijn er niet in slaagt om de onvrede weg te nemen.

Om die reden leest u het tweedelijnsverslag van de Ombudsman dus in samenhang met de jaarverslagen 2019 die de eigen klachtendiensten van de genoemde lokale besturen zelf maakten over hun klachtenbehandeling vanaf de eerste lijn binnen de betrokken besturen. Die jaarverslagen vindt u achteraan in deze eerste editie van het Lokaal Bemiddelingsboek, meteen dus na het eigen jaarverslag van de Ombudsman.

Bart Weekers  
Vlaams Ombudsman

## *Inhoudstafel*

Jaarverslag Lokale Kamer .....	p. 3-9
Lokale onvrede algemeen .....	p. 3
Lokale onvrede bij de aangesloten lokale besturen .....	p. 3
Informeren .....	p. 5
Porren .....	p. 6
Groeipijnen moderne overheid .....	p. 6
Geluidshinder .....	p. 7
De gezinswoning .....	p. 8
Genderkamer Vlaamse Ombudsdienst .....	p. 9
 Eerstelijnsklachtenrapporten	
Kortrijk .....	p. 12 - 16
Pelt .....	p. 17 - 28
Halle .....	p. 29 - 30
Sint-Truiden .....	p. 31 - 37
Opwijk .....	p. 38 - 76
Kortenberg .....	p. 77 - 79
Sint-Pieters-Leeuw .....	p. 80 - 95
Zoersel .....	p. 96
As .....	p. 97
Borgloon .....	p. 98

## Jaarverslag 2019 Lokale Kamer Vlaamse Ombudsdienst

### *Lokale onvrede algemeen*

Geheel nieuw in 2020, voor alle Vlaamse lokale besturen, is de in het Decreet Lokaal Bestuur bepaalde opdracht om voortaan jaarlijks aan hun gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn te rapporteren over hun eigen klachten, via een eerstelijns-klachtenrapport.

Het is goed om vast te stellen dat alvast de bij de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst aangesloten lokale besturen voldoende snel na het rapportagejaar 2019 hun jaarverslag bezorgen. Dat is belangrijk omdat rapportering en jaarverslag op die manier meteen als actuele leermomenten kunnen fungeren.

De Ombudsman rekent er vanzelfsprekend op dat elk ander Vlaams lokaal bestuur even vlijtig het Decreet Lokaal Bestuur respecteert. De Ombudsman heeft hen trouwens een leidraad bezorgd die hen daarbij moet helpen, zie [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be) > Lokale Kamer.

Voorts is de Ombudsman zeker bereid om ook andere, hem voor 10 februari spontaan bezorgde, eerstelijnsrapporten mee op te nemen in zijn bijlage. Dit jaar maakt alvast Borgloon van dat aanbod gebruik en om die reden bevat de bijlage ook hun eerstelijnsrapport. De gemeenten As en Zoersel, waarmee een samenwerking in de pijplijn zit, bezorgden ons ook al hun jaarrapport en geven daarmee ook het goede voorbeeld.

Het is de uitdrukkelijke ambitie van de Ombudsman om één en ander de komende jaren verder te laten uitgroeien tot het Lokaal Bemiddelingsboek, als sterk lokaal onderdeel van zijn jaarlijks Vlaams Bemiddelingsboek.

Overigens drukt de Ombudsman ook zijn appreciatie uit voor de rapportage vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur in het Vlaams Bemiddelingsboek 2019, p. 783 tot 787. De Ombudsman leest er het relaas van een organisatie die bereid is om de handschoen op te nemen van het Bestuursdecreet.

De Ombudsman moedigt het Agentschap ook aan om begin 2021, in het eerstelijns-klachtenrapport 2020, toch enkele algemene kenmerken en bedenkingen te publiceren over het equivalent van de 1.039 klachten over lokale besturen die het Agentschap in 2019 behandelde in het kader van zijn gewone operationele opdracht als Lokaal Toezichthouder. Zo'n rapportering kan immers eveneens leerrijk zijn.

### *Lokale onvrede bij de aangesloten lokale besturen*

	Eerste lijn + VLOMB
Kortrijk	96
Pelt	16
Halle	44
Sint-Truiden	56
Opwijk	47
Kortenberg	14
Sint-Pieters-Leeuw	28

Uit de cijfers blijkt dat deze eerste editie van het lokaal Bemiddelingsboek in essentie rapporteert over een 300 klachten, de optelsom van de zaken die behandeld werden

binnen de verschillende eerstelijnsklachtendiensten van de betrokken besturen en van de zaken die de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst zelf behandelde.

Bij hun verslaggeving maken Kortrijk en vooral Opwijk gebruik van de leidraad met 12 aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling die de Ombudsman in november 2019 voorstelde. Deze klachtenrapporten gaan daarmee ook ruimer dan de opsomming en beschrijving van de klachten. Hun rapporten geven een goed beeld van de werking van de klachtenbehandeling, de goede werking en de aandachtspunten.

De Ombudsman herhaalt ook dat de klachtencoördinator een onafhankelijke bemiddelaar is tussen het lokale bestuur en de burger, zoals voorgeschreven door het Decreet Lokaal Bestuur. Voor zijn functioneren moet hij een zicht krijgen op alle klachten en moet er dus interne doorstroming zijn.

Voor zijn onafhankelijkheid is het uiteraard evident dat schepenen en burgemeester niet kunnen meelesen wanneer burgers mailen naar [klachten@naamlokaalbestuur.be](mailto:klachten@naamlokaalbestuur.be) en al helemaal niet wanneer er wordt gemaïld naar [Ombudsman@naamlokaalbestuur.be](mailto:Ombudsman@naamlokaalbestuur.be).

Het werk van de Ombudsman in zijn Lokale Kamer

Het algemene tweedelijnsklachtenbeeld van de aangesloten lokale besturen toont terugkerende thema's. De Ombudsman illustreert telkens.

#### *Informereren (doorverwijzen)*

Heel vaak verwijst de Ombudsman burgers door naar de eerste lijn (wanneer ze meteen naar de Ombudsman mailen of bellen, zonder eerst hun onvrede ter plaatse geventileerd te hebben bij de eerstelijnsklachtendienst).

Soms is die doorverwijzing wat actiever. Dan doet de Ombudsman de medeburger inzien dat het zinloos is om te klagen bij en over het bewuste lokaal bestuur.

Zo bevestigt de Ombudsman aan een dochter dat het inderdaad niet aan de gemeente is om aan haar mee te delen waar haar familie haar pas overleden vader begraaft (2019-2040). Ultiem zal die vraag maar beantwoord worden via een kortgeding en de Ombudsman verwijst verzoekster door naar het justitiehuis voor meer informatie.

Een verzoekster is boos op de gemeente omdat de BTW-administratie haar sloop en heropbouw belast aan 21% en niet aan 6%, die ze hoopte te krijgen op basis van de vermelding "verbouwing" op haar vergunningsdocumenten. Na een plaatsbezoek licht de Ombudsman toe dat het zinloos is om boos te zijn op het lokaal bestuur, nu de BTW-administratie terecht de concrete situatie niet beschouwt als een fiscale verbouwing aan 6%, maar wel als een sloop om er een nieuwe woning op te richten aan 21% BTW.

Kortrijk. De discussie rond de toegang van CNG-wagens tot de ondergrondse parkings bereikt de Ombudsman. Verzoeker blijkt zich niet te kunnen neerleggen bij wat de gemeenteraad beslist en blijft erop wijzen dat andere steden CNG-wagens wel toelaten. De Vlaamse Ombudsman licht toe welke mogelijkheden de verzoeker heeft om de problematiek bij hogere overheden aan te kaarten en geeft aan dat de Ombudsman dat niet zelf in de plaats van de verzoeker zal doen.

### *Informeren (met andere woorden de boodschap herhalen)*

In heel wat andere gevallen stelt de Ombudsman vast dat het lokaal bestuur behoorlijk handelde en herhaalt hij de negatieve boodschap die de ontevreden burger eerder al ontving van het lokaal bestuur. Soms hebben burgers nu éénmaal meer vertrouwen in hun overheid als een bijkomende onafhankelijke bevestigt wat de gemeente al zei.

Een Peltenaar klaagt over een te steile overrijdbare verhoging op een kruising van straat en fietspad (2019-1443). De klager vindt pas rust op het moment dat de Vlaamse Ombudsdienst bevestigt dat er voor het fietspad plannen tot heraanleg bestaan.

Nog in Pelt. Een dame wil na haar zomervakantie in het buitenland alsnog een aanvraagdossier voor een omgevingsvergunning inzien, en vraagt tevergeefs om het openbaar onderzoek te verlengen. De ombudsman kan alleen bevestigen dat een verlenging niet mogelijk is, en doorverwijzen naar de openbaarheidsprocedure en de beroepsmogelijkheden. Vanuit zijn ervaring wijst hij wel nog op een veel voorkomende misvatting, waarbij inzage in een dossier geweigerd wordt omdat het dossier nog niet afgehandeld is: de openbaarheid geldt wel al voor definitieve bestuursdocumenten in dat lopende dossier, zoals de aanvraagdossiers voor een vergunning.

Maar ook de Ombudsman kan niet altijd overtuigen. Een Truienaar klaagt over een vervroegde aanrekening van huisvuilophaling door Limburg.net (2019-5279). Op die manier ontvangt hij binnen hetzelfde jaar 2019 twee facturen (met een verschil van 10 maanden) voor de bijdrage voor twee verschillende kalenderjaren. De Ombudsman bevestigt dat de stad voldoende behoorlijk handelt door een afbetalingsplan voor te stellen. Helaas wil verzoeker niet luisteren en uiteindelijk leidt dat tot extra aanmaningskosten.

### *Porren*

Voorts moet de Ombudsman soms wat porren en herinneren aan actieve(re) communicatie, die vaak volstaat om eventuele problemen op te lossen.

Een verzoeker hekelt de verkeerssituatie aan de halte Grensstraat Leefdaal op de grens tussen de gemeenten Bertem, Kortenberg en Tervuren (2019-6027). De verzoeker heeft de onveilige situatie al meermaals aangekaart bij de verschillende instanties, maar er verandert niets. Er wordt gewacht op een algemene hertekening van het plan van de vervoersregio. De Lokale Kamer legt het signaal bij de Gemeentelijke Adviesraad voor Mobiliteit en Verkeersveiligheid van Kortenberg. Op korte termijn komen er paaltjes in één bocht waar kinderen op de bus wachten. Op iets langere termijn zal een veiliger oplossing opgenomen worden in het plan van de vervoersregio. Dit is een voorbeeld van hoe een bezorgde burger een overleg over de gemeentegrenzen heen in gang kan zetten.

Nog steeds in Kortenberg hebben klachten voornamelijk betrekking op nuts- of werken: problemen in de uitvoering of afwerking, niet of niet tijdig voldoende informeren over nakende werken. Proactieve communicatie, reageren op opmerkingen en opvolging van de werken, staan centraal. Kortenberg zal een nieuwe medewerker aanwerven bij de dienst Communicatie die als liaison met de dienst Grondgebieds zaken zal optreden.

In Sint-Truiden botst de Ombudsman op een merkwaardig stugge houding van de financieel beheerder in het kader van een bemiddelingsvoorstel rond een parkeerboete die de stad vele maanden te lang intern heeft laten aanslepen (2019-3495).

Geheel naar het voorbeeld van wat hij al jarenlang probleemloos regelt met financiële beheerders van grote Vlaamse Bestuursinstanties als De Lijn, stelt de Ombudsman voor om verzoekster de inhoudelijk terechte parkeerboete te laten betalen. In het voorstel van de Ombudsman blijven de inningskosten echter ten laste van de stad. Iedereen lijkt het een goed voorstel te vinden, maar de financieel beheerder weigert met het argument dat inningskosten integraal deel uitmaken van de boete. Lokaal ombudswerk is op die manier soms ook “het wiel opnieuw uitvinden”.

#### *Groepijnen moderne overheid*

Precies zoals dat ook het geval is bij de Vlaamse overheid (zie globaal jaarverslag 2019 Vlaamse Ombudsdienst), kampen ook lokale besturen met groepijnen bij de omslag naar de digitale overheid.

Halle. Denk bijvoorbeeld aan klachten bij de introductie van de online-aanvraag van de bewonerskaart. Dat nieuwe systeem heeft vele voordelen voor de burger, maar toch is het opletten voor groepijnen die het beeld vertroebelen. Zo bevestigt ook de Lokale Kamer dat de wachttijden er onaanvaardbaar opliepen voor wie op dat moment nog onder de oude papieren regeling een aanvraag had hangen.

Kortrijk. De Ombudsman speelt er een iets actievere rol bij twee van zulke moderniseringsprocessen. Een eerste discussie gaat over het oppikken van het gsm-signaal van bezoekers van de stadskern. De Ombudsman vraagt de GDPR-regelgeving te respecteren, wat het geval was, en om er helder over te communiceren.

Nog in Kortrijk is er een resultaat na klachten van sms-straatparkeerders. De Ombudsman zorgt mee voor betere informatieverstrekking via onder andere stickers op de parkeerpalen en de eigen website van het Parkeerbedrijf. De zaak leidt daarnaast ook tot aanbevelingen die een stuk verder reiken dan Kortrijk alleen. Zo oordeelt de Ombudsman dat de Belgische markregulator BIPT best zou opleggen dat sms-parkeerders steeds hoe dan ook een gratis reply-sms ontvangen, dus ook wanneer hun aangevraagde parkeersessie niet werkt. De Ombudsman denkt ook dat de Vlaamse Steden en Gemeenten, eventueel in samenwerking met de Vlaamse overheid, een eigen uniek sms-nummer zouden kunnen ontwikkelen voor dit doel, naar het voorbeeld van het 4884-nummer bij De Lijn.

Sint-Truiden. Voor 2019 valt het op dat een aantal klachten zich specifiek richt op de procedure rond de inname van het openbaar domein. 2019 vormt een overgangsjaar waarin de procedure wordt gedigitaliseerd en geautomatiseerd via een nieuwe softwaretoepassing. Deze procedure wordt verder op punt gezet dankzij de ervaring van burgers met het nieuwe systeem en de feedback die het bestuur hierrond ontving.

#### *Geluidshinder*

Verschillende vormen van hinder komen aan bod bij de Lokale Kamer. De Ombudsman overloopt.

## Geluidshinder door evenementen

Het verwondert de Ombudsman niet dat de aangesloten lokale besturen klachten ontvangen over onvoldoende optreden tegen geluidshinder door evenementen. Onder meer Sint-Truiden, Halle en Opwijk maken er in hun eerstelijnsklachtenrapporten melding van. Eind december ontsnapten ook Kortrijk en de VRT er met hun Warmste Week niet aan.

In een dichtbevolkt én evenementrijk Vlaanderen is het belangrijk een leefbaar evenwicht te zoeken, zowel qua locatie, frequentie, geluidsniveau en duur van een evenement. De Ombudsman spreekt zich in principe niet uit over de precieze afweging die een lokaal bestuur maakt bij het al dan niet toelaten van een evenement, en de eventuele afwijkingen die het lokale bestuur toestaat op de geluidsnormen die in de Vlaamse milieuwetgeving vastgelegd zijn.

Maar hij kijkt wel naar de handhaving van wat toegelaten werd. Een correcte naleving door de organisatoren is namelijk belangrijk om het noodzakelijke draagvlak van de buurt te behouden.

In de praktijk blijkt een strikte controle op die naleving toch vrij moeilijk. Daarom heeft de Ombudsman het Departement Omgeving van de Vlaamse overheid enige tijd geleden al aanbevolen om werk te maken van een werkbaar en efficiënt draaiboek met goede praktijken voor een doordachte omgang met aanvragen voor toelatingen en voor goede handhaving van de toelatingsvoorwaarden. Daaraan wordt gewerkt.

In afwachting geeft de Ombudsman een pluim aan de stad Oudenaarde, die begin 2020 een infoavond organiseert voor alle organisatoren van evenementen op haar grondgebied: de omgevingsambtenaar geeft er een heldere uiteenzetting over de Vlaamse milieuregels, het stedelijke toelatingskader en het toezicht.

Verder noteert de Ombudsman dat de stad Sint-Truiden in haar politiereglement naast de gebruikelijke dB(A)-normen ook een dB(C)-norm heeft, die ontbreekt in de Vlaamse milieuregelgeving. Zo'n norm zou de Vlaamse overheid best meteen overnemen, want de lage bastonen worden meestal als het hinderlijkst ervaren.

En tot slot stelt de Ombudsman tevreden vast dat een grote en ervaren speler als de VRT tijdens de Warmste Week snel accurate geluidsmetingen - zowel de gebruikelijke dB(A) als de dB(C) ter beschikking stelt van de toezichthoudende stad Kortrijk waaruit blijkt dat de opgelegde normen gerespecteerd bleven.

## Geluidshinder door werken

In Opwijk beleeft een buurtbewoner heel wat slapeloze nachten door vernieuwingswerken aan het station door Infrabel (2019-428). De werken waren aangekondigd voor begin april t.e.m. eind juni 2019. Begin juli belt de inwoner dat de werken nog niet klaar zijn. In overleg met de Lokale Kamer kijkt Opwijk de vergunningen na, die wel degelijk verleend waren. Opwijk neemt daarna wel contact met Infrabel om een stand van zaken te krijgen, maar vanaf 6 juli kan de verzoeker opnieuw rustig slapen.

Wanneer mag een werf 's ochtends opstarten? In Kortrijk startten ingrijpende verbouwingen op de Delhaize-site al vóór 6u 's morgens, terwijl het algemeen politiereglement buurtlawaaï nochtans verbiedt tussen 22u en 7u. Verschillende burgers klagen over geluidsoverlast en andere hinder voor de buurt (2019-2554).

De Vlaamse Ombudsdienst gaat in gesprek met de minder-hinder ambtenaar van de stad. Daar blijkt dat de werken tijdelijk en uitzonderlijk kunnen starten om 6u 's morgens om de krappe timing van de werken te respecteren. Het algemeen



politierglement zal worden aangepast zodat er (meer) duidelijkheid is over de uren waarbinnen dergelijke werken kunnen.

De Ombudsman weet immers en geeft het ook zo mee aan de Lokale Besturen: voor reguliere milieuvergunningen van vaste bedrijvigheid geldt als algemene richtlijn in Vlaanderen dat geluid mogelijk is vanaf 7u 's ochtends. Er kan aanvaard worden dat werven met een krappe timing, tijdelijk om 6u opstarten, maar dat hoort dan ook de ondergrens te zijn.

#### Geluidshinder aan speelterreinen

Tijdens de zomer krijgen meerdere lokale besturen klachten over geluidshinder aan skateparken, zo ook Opwijk. Een parkreglement voor de volledige site schept een duidelijk kader voor de gebruikers en stelt de gemeente ook in staat te handhaven. De jeugdmedewerker van de gemeente gaat vervolgens regelmatig de aanwezige jongeren op en rond het skatepark aanspreken over overlast en openingsuren. Ook wordt het aantal politiepatrouilles aan de site verhoogd en op termijn komt er camerabewaking.

#### *De gezinswoning*

De voorgaande thema's raakten er ook al vaak aan: de gezinswoning. Ook bij de Vlaamse overheid is de gezinswoning het topklachtenbeeld.

In haar streven naar gelijke behandeling over heel haar grondgebied had Sint-Truiden een vrij lange termijn tussen de vaststelling van langdurige leegstand van een woning en de formele kennisgeving ervan aan de eigenaar (2019-4740). Gelukkig kan de stad met een extra inspanning die termijnen sterk inkorten zodat de betrokken eigenaars voortaan meer tijd hebben om tijdig een einde te maken aan de leegstand en zo een heffing te vermijden.

Ook klachten uit niet-aangesloten gemeenten kunnen leerrijk zijn. Een inwoner van Mechelen klaagt dat zijn stad hem 300 euro aanreket voor het digitaliseren van zijn analoog ingediende vergunningsaanvraag om de ramen van zijn huis te vervangen (2019-2311).

Voor dergelijke eenvoudige werkjes zonder architect mogen burgers inderdaad hun aanvraag nog steeds analoog indienen. Het is dan aan het lokaal bestuur zelf om die aanvraag vervolgens te digitaliseren en in het Omgevingsloket in te geven. Terwijl Mechelen daarvoor een forse 300 euro vraagt, rekent Kortrijk bijvoorbeeld helemaal niets aan. Opwijk vraagt een nog aanvaardbare 50 euro. Het verdient aanbeveling om in de gemeenteraad even uitdrukkelijk stil te staan bij de werkelijk gewenste hoogte van deze retributie.

Nog wat de gezinswoningen betreft, voerden Ombudsman en sociale huisvestingsmaatschappij Wonen Regio Kortrijk een constructief opvolggesprek na dossiers uit het jaarverslag 2018. Op die manier kan de Ombudsman nu ook verwijzen naar de correcte eerstelijnsrapportage over 2019 van de kant van Wonen Regio Kortrijk. Die rapportage is opgenomen in het Vlaams Bemiddelingsboek 2019, luik rapportages van de Vlaamse sociale huisvesting (p 1112 tot 1114).

#### *Genderkamer Vlaamse Ombudsdienst*

Ook lokale besturen worstelen soms met genderkwesties. Sint-Truiden heeft toiletten voor bezoekers en werknemers door elkaar. Het bestuur vraagt advies over de genderinclusiviteit (M/X en V/X) van de toiletten.

Er is wettelijk gezien een duidelijk onderscheid tussen bezoekerstoiletten, waar vrije keuze van inrichting geldt, en werknemerstoiletten, waar het verplicht is een aantal

gescheiden toiletten voor M en V te voorzien. Er mag niet gediscrimineerd worden op basis van genderidentiteit. Een transgenderpersoon kiest in beide gevallen zelf welk toilet te gebruiken. Alle toiletten boven het verplichte aantal kan vrij aangeboden worden, dus dat mag ook in genderinclusieve variant (M->X->V of toilet voor iedereen).

Inzake een exclusief sportaanbod voor vrouwen vraagt de stad Sint-Niklaas advies aan de Ombudsvrouw Gender. De stad had twee scenario's in gedachten. In een eerste scenario stellen ze een veel inclusiever aanbod voor. Een tweede scenario spreekt over een aanbod "Ladies Only" voor beperkte activiteiten.

Het advies van de Ombudsvrouw Gender verkiest scenario A.

Scenario B kan juridisch wel onder voorwaarden. Is het aanbod "Ladies Only" beperkt genoeg, dan gaat het lokaal bestuur via de gewone rechtvaardiging: dus legitiem doel en proportionele inmenging met principe van gelijkheid.

Is het aanbod groter, dan moet de juridische rechtvaardiging gaan via positieve actie en dus een grondiger onderbouw. De stad moet dan nog steeds waken over de proportionaliteit, regelmatig evalueren en duidelijk afbakenen in de tijd enz. In beide gevallen is het aanbevolen om helder te communiceren. Het sportaanbod voor vrouwen is en blijft immers een gevoelige materie.

Overigens, heeft de Ombudsvrouw vastgesteld dat de stad Kortrijk bij aanvang van het sportseizoen 2019-2020 niet langer een aparte folder maakt voor het aanbod "Ladies Only". Het aanbod is opgenomen in de algemene brochure onder de noemer "bewegen voor dames". Er is terecht niet langer een onderscheid op grond van geslacht bij de lesgevers en intussen blijkt dat ook al één man kwam mee-sporten. De Ombudsvrouw Gender formuleert geen nieuwe aanbevelingen; verdere monitoring blijft wel aangewezen. Voor de toekomst volgt er nieuw overleg met de sportdienst Kortrijk rond duurzaam genderbeleid.

# **Lokaal Bemiddelingsboek 2019**

## Eerstelijnsklachtenrapport Kortrijk 2019

### 1777 als unieke inkomdeur van de stad

Sinds 2004 beschikt Kortrijk over een ééngemaakt meldpunt waar inwoners, forensen, passanten, toeristen en studenten terecht kunnen met hun meldingen over de stad. Kortrijk heeft een verkort en gratis telefoonnummer 1777 en is makkelijk online bereikbaar via mail, het digitaal formulier op de website en een eigen app.

In 2020 wordt het meldpunt ontsloten via het Burgerprofiel van de Vlaamse overheid en krijgt iedereen de kans om in een veilige omgeving de status van zijn melding en/of klacht op te volgen?

Vanaf 2020 wordt 1777 ook het unieke meldpunt voor alle partners waarmee de stad integreert: Stadsontwikkelingsbedrijf Kortrijk (SOK), Parko, OCMW, Zorg Kortrijk, Vzw's. De uitrol wordt gefaseerd en gecombineerd met een gerichte communicatiestroom.

De stad zorgt voor een goede zichtbaarheid van 1777 in het straatbeeld dmv een grote postercampagne en spendeert er de nodige aandacht aan in de maandelijkse stadsmagazine. Ook online is 1777 prominent aanwezig op de startpagina van de stadswebsite. Het klantencontactcenter profileert zich als de voordeur van de stad.

De (eigen) ombudsdienst van de stad, in nauwe samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst, is er voor de melder/klager die bij de stad en de teams geen gehoor krijgt en/of zich fout behandeld voelt. De ombudsdienst is het verlengstuk van 1777.

### 1777 en de ombudsdienst als betrouwbare partner voor alle teams van Kortrijk.

Binnen de stadsteams is 1777 met software erachter genoegzaam bekend. Door de jaren heen haakten echter wat teams af, meestal door te weinig meldingen of klachten. Het gebruik van de meldingssoftware wordt heropgefrist en systematisch worden alle (ook nieuwe) teams mee in het bad genomen om tot een uniforme melding- en klachtenbehandeling te komen.

De CRM-software van het meldpunt wordt de unieke contactlijn tussen 1777 en de stadsteams. Op die manier is de communicatie tussen Kortrijkzaan en stad helder, kan de burger de status opvragen van zijn melding en beschikt de stad over een éénduidige procesflow.

Met de integratie van verschillende organisaties is een nieuw communicatieplan voor behandeling van klachten, gekoppeld aan een klachtenprotocol aangewezen. De uitrol hiervan is eveneens voorzien voor Q2/2020.

1777 zorgt voor rapportage op maat van de teams om hun werking waar nodig bij te sturen.

De ombudsdienst profileert zich binnen de stad als een onafhankelijk orgaan en bemiddelt om voor klachten aanvaardbare oplossingen te vinden. Waar dit niet lukt of de klacht de stadsorganisatie overschrijdt, komt de Vlaamse Ombudsdienst ter hulp. De communicatielijn tussen beide partners verloopt via de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

Cijfers geven tendensen aan, het verhaal erachter spreekt voor zich

### *Toch wat duiding*

Kortrijk ademt één en al klantencontacten. Zo telt het administratieve publieksge-deelte van het stadhuis op jaarbasis al ruim 100.000 fysieke contacten en dit naast de vele digitale handelingen en telefonische oproepen. De bib en buurtbibs kunnen rekenen op 300.000 klanten, de schouwburg ontvangt zonder problemen ... cultuurfanaten en de Musea zijn samen goed voor ..... bezoekers. Dan is nog niets gezegd over het Sociaal Huis, de wijkcentra, Parko, Transit,....

Naast de administratieve teams staan ook heel wat uitvoerende teams dagelijks in contact met de inwoner, forens, bezoeker, student... van Kortrijk. Denk hierbij maar aan de onderhoudsploegen, de recyclageparken, de woonzorgcentra, de vele sporthuizen, de begraafplaatsen

Zo spreken we makkelijk **jaarlijks van miljoenen klantencontacten.**

### *Meldpunt als basis*

Omdat de ombudsdienst een verlengde is van het meldpunt, nemen we het aantal meldingen als referentiebasis. Hoe meer de stadsintegratie zich ontplooit, hoe meer meldingen en/of klachten zich zullen centraliseren. De stad gaat dus doelbewust niet voor minder meldingen, maar wel voor minder 'openstaande of onopgeloste' meldingen en zeker voor minder klachten.

In 2019 telden we ruim **13.500** 2<sup>de</sup>-lijnsmeldingen via meldpunt 1777. Dit zijn meldingen die in behandeling werden genomen bij één of ander stadsteam of externe partner zoals politie, waterwegen en zeekanaal

**150** ervan werden ingeschaald als **klacht.**

### *Klachtenstroom*

De klachtenstroom in de stad verloopt veelal rechtstreeks. Zo bepalen de medewerkers van 1777 of een binnengekomen klacht door het betrokken team kan worden opgelost. In sommige gevallen wordt de ombudsdienst in kopie geplaatst, mocht een melding niet opgelost worden, dan is er toch al een spoor.

De meest communicatieve teams van de stad krijgen rechtstreeks klachten binnen over hun eigen werking. Huizen zoals De Schouwburg, Sport, Musea en Erfgoed , Transit, ... behandelen de klachten intern. Het is pas als de melder daar geen gehoor krijgt dat de ombudsdienst van de stad aan zet is.

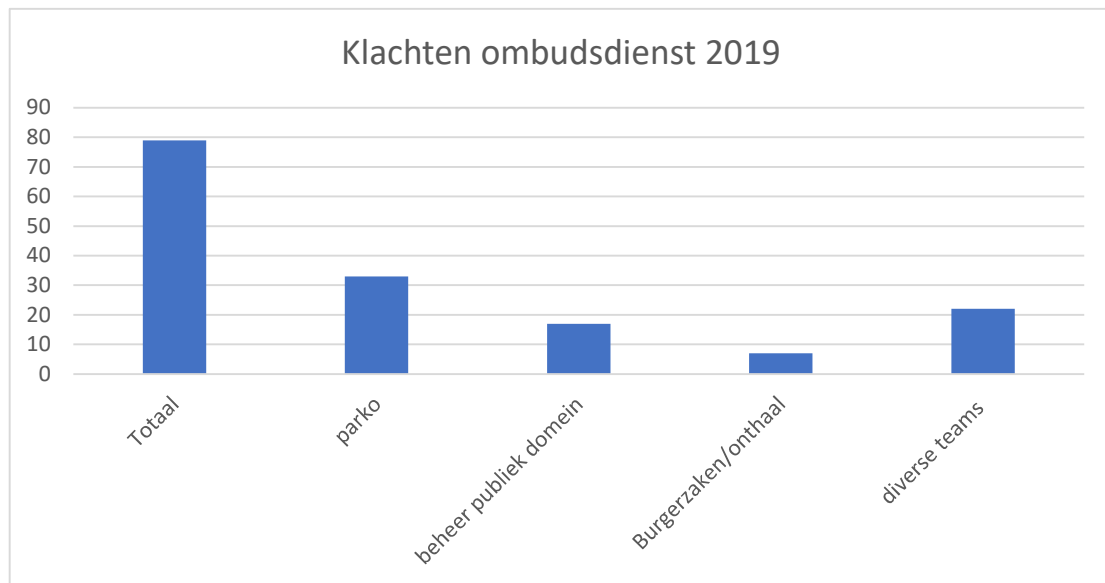
In 2020 wordt de klachtenstroom gecentraliseerd in de software van het meldpunt. We houden rekening met een overgangsfase van enkele jaren. Het oplossen van een klacht verdient prioriteit tov het systeem. Met deze centralisatie beogen we een stadsbreed overzicht van de klachtenbehandeling.

### *De Ombudsdienst*

#### **Tabel**

Voor 94 klachten werd de ombudsdienst van de stad in 2019 rechtstreeks of via de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd:

- ✓ 15 klachten werden onmiddellijk doorgestuurd naar de betrokken teams en/of externe partners en waren gewone meldingen.



- ✓ Voor **79 klachten** werd een nieuw dossier opgestart en/of een bestand dossier heropend en bij de ombudsdienst in behandeling genomen
  - Met 33 klachten is **Parko** de koploper bij de ombudsdienst
    - 14 klachten hadden te maken met het sms-parkeren
      - Problemen met providers (zie uitgebreid dossier VLOM)
      - Vergissing bij ingeven van nummerplaat
    - Bij alle klachten werd de dienstverlening van Parko als klantvriendelijk ervaren. Naast het gebrek aan degelijke communicatie (zie ook dossier sms-parkeren), is men karig met informatie en de verwijzing naar een mogelijk schriftelijk bezwaar tegen de opgelopen boete en/of problemen.
    - In 1 klacht was Parko op en top klantgerichtheid en bood het de klant een doos pralines ter compensatie aan.
  - In slechts 17 klachten was het team Beheer Publieke Ruimte, rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken team.
    - Veelal gingen klachten over onderhoud van wegen en groeizones en in enkele gevallen over gebrek aan communicatie
      - Vernieuwen groenzone in een wijk
      - Toegankelijkheid van een wandelweg
      - Structureel probleem wateroverlast
    - Het team Beheer Publieke Ruimte zette in 2019 grote stappen vooruit, 2 medewerkers gaan er sinds 2019 op pad om meldingen ter plaatse op te volgen en communiceren hiervoor rechtstreeks met de melder.
  - In 7 klachten was Burgerzaken/Onthaal betrokken team
    - Verlies van eID's in AZ Groeninge / contact met plaatselijk ombudsdienst
    - Betwisting betaling rijbewijs
    - Achterstand afspraken bij Team Andere Nationaliteiten

- Achterstand afspraken door tijdelijke onderbezetting Team Bevolking in de aanloop naar de zomerperiode
- Fout in de familienaam
- De 22 resterende klachten zitten danig verspreid over de organisatie dat er van een tendens geen sprake is.

## Klachten behandelen

### *Een ombudsdienst, kwestie van gezond verstand en samenwerken.*

In Kortrijk is een vernieuwd klachtenprotocol in de maak dat vooral gericht is op het gezond verstand, het bemiddelen en het aanreiken van oplossingen.

Zo rollen we o.a. '1777 aan huis' verder uit. Deze directe klantencontacten door 2 medewerkers van het team Beheer Publieke Ruimte zorgen ervoor dat melders persoonlijk worden gehoord over hun melding gekoppeld aan een bespreking ter plaatse. Deze medewerkers bezitten, naast een dosis technische kennis, ook de nodige skills om oplossingsgericht te denken en klantgericht te handelen.

Ook de ombudsdienst komt, indien nodig, ter plaatse om zich van de toestand te vergewissen en advies te verlenen.

Deze arbeidsintensieve opdracht genereert een merkbare win voor de stad.

### Enkele voorbeelden (*namen zijn fictief*)

*Hendrik wou voor zijn dochter met een beperking, die dagelijks een wandelpad neemt naar haar dagbesteding, een aangepaste bestrating. Het wandelpad bestond uit dolomiet van grove korrel. In overleg met betrokkenen werd gekozen om fijne laag kiezel aan te leggen zodat het pad waterdoorlatend bleef, maar toch goed berijdbaar was voor de rolwagen van de melder zijn dochter...*

*Bij de heraanleg van groenzones in een woonwijk werden de bewoners betrokken bij de nieuwe plannen. Zo konden een aantal lang aanslepende verzuchtingen van wijkbewoners op een constructieve manier afgesloten worden. De problemen waren dermate dat regulier onderhoud geen soelaas meer bood...*

*Bij een vroeger opgelost structureel probleem aan de waterhuishouding van een doodlopende straat zorgde iedere regenbui toch nog voor angst bij de inwoners die in het verleden met wateroverlast te maken hadden. Het ter plaatse gaan van één van de vliegende medewerkers van het Team Beheer Publiek Domein bij hevige regen zorgde voor gemoedsrust bij de melders. Een klein empathisch gebaar met grote impact...*

Eenzelfde manier van werken rollen we uit met externe partners, zoals in onderstaande verhalen.

*De jaarlijks opbouw van de schaatspiste van het Winterdorp op de Grote Markt, zorgde bij Magda voor grote stress. Ze zag de slapeloze nachten door extreem luide muziek van verleden jaar opnieuw de revue passeren. Ze kwam hiervoor langs bij de ombudsdienst. Na eenvoudig contact met de wijkinspecteur, die bij mevrouw ter plaatse ging luisteren en de uitbater van de ijspiste hierover aansprak, passeerde deze kerstperiode zonder overlast voor Magda. Een simpele*

*technische aanpassing aan de geluidsinstallatie was de oplossing voor een vredevolle kerst ...*

*De Rally van Kortrijk zorgt jaarlijks bij Catherine voor enkele oprispingen. Ze hekelde het gebrek aan proactieve communicatie van de organisator, niettegenstaande die ruimschoots zijn best deed. Als ombudsdienst spraken we met de organisator enkele zaken af. Zo werd dit jaar ruim vooraf aan mevrouw de nodige en uitgebreide informatie bezorgd. Mevrouw blijft wel ontevreden over het feit dat de rally in Kortrijk doorgaat, maar gaf geen opmerkingen meer over de gevoerde communicatie...*

*Bij het team Burgerzaken van de stad viel het op dat er in AZ Groeninge heel wat eID-kaarten verloren werden. Dit verlies was te wijten aan een combinatie van factoren: onvoorzichtigheid bij het verhuizen van afdelingen door de familie of betrokkenen zelf en/of het laattijdig melden dat een eID-kaart terug gevonden werd. Na contact met de ombudsdienst van AZ Groeninge gingen zij aan de slag en zetten een bewustwordingscampagne op touw. Het resultaat was snel merkbaar...*

### **Een positief verhaal over Parko**

*Walter kreeg via het bedrijf waar hij werkzaam is een parkeerboete doorgestuurd van op een 'Shop & Go'-parkeerplaats waar een half uur gratis kan geparkeerd worden. Walter was 100% zeker dat hij maar 10 a 15 minuten in de winkel was binnen geweest aangezien als enige klant een doosje pralines snel besteld en verpakt is. Bij een eerste contact met Parko ving hij bot. Na tussenkomst van de ombudsdienst bleek één van de sensoren niet goed te werken en werd Walter voorzien van excuses én een extra doos pralines...*

### **Soms is er goeie wil maar stukt het toch**

*Gino zijn familienaam werd in de zeventiger jaren van de vorige eeuw met een typemachine op zijn geboorteakte geplaatst. De accenten op een aantal letters waren voor interpretatie vatbaar zodat Gino, die zijn ganse leven in een andere gemeente woonde dan Kortrijk, pas bij zijn huwelijk ontdekte dat zijn familienaam foutief was geregistreerd in het rijksregister. Niettegenstaande de foutlast tegen de stad niet bewijsbaar was, toonde die toch haar goede wil om de identiteitsstukken en rijbewijs kosteloos te vernieuwen. Toch bleef de klachtenstroom aanzwellen en eiste Gino dat ook alle fouten bij familieleden werden rechtgezet. Hij zag graag ook zijn reispas vernieuwd, zonder zelf te willen langskomen. Wegens de biometrische gegevens is dit technisch niet mogelijk. Aan bemiddelingspogingen van de eigen- -en de Vlaamse Ombudsdienst stoken uiteindelijk mede ook omdat het federale niveau het niet evident blijkt te vinden om via Gino breder onderzoek te voeren voor de hele familie.*





## Gemeente en OCMW Pelt

### jaarverslag meldingen en klachten 2019

#### 1. Wettelijke basis

Decreet lokaal bestuur van 22.12.2017, art. 302-303 inzake klachtenbehandeling

*Art. 302 Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.*

*Art. 303 § 1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.*

*§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

- 1° in eigen beheer;*
- 2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;*
- 3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*
- 4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*Elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

- 1° in eigen beheer;*
- 2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;*
- 3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;*
- 4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*
- 5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*In deze paragraaf wordt verstaan onder Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.*

*§ 3. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.*

*De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.*

Bestuursdecreet van 07.12.2018, hoofdstuk 5, art. II 74-II 87

Dit jaarverslag wordt gelijktijdig aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn voorgelegd. Er wordt in het jaarverslag geen onderscheid gemaakt tussen diensten van gemeente en OCMW. Het bestuur streeft naar een integrale aanpak voor beide entiteiten.

## 2. Behandeling van meldingen en klachten in Pelt

### 2.1. Visie ten aanzien van meldingen en klachten in het dienstverleningsconcept

In de aanloop naar de fusiegemeente Pelt, werd eind 2018 een dienstverleningsconcept opgesteld, dat in januari 2019 werd bevestigd door het bestuur.

Over de behandeling van meldingen vermeldt deze tekst:

#### *Behandeling van meldingen*

*Door zorgvuldig en begripvol met meldingen om te gaan, toont Pelt dat de gemeente er voor de inwoners is.*

*Meldingen kunnen via allerlei kanalen de gemeente bereiken: balie, telefoon, e-mail, webformulier website, app, facebook, personeelsleden, ...*

*De uitdaging is dat iemand het overzicht hiervan heeft, de melding bezorgt aan de dienst die voor een antwoord/oplossing kan bieden, de melder feedback geeft en eventueel intern herinnert aan openstaande meldingen.*

*Voorstel: op 02.01.2019 moet dit op punt staan ten aanzien van de melder (eventueel ontvangstbevestiging, reactie aan de melder, overzicht van ontvangen, afgehandelde en openstaande meldingen)*

*Voorstel: medewerker communicatie formuleert een antwoord aan de melder, met medewerking van collega's van andere diensten*

*Alle meldingen die een personeelslid bereiken, ook op andere locaties dan de burgerbalie en omgevingsbalie, worden door het personeelslid zelf aan het centrale meldpunt doorgegeven.*

*Vraag: welke tool kan hierbij helpen? We gaan op zoek naar voorbeelden (Genk-eigen tool, Roeselare, Social Mediabureau OBI4wan, Peer-3P)*

*Het is absoluut vereist dat meldingen op een vlotte en laagdrempelige manier kunnen gedaan worden. Van meldingen worden we beter en we moeten blij zijn dat we ze krijgen. Anonieme meldingen moeten ook behandeld kunnen worden.*

### 2.2. Reglement klachtenbehandeling (inclusief meldingen) en samenwerking met de Vlaamse Ombudsman

Om te voldoen aan de bepalingen van artikel 303 § 2 van het decreet lokaal bestuur van 22.12.2017 en om in een professionele en onafhankelijke aanpak te voorzien, werd een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsman afgesloten, na een voorafgaand verkennend gesprek met de Vlaamse Ombudsman en na bespreking in (de voorloper van) het managementteam.

Op 28.02.2019 hebben de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn deze overeenkomst goedgekeurd en hebben zij ook het reglement klachtenbehandeling vastgesteld.

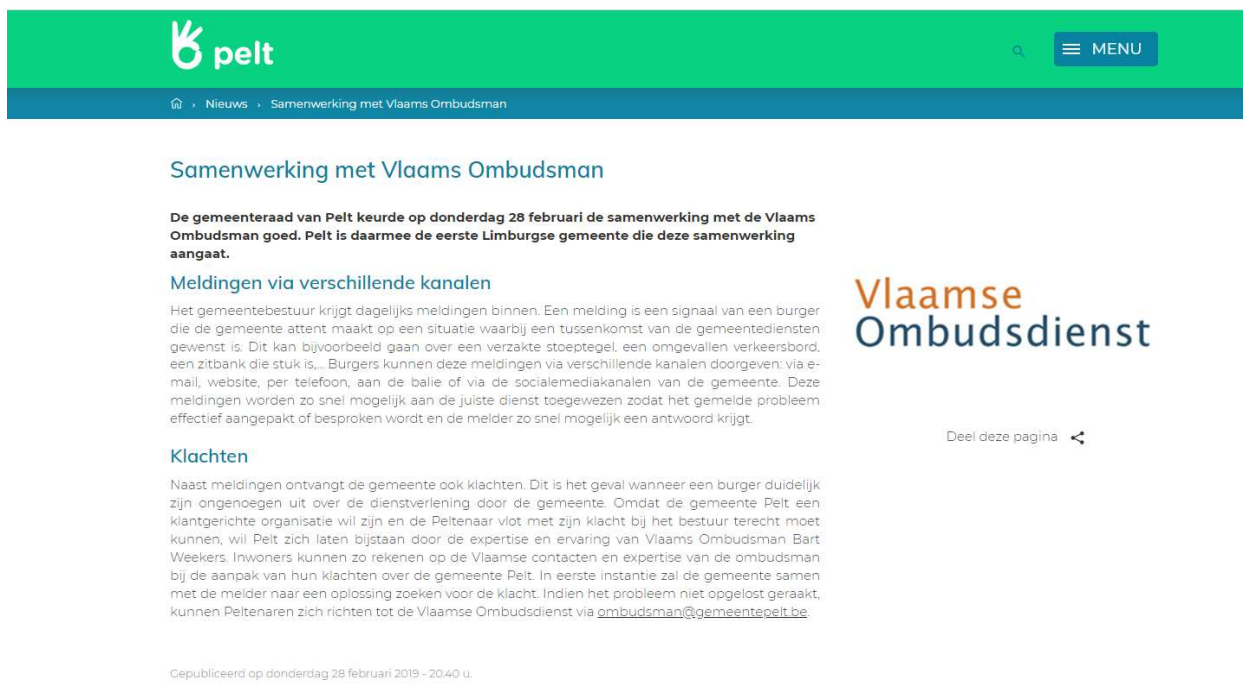
In dit reglement klachtenbehandeling wordt een onderscheid gemaakt tussen “meldingen” en “klachten”.

Tijdens de zitting gaf de Vlaamse Ombudsman een korte toelichting over de werking aan de raadsleden.

Er werd eveneens een werkoverleg gehouden tussen de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst en personeelsleden die een rol opnemen in het kader van meldingenbeheer en klachtenbehandeling.

De Vlaamse Ombudsman is zonder omweg te bereiken via het e-mailadres [ombudsman@gemeentepelt.be](mailto:ombudsman@gemeentepelt.be)

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsman werd ruim bekendgemaakt, via een gemeenschappelijk nieuwsbericht:



The screenshot shows a news article from the website of Pelt. The header includes the Pelt logo and a navigation menu. The article title is 'Samenwerking met Vlaams Ombudsman'. The main text states that the municipal council approved cooperation with the Flemish Ombudsman on February 28th. It also mentions that reports can be made through various channels (email, website, phone, social media) and that complaints are also accepted. The article is dated February 28, 2019, at 20:40.

### 2.3. Organisatie van het meldpunt

Hoe een melding bij de gemeente terecht komt, mag geen verschil maken. Elke melding waarvan de gemeente op welke wijze ook kennis krijgt, verdient onze aandacht en vraagt een oplossing.

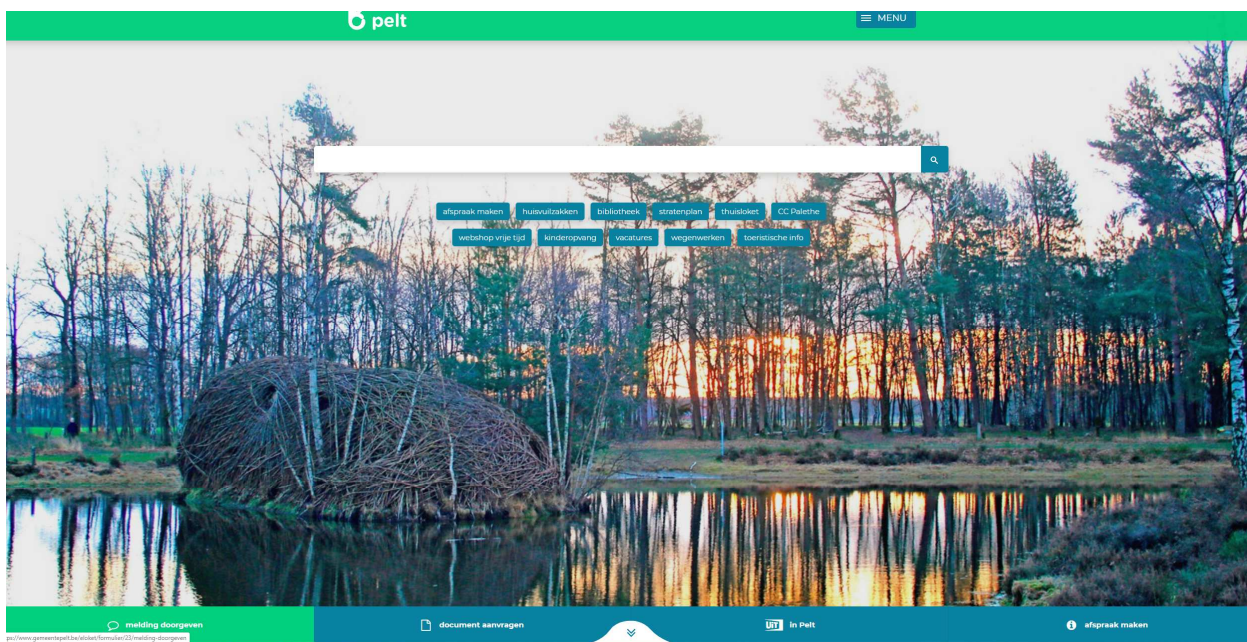
Daarom is gekozen voor een zeer laagdrempelige en toegankelijke manier om meldingen te doen, eventueel anoniem en in elk geval zonder registratie of sterke authenticatie van de melder. Dit betekent ook dat ook meldingen die niet expliciet worden ingediend via de geëigende kanalen, behandeld worden.

- Alle meldingen worden centraal gebundeld bij [meldingen@gemeentepelt.be](mailto:meldingen@gemeentepelt.be)
- Een personeelslid van de dienst DIV (Dienst InformatieVoorziening) staat in voor de registratie en opvolging. Deze medewerker is dagelijks aanwezig tijdens kantooruren en wordt vervangen bij afwezigheid.

- Registratie van de meldingen in Excel. Dit overzicht bevat per melding: tijdstip van de ontvangen melding (datum en uur), de weg waarlangs de melding de gemeente bereikt, naam en voornaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de melder, beschrijving van de melding, dienst die de melding behandelt, tijdstip van overdracht naar deze dienst, tijdstip van antwoord aan de melder en naam van de medewerker die het antwoord verstuurd heeft, eventueel aangevuld met de tekst van het antwoord
- Wekelijks wordt dit overzicht op de agenda van het college van burgemeester en schepenen geplaatst om het bestuur te informeren

Medewerkers van de burgerbalie die de telefonische oproepen naar het algemeen nummer ontvangen en de e-mails aan [info@gemeentepelt.be](mailto:info@gemeentepelt.be), bezorgen alle ontvangen meldingen aan dit centraal meldpunt.

Prominent op de thuispagina van [www.gemeentepelt.be](http://www.gemeentepelt.be) staat de knop meldingen:



Het indienen van een melding verloopt in 5 stappen:

1. Veel voorkomende meldingen zoals meldingen ivm gas, elektriciteit, riolering, afvalophaling, waterleiding en drinkwatervoorziening, openbare verlichting zijn niet voor de gemeentediensten bestemd. Deze taken van openbaar nut worden uitgevoerd door Fluvius, Limburg.net of De Watergroep. Het is efficiënter dat deze meldingen rechtstreeks bij deze organisaties ingediend worden. Daarom wordt meteen verwezen naar de websites waar de burger deze meldingen rechtstreeks kan doen.  
Indien de gemeente toch meldingen over deze aangelegenheden ontvangt, dan geeft de gemeente deze melding zelf door aan Fluvius, Limburg.net of De Watergroep en wordt de burger niet doorverwezen. Zo garanderen we dat de melding terecht komt bij de organisatie die een oplossing kan bieden.

In deze stap wordt de burger tevens geïnformeerd over de mogelijkheid om beroep te doen op de bemiddeling van de Vlaamse Ombudsman als men niet tevreden is over de afhandeling van de melding of het ontvangen antwoord.

De ombudsman wordt gecontacteerd via het e-mailadres [ombudsman@gemeentepelt.be](mailto:ombudsman@gemeentepelt.be)

2. De melding wordt omschreven én de locatie waar het zich voordoet wordt gespecificeerd, telkens in een vrij tekstveld.
3. De melder vult de contactgegevens in. Enkel naam, voornaam en e-mailadres zijn verplichte velden. Adres, en telefoonnummer of gsm-nummer zijn facultatief. Om het indienen van een melding laagdrempelig te houden wordt gekozen om van de melder geen registratie of sterke authenticatie te vragen.
4. De melder kan een foto of een ander bestand aan de melding toevoegen.
5. De melder verstuurt de melding en ontvangt meteen een bevestiging op de website en een kopie van de verstuurde melding via e-mail.

## 2.4. Op zoek naar optimalisatie van de opvolgingsmethodiek: TOPdesk

Doordat de fusie voor de hele organisatie wijzigingen meebracht in de structuur en werking van de diensten, met als gevolg een aanpassing van de takenpakketten van medewerkers, was het in de beginperiode van 2019 vaak niet duidelijk door welke dienst en door welke medewerker een melding behandeld moest of kon worden.

Door meldingen consequent te registreren en op te volgen, kon toch verzekerd worden dat de meeste meldingen tijdig behandeld en beantwoord werden.

De gehanteerde werkwijze van registreren en opvolgen via Excel is een hulpmiddel, maar het is redelijk omslachtig.

In de loop van 2019 werden de mogelijkheden verkend om hiervoor een efficiënte digitale tool in te zetten en werd de keuze gemaakt voor TOPdesk.

Op basis van een analyse van de werking en een bevraging van medewerkers van DIV, ICT, communicatie en technische dienst, werd in november 2019 beslist om de TOPdesk als software aan te kopen en in te zetten om het centrale meldpunt te ondersteunen: de behandeling van de aanvragen en de terugkoppeling naar de burger

Naast andere functionaliteiten van deze software, zien we volgende mogelijkheden om verder te optimaliseren:

- Hogere burgertevredenheid door effectievere en efficiëntere afhandeling van meldingen zal bijdragen aan verbeterde dienstverlening
- Informatievoorziening (statussen meldingen,...) richting burgers is een belangrijk verbeterpunt voor het verder professionaliseren van de dienstverlening
- Operationele kosten verlagen: minder fouten in registratie en een eenduidige manier van registratie heeft een efficiëntere en transparante organisatie tot gevolg.

In de eerste fase bij de implementatie van het meldingenbeheer zullen we een tijdelijke 'koppeling' leggen tussen het meldingenbeheer voor de burgers en 3P, dit voor een efficiëntere afhandeling.

Het is bij de implementatie belangrijk dat het meldpunt ook goed wordt gecoördineerd, het mag niet enkel een registratiepunt zijn.

TOPdesk zorgt voor integratie en automatisering van processen.

Het is belangrijk dat bij de implementatie de burger centraal gesteld wordt en dat alle processen en rollen en verantwoordelijkheden aan medewerkers worden toegekend in functie van

- een consistente aanpak om meldingen te ontvangen en te beheren
- een goede terugkoppeling met de burger
- een correct verwachtingspatroon ten aanzien van het bestuur
- het optimalisatie van de dienstverlening op basis van analyse van meldingen

Het streven is dat in de toekomst alle meldingen uit de verschillende kanalen samenkomen in het TOPdesk verzamelportaal. Vanaf daar zullen ze de weg naar de diensten vinden. De diensten kunnen dan alle informatie rechtstreeks raadplegen in het portaal alsook verder aanvullen met de opvolging. Dit zorgt er ook voor dat we transparanter kunnen rapporteren over de meldingen.

In het kader van de voorbereidingen van dit aankoopdossier werden de gemeentebesturen van Zonhoven en Nijlen geraadpleegd en bezocht.

### 3. Meldingen en klachten in Pelt – jaaroverzicht

#### Jaaroverzicht meldingen 2019

Totaal aantal meldingen:		1692
Aantal meldingen met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst:		10
Gekozen kanaal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Website: 1218</li> <li>* App: 87</li> <li>* Medewerker: 70</li> <li>* Onthaal: 119</li> <li>* Telefoon: 3</li> <li>* Burgemeester: 15</li> <li>* Schepenen: 148</li> <li>* Politie: 4</li> <li>* Facebook: 7</li> <li>* Klantendienst Wegen en Verkeer: 11</li> </ul>	
Categorie van de melding:	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ratten 207</li> <li>* Katten 55</li> <li>* Niet ophaling van grofvuil, groenafval, pmd, papier en karton 29</li> <li>* Defect aan de straatverlichting 42</li> <li>* Postzakken blijven onbeheerd achter 1</li> <li>* Klacht over geluidsoverlast 1</li> <li>* Fouten op stratenplan en google maps 5</li> <li>* Diverse meldingen voor technische dienst 1071</li> <li>* Diverse meldingen voor planning en projecten 212</li> <li>* Overlast Stationsstraat 1</li> <li>* Overlast percelen burens en vraag om info 25</li> <li>* Correcte schrijfwijze straatnaam 6</li> <li>  Klacht over fluvius</li> <li>  Wespennest</li> <li>  Klacht over verkiezingsdrukwerk</li> <li>* Overlast skatepark Vloeterstraat Pelt 2</li> <li>  Aanvraag AED toestel</li> <li>* Vraag om info 3</li> <li>* Melding over verkeerssituatie (Neer)Pelt en (Over)Pelt 4</li> <li>  Info over gemeenteraad</li> <li>  Melding over sluiting bankautomaten</li> <li>* Klacht over terugbetaling tickets 2</li> <li>  Klacht over gemeentelijke bijdrage afvoer water</li> <li>* Opmerkingen over gebruik website 12</li> <li>  Opmerkingen over gebruik app</li> <li>  Vraag om inzage gemeentebld Overpelt</li> <li>  Opmerkingen over boekje 'UIT voor kinderen in Pelt'</li> <li>* Overlast hangjongeren 14</li> <li>  Aanvraag snelheidscontroles/aanpassing snelheid</li> <li>  Vandalisme</li> <li>  Melding druggebruik 't Pelterke</li> <li>  Overlast en veiligheid schoolomgevingen</li> <li>  Gevaarlijke verkeerssituaties</li> <li>  Compostbakken verbingsstraatje Koning Boudewijnplein met Heerstraat</li> </ul>	
Dienst die de melding behandelt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Technische dienst: 1071</li> <li>* Planning en projecten: 212</li> <li>* Omgevingsbalie: 25</li> <li>* GIS: 5</li> <li>* Communicatie en participatie: 12</li> <li>* Financiële dienst: 2</li> <li>* Burgerbalie: 3</li> <li>* DIV, ICT en Innovatie: 6</li> <li>* Gezin: 2</li> <li>* Algemeen directeur: 1</li> <li>* Adjunct algemeen directeur: 4</li> <li>* Burgemeester: 1</li> <li>* Rattenvanger: 207</li> <li>* Zwerfkattenproject: 55</li> <li>* Politie: 14</li> <li>* Fluvius: 42</li> <li>* Limburg.net (Mdesk): 29</li> <li>* Bpost: 1</li> </ul>	

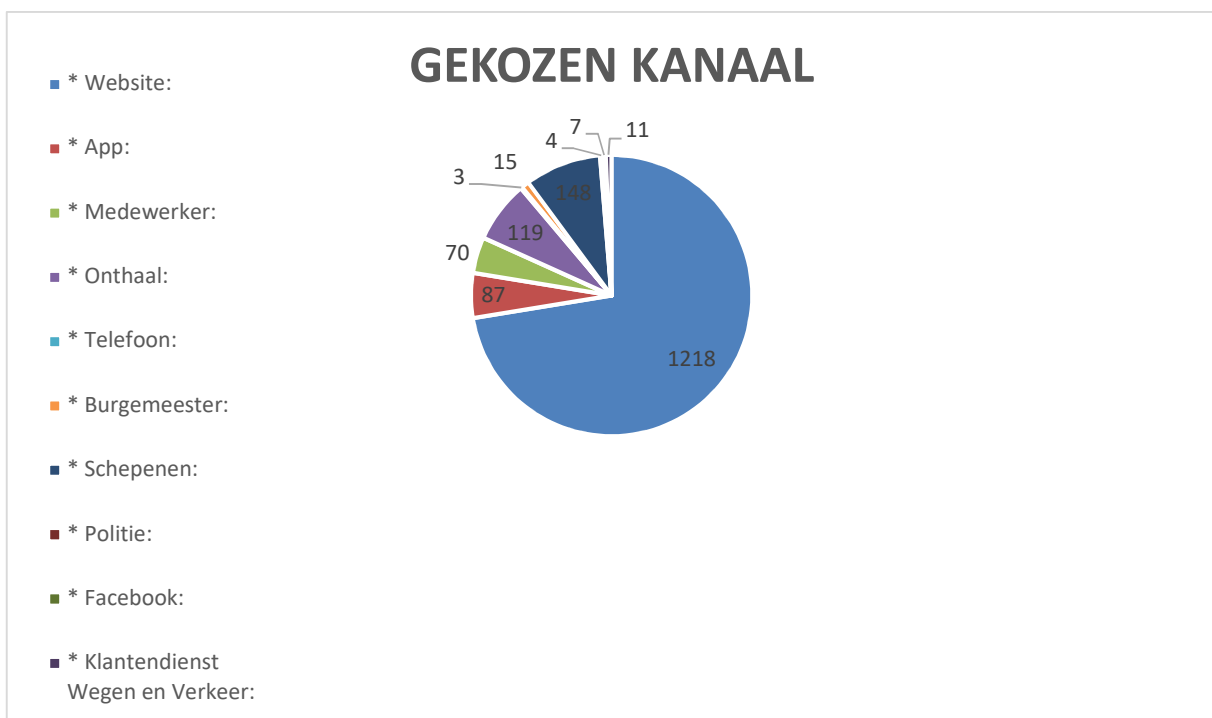
### 3.1. Jaaroverzicht meldingen 2019

Lokaal bestuur Pelt heeft in 2019 in totaal 1.692 meldingen geregistreerd.

Op weekbasis gaat het om 32 meldingen of ongeveer één melding per uur tijdens de kantoor tijden.

We beschikken niet over vergelijkingspunten en op basis van deze gegevens is het moeilijk een uitspraak te doen over de hoeveelheid meldingen op zich. Met dit overzicht leggen we een basis van de gegevens te analyseren en vergelijkingen mogelijk te maken in de toekomst.

#### Gekozen kanaal



Het valt op dat 72% van de meldingen via de website van de gemeente Pelt gebeurt. Het is positief dat een groot aandeel van de meldingen digitaal wordt ingediend. Dit vergemakkelijkt het overzicht en de opvolging en bespoedigt de behandeling ervan. Zonder de andere kanalen te verwaarlozen, verdient de digitale melding op de thuispagina van de website de meeste aandacht.

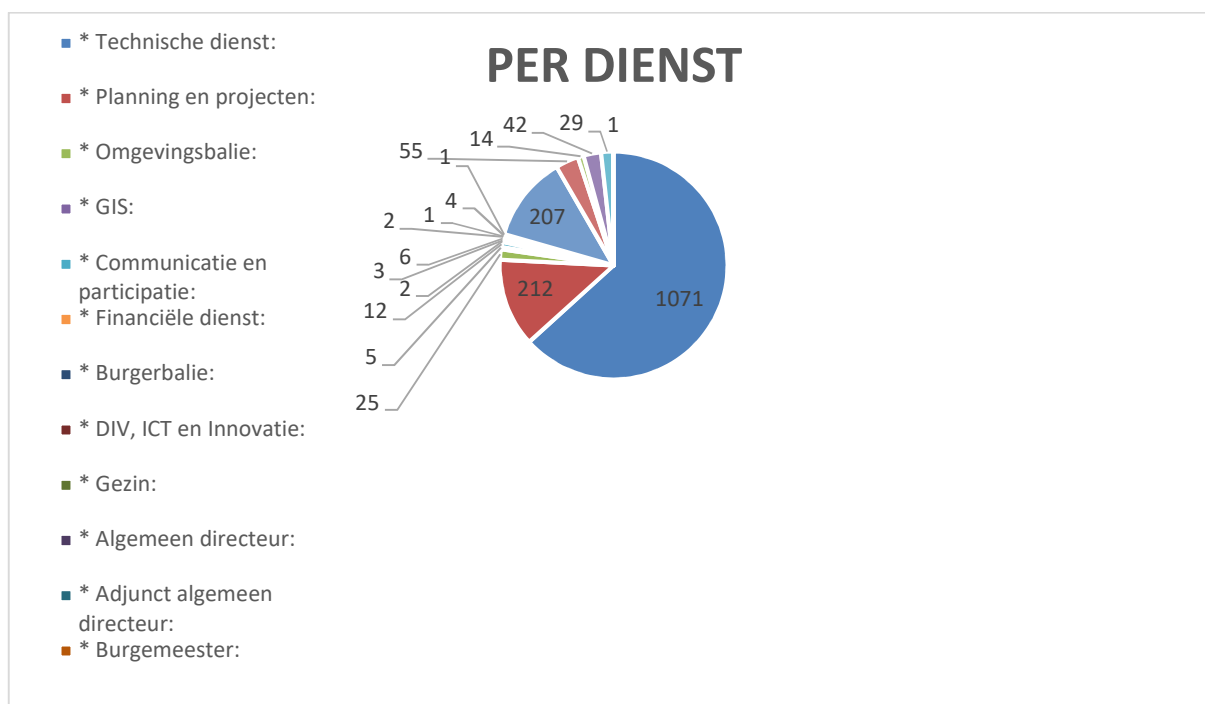
Naast de website zijn de burgemeester en schepenen de belangrijkste aangevers van meldingen met 163 meldingen, bijna 10%.

Pas daarna komen de meldingen die bij het onthaal in de gemeentehuizen aangebracht worden, met 119 meldingen, goed voor 7% van het totaal aantal meldingen.

Meldingen via Facebook (7) zijn meldingen die de burger niet uitdrukkelijk bij de gemeente heeft ingediend bij de geëigende weg, maar signalen die opvangen worden door social media op te volgen en actief in te spelen over aangelegenheden die betrekking hebben op de werking van de gemeente.



## Categorie van de melding



De medewerkers van de technische dienst (wegen, groen, gebouwen) krijgen de meeste meldingen doorspeeld, nl. 1.071 meldingen in 2019, zijnde 63%.

Een goede informatiedoorstroming naar deze dienst en een koppeling met de software die de technische dienst gebruikt voor het opvolgen van werkopdrachten (3P) is een belangrijk aandachtspunt voor een kwaliteitsvolle klantenbehandeling.

Met 212 meldingen of een aandeel van 13% in de totaliteit van meldingen, is de dienst planning en projecten de tweede dienst aan wie meldingen toegewezen worden.

Overlast door ratten is een melding die relatief vaak voorkomt, nl. 207 meldingen (12%). De gemeente speelt deze meldingen door aan een externe firma met wie er een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten voor de bestrijding en preventie van ratten.

Ook voor de opvang van zwerfkatten (55 melding) heeft de gemeente een samenwerkingsovereenkomst met een externe organisatie. Het behandelen en opvolgen van deze meldingen blijft voor beide categorieën van meldingen wel bij de gemeente.

De meldingen die voor andere diensten dan de gemeentelijke diensten bestemd zijn, zoals over afvalophaling (29 meldingen), straatverlichting (42 meldingen) en postzakken (1 melding), zijn relatief beperkt en vertegenwoordigen 4% van het aantal meldingen. Burgers kunnen deze meldingen ook rechtstreeks melden aan Fluvius, Limburg.net of Bpost, maar indien de gemeente de melding ontvangt zal de gemeente zelf zorgen dat de melding goed terecht komt.

Bij Fluvius en Limburg.net hebben personeelsleden van de gemeente een login om meldingen rechtstreeks in het digitale platform van deze organisaties in te brengen.

### 3.2. Jaaroverzicht tussenkomsten Vlaamse Ombudsdienst 2019

Voor 10 meldingen hebben burgers de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst ingeroepen. Het is positief dat inwoners hiervoor terecht konden bij een onafhankelijke partij, die bemiddelt tussen burger en bestuur.

Eenzijds heeft het nieuwsbericht van eind februari 2019, verstuurd naar aanleiding van het afsluiten van de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsman, enkele vragen tot bemiddeling uitgelokt. Anderzijds lijkt de verwijzing en vermelding van de contactgegevens van de ombudsman in het meldingenformulier op de website bij te dragen tot de bekendheid en het beroep doen op deze tussenkomsten.

Deze 10 tussenkomsten betreffen uiteenlopende vragen, nl.

- Inrichting openbaar domein : 2x
- Achterstallig groenonderhoud, nl. snoeien of maaien: 2x
- Vragen over een omgevingsvergunning, inzage in vonnis waarnaar verwezen wordt: 1x
- Terugbetaling tickets : 1x
- Hinder tijdens wegenwerken : 1x
- Geluidsoverlast: 1x
- Sluikstort: 1x

### 3.3. Jaaroverzicht klachten 2019

Voor het overzicht van klachten, zoals omschreven van artikel 1 § 2 van het reglement klachtenbehandeling, kunnen we kort zijn en een beknopte omschrijving geven van de twee ontvangen klachten.

#### **Klacht nr. 1 (januari – e-mail)**

De klacht gaat over een situatie waarin de gemeente in 2018 en eerder al onderhandelde tussen burens over opslag van afval, materialen en werktuigen in de tuin. Aan de indiener werd verwezen naar de inspanningen en resultaten die de gemeente reeds eerder deed om via bemiddeling tot een verbetering te komen. Aan de klager wordt meegedeeld dat de gemeente hierin geen verdere actie meer kan ondernemen en de klager wordt herinnerd aan een schrijven van 2018 waarin hem al meegedeeld werd dat hij zich tot het vrederecht kan wenden omwille van abnormale burenhinder wanneer geen bevredigend compromis bereikt kan worden.

#### **Klacht nr. 2 (juli – bezoek gemeentehuis)**

Deze klacht is geuit door een inwoner tijdens een bezoek aan de gemeentediensten en handelt over overlast in de straat. Deze klacht heeft betrekking op gemeentelijke bevoegdheden, nl. de toepassing van het gemeentelijk marktreglement, het politiereglement ter beteugeling van de overlast, de inrichting van de weg en de verkeersorganisatie. De klacht gaat eveneens over bevoegdheden van de lokale politie. Er wordt gedeeltelijk tegemoet gekomen aan de oplossing van de hinder en er wordt gemotiveerd waarom geen bijkomende maatregelen genomen zullen worden.

Beide klachten werden behandeld door de algemeen directeur met een brief aan de klager.

### 3.4. Werken aan een oplossingsgerichte klachtenbehandeling

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een lijst van 12 kwaliteitskenmerken voor een sterk en bemiddelingsgericht klachtenmanagement uitgewerkt.

Bij het verder optimaliseren van de klachtenbehandeling, zullen we deze principes als leidraad nemen:

#### **Aandachtspunt “klachten ontvangen”**

1. De klachtendienst en -procedures zijn vlot vindbaar en bereikbaar voor de burger (contactgegevens online, via sociale media en in publicaties, verschillende contactmogelijkheden, vermelding klachtendienst in de briefwisseling).
2. De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie (eigen medewerkers informeren over en verwijzen door naar de klachtendienst)
3. Er is een representatief aantal klachten in functie van de context (verhouding tot aantal burgercontacten/dossiers, aard en werking van de overheidsinstantie ...)

#### **Aandachtspunt “klachten behandelen”**

4. De klachtenbehandeling is gericht op bemiddeling en oplossingen (aandacht voor bereikte verzoeningen, gebruikte bemiddelingsmethodieken, structurele verbeteringen).
5. Er is samenwerking en coördinatie met andere overheidsinstanties of met derden aan wie taken worden uitbesteed, zowel voor klachtenbehandeling als rapportage.
6. Klachten worden tijdig behandeld en de antwoorden zijn “heerlijk helder” (eenvoudige en duidelijke taal, persoonlijke, empathische toon).
7. In de antwoorden staat een verwijzing naar de volgende stap bij blijvende ontevredenheid (informeren over “wat nu”).

#### **Aandachtspunt “lessen trekken”**

8. De klachtendienst overlegt regelmatig met het management om de werking van de overheidsinstantie op te volgen.
9. De dienst brengt jaarlijks tijdig een klachtenrapport uit, dat binnen de eigen organisatie wordt verspreid en besproken op het managementteam
10. Het klachtenrapport biedt een globaal zicht op de belangrijkste klachtenbeelden en het oplossingsvermogen van de dienst.
11. Het klachtenrapport besteedt aandacht aan aanbevelingen/beleidsaspecten/verbeterpunten en de opvolging van eigen of ombudsaanbevelingen
12. De klachtendienst streeft naar professionalisering (opleiding, functiebeschrijving, onafhankelijkheid)

### 3.5. Werkpunten 2020 op het vlak van klachtenbehandeling

- Permanente aandacht voor consequente registratie en opvolging van meldingen en klachten
- Optimalisatie van het meldpunt én werken aan een antwoordpunt volgens de aanbevelingen in punt 3.4.
- Implementatie TOPdesk met koppeling naar het meldingenformulier op de website, het belangrijkste kanaal waarover wij meldingen ontvangen en koppeling naar de software werkopdrachten van de technische dienst, de grootste probleemplosser. De implementatie gebeurt in nauwe samenwerking tussen medewerkers van DIV, ICT, communicatie en technische dienst. Aandachtspunt hierbij is dat het systeem niet drempelverhogend mag werken voor de burger. "You've got to start with the customer experience and work backwards to the technology – Steve Jobs"
- De implementatie gaat gepaard met een duidelijke procesbeschrijving en explicitering van rollen en verantwoordelijkheden
- Sensibiliseren van medewerkers: meldingen zijn belangrijk, we nemen meldingen altijd serieus, ongeacht of we het een terechte of onterechte melding vinden
- Jaaroverzicht meldingen en klachten op de agenda managementteam
- Jaaroverzicht meldingen en klachten op intranet om de aanpak bekend te maken bij medewerkers en hun rol in het behandelen te benadrukken en er waardering voor uit te spreken

Pelt, februari 2020

# Intern rapport

Onderwerp	KLACHTENRAPPORT 2019
Auteur	<b>Strategie &amp; coördinatie</b>
Datum	<b>2019</b>

De stad Halle bouwt aan een cultuur waarin dienstverlening belangrijk wordt geacht en de zorg voor de kwaliteit van de eigen dienst- en hulpverlening als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Dit vergt een volgehouden aandacht voor kwaliteitszorg. Het registreren, beheren en opvolgen van klachten is hierbij een belangrijk aspect. Klachten zetten ons ertoe aan onze werking in vraag te stellen en te optimaliseren. Daarom werd een gestructureerd klachtenmanagement opgezet voor de gehele organisatie.

In wat volgt een analyse van de klachten van 1 januari tem 31 december 2019.

## **Klachtenreglement**

Met de integratie van stad en OCMW Halle werd er een nieuw reglement voor klachtenbehandeling goedgekeurd voor de eengemaakte organisatie. Op 26 februari 2019 keurden de gemeente- en OCMW-raad het reglement klachtenbehandeling goed. De nieuwe procedure en bijhorende interne afspraken werden dan ook in het LEGO (Leidinggevendendoverleg) toegelicht. De procedure is ook terug te vinden via swoi (intranet).

Sinds juli 2019 werd er een samenwerking opgezet met de Vlaamse ombudsman. In geval een klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de klachtencoördinator of over het resultaat kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsman. Deze beroepsmogelijkheid of klachtenbehandeling in tweede lijn wordt steeds meegegeven in de reactie aan de klachtindiener.

De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsman de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.

Omtrent deze samenwerking werd gecommuniceerd in de infoHalle, alsook op de website. In 2019 waren er geen aanmeldingen bij de Vlaams ombudsman voor de stad Halle.

## **Rapportage klachten**

Klachten kunnen via diverse kanalen ingediend worden, zowel mondeling als schriftelijk via een formulier, alsook digitaal via de website. De meeste klachten worden ontvangen via de klachtenfiche op de website

In totaal werden er **43** klachten geregistreerd over de periode van 1 januari tem 31 december 2019. Deze kunnen we opsplitsen volgens sector/cluster waarop ze betrekking hebben:

# Intern rapport

Totaal: 43		
	Sector Samenleving	Totaal 9
	Welzijn	1
	CTE	1
	Jeugd en onderwijs	2
	TMZ	1
	EMZ	2
	IMZ	2
	Sector Stadsontwikkeling	Totaal 21
	Openbaar domein	18
	Ruimte & wonen	1
	Integrale veiligheid	2
	Sector Dienstverlening	Totaal 7
	Hulpverlening	3
	Burgerzaken	4
	Sector Ondersteuning	Totaal 2
	personeelszaken	2
	Sector Facility	Totaal 3
	Sector Financiën	Totaal 1

In bijlage overzicht van de individuele klachten in 2019.

De rapportage aan het college van burgemeester en schepenen (driemaandelijks) en aan de gemeenteraad (jaarlijks) omvat volgende gegevens:

- Nummer
- Datum van ontvangst
- Sector, cluster en team waarop de klacht betrekking heeft
- Aard van de klacht
- Afhandeling van de klacht
- Datum van afhandeling

## Rapportage Felicitaties & dankbetuigingen

In totaal werden er **9** schriftelijke felicitaties of dankbetuigingen genoteerd.

# Lokaal bestuur Sint-Truiden – Rapportering klachtenbehandeling 2019

## Gegeven

### Inleiding

Het lokaal bestuur Sint-Truiden streeft ernaar om zorgvuldig om te gaan met meldingen en klachten en een grondige, klantvriendelijke en uniforme aanpak te verzekeren. Vanuit deze visie zijn er in 2019 verschillende stappen genomen om de klachtenbehandeling verder te optimaliseren.

Voor meldingen en klachten wordt de centrale behandeling en opvolging georganiseerd via het burgermeldsysteem. De burger kan echter via verschillende kanalen een melding of klacht doorgeven (bijv. website, stadsapp, formulier in infoblad,.. ). Op die manier verzekeren we dat:

- de meldingen zo snel mogelijk aan de juiste dienst worden toegewezen;
- de klachten correct en integer behandeld worden;
- de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden;
- de melder een antwoord krijgt.

Daarnaast werd het klachtenreglement geactualiseerd en een ombudsdienst opgericht (raadsbesluiten 17 juni 2019). Voor de ombudsdienst werd er een samenwerking aangegaan met de Vlaamse ombudsman. Hierdoor kan de burger bij een onafhankelijke derde partij terecht indien hij/zij ontevreden is over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling door de klachtencoördinator van het lokaal bestuur. De ombudsman treedt als bemiddelaar op en streeft ernaar om de partijen te verzoenen.

Het Decreet Lokaal bestuur (art. 302 en 303) bepaalt dat er jaarlijks gerapporteerd wordt aan de raden over de klachtenbehandeling van het lokaal bestuur. Hieronder wordt het klachtenbeeld voor 2019 geschetst.

### Klachtenbeeld

In 2019 registreerde het lokaal bestuur Sint-Truiden 47 klachten. Alle klachten werden ontvankelijk verklaard. Er wordt gestreefd naar een klantvriendelijke oplossing waarbij een correcte toepassing van overheidsprincipes (neutraliteit, gelijkheid, correctheid,...) vooropstaat.

Sinds de vernieuwing van het klachtenreglement (zie raadsbesluit van 17 juni 2019) wordt een termijn van 45 dagen gehanteerd waarbinnen de burger een antwoord op zijn klacht mag verwachten. Van de 18 klachten die onder deze vernieuwing vallen, zijn er 17 tijdig beantwoord. Wanneer we echter ook de eerdere klachten van 2019 opnemen, dan zien we dat al deze dossiers tijdig werden afgehandeld.

Sinds de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse ombudsman is afgesloten, hebben burgers in 8 dossiers beroep gedaan op de geboden dienstverlening. De ombudsman werd in alle dossiers gecontacteerd als eerstelijns-klachtbehandelaar. Dit betekent dat de klachtenprocedure van het lokaal bestuur nog niet was doorlopen. Een typisch verloop is dan dat de Vlaamse ombudsman informatie opvraagt bij de diensten en op basis hiervan een advies tot oplossing formuleert. De Vlaamse ombudsman stelt ook elk jaar in maart zijn jaarverslag voor. Hierin worden algemene conclusies van de klachtenbehandeling bij de aangesloten lokale besturen toegelicht.

De klachten kunnen in onderstaande categorieën ingedeeld worden:

Categorieën	Aantal	Percentage
<b>Klacht dienstverlening – procedure</b> De burger is ontevreden over het verloop van een procedure. Dit kan bijvoorbeeld ontstaan door onduidelijke procedures, onvoldoende communicatie over de verschillende stappen, administratieve fouten,...	18	38%
<b>Klacht dienstverlening – gedrag personeel</b> De burger is ontevreden over het gedrag van een ambtenaar.	12	26%
<b>Klacht overlast – geluid</b> De burger klaagt geluidsoverlast aan.	5	11%
<b>Klacht mobiliteit – verkeerssituatie</b> De burger klaagt onveilige/onguidelijke verkeerssituaties aan.	4	9%
<b>Klacht dienstverlening – uitbestede opdracht/externe partner</b> De burger heeft klachten over dienstverlening die uitbesteed is of door een externe partner van het lokaal bestuur wordt uitgevoerd. Ook klachten over andere overheidsinstanties vallen onder deze categorie.	4	9%
<b>Klacht dienstverlening – ongelijke behandeling</b> De burger meldt een situatie waarin hij/zij zich ongelijk behandeld voelt.	2	4%
<b>Klacht infrastructuur – gebouwen</b> De burger heeft een klacht over de staat van een gebouw dat eigendom is van het lokaal bestuur.	1	2%
<b>Klacht openbaar domein</b> De burger heeft een klacht over de staat van het openbaar domein.	1	2%

Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren

Het lokaal bestuur Sint-Truiden zet in op kwaliteitsmanagement. Hierbij staat het principe van voortdurend verbeteren voorop. Het klachtenbeeld vormt dan ook een belangrijke bron van informatie om de dienstverlening verder te kunnen versterken.



Wanneer we naar de categorieën kijken waarin de meeste klachten zijn binnengekomen, dan neemt het lokaal bestuur Sint-Truiden volgende acties:

– **Klacht dienstverlening – procedure**

Deze categorie bevat klachten die zich toespitsten op onvrede met procedures en/of het verloop van een proces (bijv. inname openbaar domein, adreswijziging, ambtshalve inschrijvingen,...).

Voor 2019 valt op dat een aantal klachten zich specifiek richtten op de procedure rond de inname van het openbaar domein. 2019 vormde inderdaad een overgangsjaar aangezien deze procedure gedigitaliseerd en geautomatiseerd is via de ingebruikname van een nieuwe softwaretoepassing. De ervaring van burgers met het nieuwe systeem en de feedback die we hierrond ontvingen, hebben we aangegrepen om de procedure verder op punt te zetten.

Daarnaast stellen we vast dat de onvrede in deze categorie van klachten vaak ontstaat doordat de burger niet op de hoogte is van het verloop van een procedure of deze procedure onduidelijk vindt. Het lokaal bestuur Sint-Truiden streeft dan ook naar een actieve, transparante en duidelijke communicatie met de burger om hieraan tegemoet te komen.

Eén aspect hiervan is de burger op de hoogte stellen van nieuwe/aangepaste reglementen. Deze worden, zoals decretaal bepaald, op de website geplaatst. Daarnaast worden ook het stedelijk infoblad en persberichten (via klassieke en sociale media) als communicatiekanaal ingezet om de burger te informeren. De specifieke procedures per dienst kunnen op de website geraadpleegd worden. Uit de gemeentemonitor blijkt dat stad Sint-Truiden op het gebied van tevredenheid over de verspreiding van informatie hoger scoort dan het gemiddelde binnen het Vlaams gewest. Er blijft echter, zoals ook uit de klachten blijkt, nog een ruime verbeteringsmarge bestaan.

– **Klacht dienstverlening – gedrag personeel**

Eén van de kernwaarden van het lokaal bestuur Sint-Truiden is klantgerichtheid. Het is belangrijk dat deze waarde uitgedragen wordt in de alledaagse contacten met burgers en partners. Daarom wordt er in het opleidingsplan van het lokaal bestuur Sint-Truiden hieraan ook ruime aandacht besteed. Uit de klachten die we ontvangen hebben, blijkt dat burgers/partners in individuele situaties toch een onheuse behandeling kunnen ervaren. Deze situaties worden steeds onderzocht en indien gegrond wordt de medewerker steeds op zijn gedrag aangesproken. Eventuele andere acties, om de onvrede in de toekomst te voorkomen, worden bovendien ook opgenomen (bijv. aanpassing/verduidelijk reglement).

Naast de verbeterpunten die uit het bovenstaande klachtenbeeld komen, kunnen we echter ook positieve signalen leggen. Uit een aantal tevredenheidsmetingen kunnen we afleiden dat de loketvoorzieningen bijvoorbeeld zeer goed geëvalueerd worden door de burger (gemeentemonitor, onderzoek UCLL).

– **Klacht overlast - geluid**

Het lokaal bestuur Sint-Truiden is een levendige stad die gastvrij en verbindend is. Vanuit deze visie worden er verschillende evenementen georganiseerd. De omkadering van deze evenementen (voorwaarden, reglementen,...) dient de overlast zoveel als mogelijk te voorkomen en te beperken. Bij klachten van burgers worden steeds de nodige stappen genomen om de getroffen maatregelen verder op punt te stellen. Voor deze klachtencategorie werd in verschillende klachtendossiers ook nauw

*Sint  
Truiden*

samengewerkt met de lokale politie Sint-Truiden – Gingelom - Nieuwerkerken, bijvoorbeeld voor wat betreft de vaststelling en handhaving van afspraken.

# KLACHTENREGISTRATIE 2019

		DATUM	MELDER	KLACHT	WIJZE INDIENING	OPVOLGING	TEVREDENHEID INDIENER
	<b>ALGEMEEN &amp; ONDERSTEUNENDE DIENSTEN</b>						
1	<b>THUISZORG</b>	10/04/2019	Klant dienstencheques	Adm. Kost 0,50 euro	e-mail	Bijkomende uitleg en duiding	Betrokkene gaat akkoord en zet de dienstverlening verder
2		19/02/2019	S. vriend/kennis van klant T. thuiszorg	Meneer S meldde er dat een verzorgende niet correct zou omgaan met de middelen van mevrouw T (dit wanneer ze boodschappen doen.) Mevr. T. staat onder bewindvoering om haar te beschermen tegen misbruik van derden. De heer S wil de bewindvoering stopzetten. Bij nazicht bleek dat alle boodschappen correct zijn uitgevoerd. De heer S en mevr. T zijn uitgenodigd, waarop meneer alleen gekomen is. De situatie is uitgelegd, en S. concludeerde dat de feiten zoals we ze benoemden correct waren. We hebben we de verzorgende niet terug laten gaan naar het gezin omdat zij	mondeling bij voorzitter door de heer S.	Uitgenodigd voor toelichtend gesprek	mevrouw T. is bij S. in getrokken in Tienen. Na korte tijd is ze terug gekomen, en is de thuiszorg terug opgestart. In dit verhaal trachten we mevrouw zo goed mogelijk te beschermen tegen haarzelf en anderen. We doen nog wel samen met mevrouw boodschappen, maar ze verkiest om de bankkaart zelf te houden - dit in overleg met de bewindvoerder.

				dit niet meer kon dragen. Deze beschuldiging heeft de verzorgende sterk geraakt.			
3		14/05/2019	Klant MMC	Onbeleefd telefoongesprek vrijwillige chauffeur	e-mail	Gesprek met vrijwillige chauffeur	Terugkoppeling naar klant MMC
4		03/07/2019	politie	Klant dienstencheques deed een melding van diefstal van enkele kledingstukken. Deze zouden door onze poetshulp onteigend zijn. Detail : mevrouw is steeds aanwezig in huis wanneer onze poetshulp er komt. De zoon is in de meeste gevallen ook altijd aanwezig.	mondeling	Van de inspecteur mochten we geen contact opnemen met mevrouw P., in kader van het onderzoek. Dit hebben we zo uitgevoerd. Op 4/7/19 hebben we de inspecteur, evenals de zoon van mevrouw gehoord. De zoon van mevrouw gaf aan dat hij de feiten niet realistisch achtte, hij was ook boos vertrokken bij zijn moeder wanneer ze hem inlichtte. De inspecteur kon niet meer info geven over het onderzoek. Onze collega zou een uitnodiging krijgen om haar verklaring af te leggen. Op 5/7/19 kregen we groen licht van de inspecteur om mevrouw aan te spreken, dit omdat ze melding maakte dat onze poetshulp niet	De politie gaf aan dat ze het verhaal van onze klant niet geloofden. De zoon had dit ook al gecommuniceerd met de politie.

						meer gewenst was bij haar. Mevrouw deed haar verhaal, we benoemden vertrouwen te hebben in onze poetshulp en het verslag van de politie af te wachten.	
5	RAKKERTJES	18/04/2019	Kind en Gezin	Hygiëne en drukte in de groep en betrokkenheid van de juffen	e-mail	Opmaak actieplan, overgemaakt aan K&G	Continue proces en blijvende aandacht en opvolging
6	WOONZORGCENTRA	11/02/2019	Zoon bewoonster	de houding van een personeelslid van de afdeling	e-mail	Correctief: er werd een ondersteunend gesprek gehouden met de melder  Preventief: in aanwezigheid van de hoofdverpleegkundige werd er een constructief gesprek gehouden met het personeelslid van de afdeling	Melder bedankt directie om het gesprek te voeren met personeelslid.
7		19/02/2019	Dochter bewoonster	Gebrek aan vertrouwen door diefstal gepleegd in de kamer	e-mail	De hoofdverpleegkundige heeft de feiten aangegeven bij de politie zodat een onderzoek wordt opgestart.	Geen verdere reactie
8		Juli 2018	Kleinzoon bewoonster	Feiten medewerkers	krant	Gerechtigd onderzoek loopt	
8	<b>TOTAAL</b>						

# Jaarverslag Klachtenbehandeling 2019

# Inhoud

---

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<i>Klachtenbehandeling</i>	3
<i>Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst</i>	3
<i>Rapportage klachtenbehandeling</i>	3
<b>Klachten ontvangen</b>	<b>4</b>
<i>De klachtendienst en –procedure zijn vlot vindbaar</i>	4
<i>De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie</i>	4
<i>Een representatief aantal klachten</i>	5
<b>Klachten behandelen</b>	<b>5</b>
<i>Bemiddeling en oplossingen centraal</i>	5
<i>Samenwerking</i>	5
<i>Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling</i>	6
<i>Doorverwijzing bij ontevredenheid</i>	6
<b>Lessen trekken</b>	<b>6</b>
<i>Overleg met management</i>	6
<i>Jaarlijkse rapportage</i>	7
<i>Continue verbetering en professionalisering</i>	7
<b>Analyse klachtenbehandeling 2019</b>	<b>7</b>
<i>Ontvankelijk versus onontvankelijk</i>	7
<i>Kanaal</i>	7
<i>Overzicht per thema en dienst</i>	8
<i>Gemiddeld aantal klachten per maand</i>	9
<i>Klachten Toezichthoudende overheid</i>	9
<i>Intradura</i>	9
<i>Dossiers Vlaamse Ombudsman</i>	10
<b>Overzicht klachten</b>	<b>11</b>
<b>Klachten Intradura</b>	<b>39</b>

# Inleiding

---

## Klachtenbehandeling

Het Decreet Lokaal Bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het bestuur hecht veel belang aan het zorgvuldig en correct omgaan met klachten en meldingen teneinde een deskundige en klantvriendelijke aanpak te kunnen garanderen. Om hieraan tegemoet te komen werd een algemeen klachtenreglement inzake klachtenbehandeling opgesteld en een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente Opwijk en het OCMW van Opwijk kan een klacht indienen.

## Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst

De Gemeente Opwijk sloot in 2019 een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst voor zijn klachtenbehandeling voor een periode van 3 jaar. Deze samenwerking is ter aanvulling op het bestaande systeem van klachtenbehandeling in 1<sup>e</sup> lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in 2<sup>e</sup> lijn én is ook bevoegd om meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar te onderzoeken.

## Rapportage klachtenbehandeling

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt van de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsman (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 303 §3). Vanaf 2020 wordt ook op het lokale niveau het eigen klachtenverslag jaarlijks openbaar besproken.

Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor gemeente en OCMW.



In Opwijk werd jaarlijks een anoniem overzicht van alle klachten besproken op de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn. Het is de eerste maal dat er een uitgebreid jaarverslag wordt opgemaakt. Een sjabloon werd door de Vlaamse Ombudsdienst niet ter beschikking gesteld. Wel werd verwezen naar bestaande voorbeelden van andere lokale besturen en een lijst met aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling. Dit vormt de basis voor de opmaak van dit jaarverslag.

## Klachten ontvangen

---

### De klachtendienst en –procedure zijn vlot vindbaar

Alle info met betrekking tot de klachtenbehandeling van onze gemeente is beschikbaar op de website <https://www.opwijk.be/klachten-en-meldingen>

Op de website maken we het onderscheid tussen een melding en een klacht. Meldingen van defecte straatlampen of achtergelaten vuilniszakken kunnen rechtstreeks bij Fluvius of Intradura gebeuren of via doorverwijzing vanuit de gemeente. Het gemeentelijk klachtenreglement is eveneens beschikbaar op de website, zodat burgers weten binnen welke termijn een antwoord op hun klacht geformuleerd zal worden en wat er vervolgens met de klacht of melding gebeurt.

### De klachtendienst is goed gekend binnen de eigen organisatie

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Als melding wordt aanzien: het door de burger signaleren van een bepaalde tekortkoming (in het functioneren van de overheid, aan de infrastructuur, aan het wegennet...). Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, defect aan de openbare verlichting, de verkeerde spelling van een naam,...

Het klachtenreglement heeft voor alle duidelijkheid enkel betrekking op klachten.

De praktijk leert ons dat het onderscheid tussen een klacht en een melding zowel voor burgers als voor medewerkers niet altijd even duidelijk is. Wanneer meermaals dezelfde melding van een defect in het wegdek gebeurt door eenzelfde persoon, zonder dat hier binnen een redelijke termijn gevolg wordt aan gegeven, wordt dit weldegelijk een klacht en dient dit ook zo behandeld te worden.

De onderlinge samenwerking tussen de medewerkers die de klachten en de meldingen verwerken is goed. Overlapping wordt vermeden en er wordt correct doorwezen. Toch is niet iedere medewerker volledig op de hoogte van het systeem van klachtenbehandeling. Daardoor durven sommige klachten wel eens niet correct en/of tijdig behandeld te worden. In 2020 is het een werkpunt om de interne communicatie rond klachtenbehandeling te vergroten.

## Een representatief aantal klachten

We hebben er bewust voor gekozen om alle klachten zowel ontvankelijk als onontvankelijk systematisch te registreren omdat we ervan overtuigd zijn dat klachtenbehandeling integraal deel uitmaakt van burgerparticipatie. Klachtenbehandeling is een middel om de werking van het lokaal bestuur constant te verbeteren en de klantvriendelijkheid te verhogen.

In 2019 registreerden we 45 ontvankelijke klachten, 3 klachten werden beoordeeld als niet-ontvankelijk. Er was 1 taalklacht en het Agentschap Binnenlands Bestuur registreerde 6 klachten die betrekking hadden op Opwijk.

Het totaal aantal klachten stijgt de laatste jaren. We kunnen niet met zekerheid zeggen of er effectief meer klachten zijn, dan wel dat de registratie correcter verloopt.

# Klachten behandelen

---

## Bemiddeling en oplossingen centraal

Heel vaak kan extra duiding en een goede communicatie al veel vragen van burgers beantwoorden. In de antwoorden op klachten staat klantvriendelijkheid en bemiddeling centraal voor de gemeente en het OCMW. Vandaar ook de bewuste keuze voor een samenwerking met Vlaamse Ombudsman. Op die manier willen we verder professionaliseren.

## Samenwerking

De klachtenambtenaar neemt telkens de communicatie met de indiener van de klacht op zich. Op die manier wordt goed opgevolgd of een klacht effectief beantwoord is en welk antwoord exact werd gegeven. Soms betreft een klacht de bevoegdheid van meerdere diensten. Dan is er overleg tussen de verschillende diensten om een gecoördineerd antwoord te geven.

In tweede lijn is er de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst om te bemiddelen indien nodig. Sinds 2019 is Bart Sweekers Ombudsman voor de gemeente en het OCMW van Opwijk.

In sommige gevallen is de klacht gericht aan de gemeentelijke diensten, maar is een derde partij betrokken. Bijvoorbeeld bij geluidsoverlast naar aanleiding van een privé-initiatief, schade aan het voetpad door werken aan de nutsvoorzieningen,... In dat geval, wordt de derde partij op de hoogte gebracht. Daarnaast zal de klager altijd vanuit de gemeentelijke diensten een antwoord krijgen en op de hoogte gebracht worden van het feit dat de klacht aan de derde partij werd bezorgd. Waar mogelijk wordt de afhandeling van deze klacht nog opgevolgd, maar dat is niet altijd het geval.

## Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling

In het klachtenreglement zijn strikte termijnen opgenomen waarbinnen een klacht dient behandeld te worden. De klachtencoördinator volgt dit nauwgezet op. In een opvolgeregister worden de verschillende handelingen in het proces genoteerd.

## Doorverwijzing bij ontevredenheid

Ieder antwoord op een klacht dat vanuit de klachtencoördinator vertrekt bevat de volgende formulering: “Ben je ontevreden over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling? Dan kan je beroep doen op de Vlaamse Ombudsman via [ombudsman@opwijk.be](mailto:ombudsman@opwijk.be)”.

# Lessen trekken

---

## Overleg met management

In het klachtenreglement staat vermeld dat de klachtencoördinator per kwartaal een overzicht van de klachten en de behandeling ervan aan het managementteam en het college van burgemeester en schepenen/vast bureau bezorgt. In 2019 gebeurde dit niet of nauwelijks. Wel werd het thema ‘klachtenbehandeling’ an sich uitvoerig op deze organen besproken naar aanleiding van de aanpassing van het reglement (juni 2019) en de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst (voorjaar 2019). Het bezorgen van een tussentijds overzicht van de klachten en de behandeling ervan is een aandachtspunt voor 2020. Deze momenten zullen in de planning van de 2-wekelijkse bijeenkomsten van het managementteam opgenomen worden.

## Jaarlijkse rapportage

De ombudsman bezorgt het bestuur jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten via de gemeentelijke klachtencoördinator. Samen met het overzicht van de eerste lijnsklachten vormt dit het jaarverslag klachten.

In 2019 is het de eerste maal dat deze manier van werken voor gemeente en OCMW Opwijk wordt toegepast.

## Continue verbetering en professionalisering

Klachten die systematisch terugkeren en telkens ad hoc behandeld worden, willen we structureel aanpakken. Die opvolging gebeurt nu nog onvoldoende. In 2020 willen we hier meer werk van maken.

We streven ernaar om een zo objectief mogelijk antwoord te bieden aan de klager. Daarom dat het antwoord ook telkens vertrekt vanuit de klachtencoördinator. De voorbereiding van het antwoord gebeurt echter steeds door de dienst waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht betrekking heeft op intermenselijk contact, is dit niet altijd de meest aangewezen werkwijze. In de toekomst onderzoeken we welke rol de Algemeen Directeur en/of de personeelsdienst als verantwoordelijke voor personeelszaken hierin kan of moet opnemen. In 2020 bekijken we ook hoe het proces van klachtenbehandeling opgenomen kan worden in het systeem van organisatiebeheersing.

# Analyse klachtenbehandeling 2019

---

## Ontvankelijk versus onontvankelijk

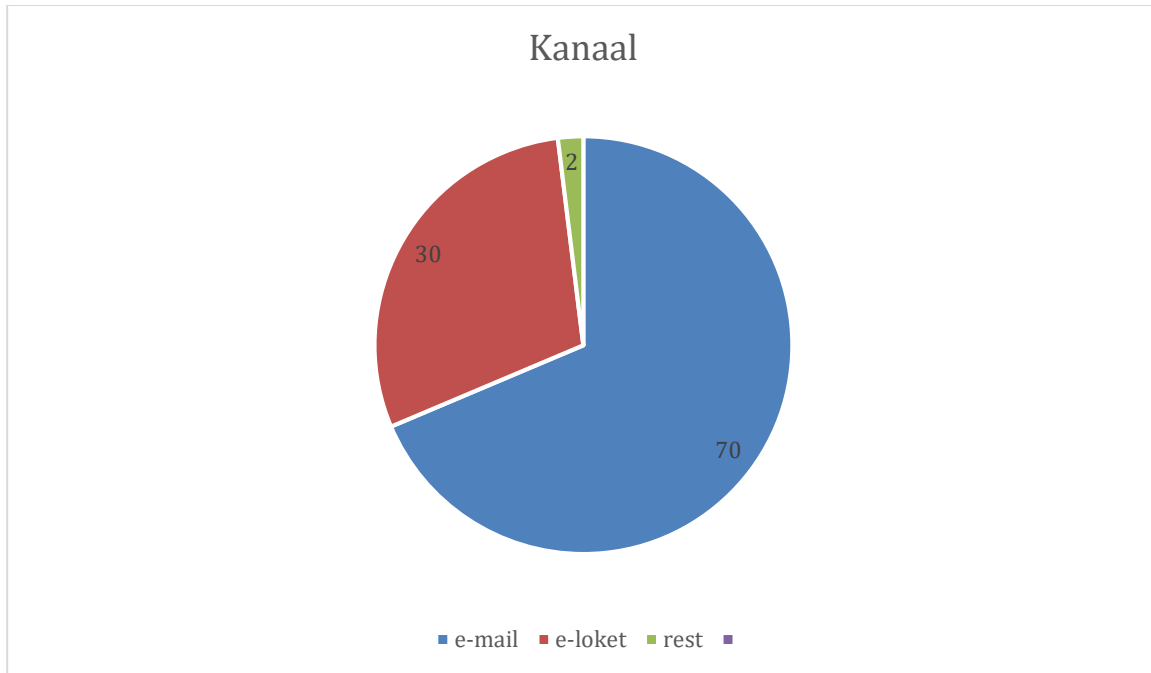
In 2019 werden 3 klachten onontvankelijk verklaard. Het betrof verwijten, geschreven in respectloos taalgebruik, specifiek gericht naar het college. Zowel de ombudsman als het Agentschap Binnenlands bestuur zijn op de hoogte van deze situatie.

## Kanaal

Burgers kunnen een klacht indienen via verschillende kanalen. Het kan schriftelijk gericht aan het college van burgermeester en schepenen of het vast bureau (Ringlaan 20), via een

e-formulier op de website, via het e-mailadres [klachten@opwijk.be](mailto:klachten@opwijk.be) of mondeling aan één van de loketten, de registratie gebeurt dan via een formulier.

2/3<sup>e</sup> van de ontvankelijke klachten gebeurde via e-mail, 1/3 via het e-loket, 1 klacht werd langs beide kanalen ingediend en slechts 1 klacht bereikte ons via aangetekend schrijven.



## Overzicht per thema en dienst

Het merendeel van de klachten betrof ontevredenheid over de dienstverlening (slechte staat van de wegen, laattijdige of ontbrekende (verkeers)signalisatie, onvoldoende of niet tijdig onderhoud van grasperken,...). Overlast komt op de tweede plaats. Het betreft hier zowel algemene overlast, geluidsoverlast als overlast op publieke plaatsen zoals het skatepark.

Veel klachten situeren zich op het kruispunt van de samenwerking van verschillende diensten. Met correcte en tijdige communicatie vanuit de gemeentediensten kan al een groot deel van de oorsprong van klachten voorkomen worden. Interne communicatie is een actiepunten voor 2020.

Het merendeel van de klachten dat we ontvingen situeert zich binnen de zogenaamd 'hardere' domeinen als stedenbouw, infrastructuur en milieu.

Een minderheid had betrekking op persoonsgebonden zaken.



## Gemiddeld aantal klachten per maand

Maandelijks worden er gemiddeld 3 à 4 klachten ingediend. In de zomerperiode is het aantal klachten opmerkelijk hoger dan in de winterperiode. Het type klachten verschilt ook. In de periode van mei tot september heeft het aantal klachten meer betrekking op (geluids)overlast, waar het in de wintermaanden meer gaat over ontevredenheid over de dienstverlening, met een piek rond de Kerstperiode m.b.t geluidsoverlast.

## Klachten Toezichthoudende overheid

In 2019 werden 6 klachten behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur, waarvan er 3 werden ingediend door eenzelfde persoon. Bij de helft van de klachten concludeerde de gouverneur dat het gemeentebestuur voldoende inspanningen heeft geleverd om de aanklacht telkens correct te behandelen.

Klachten die ingediend worden bij de toezichthoudende overheid, worden telkens kort meegedeeld op de gemeenteraad in het kader van openbaarheid van bestuur.

## Intradura

We kregen 5 klachten en meldingen binnen die betrekking hadden op de dienstverlening van Intradura. In 3 gevallen betrof het de dienstverlening tijdens de vakantieperiode. Vermoedelijk tijdens de verlofperiode van de vaste medewerkers.

## Dossiers Vlaamse Ombudsman

De dossiers die werden behandeld door de Vlaamse Ombudsman worden opgenomen in het jaarverslag dat wordt opgemaakt vanuit de Vlaamse Ombudsdienst. Zelf bezorgden we een 3-tal klachten aan de Vlaamse Ombudsdienst met de vraag naar advies.

# Overzicht klachten

## KLACHTEN ALGEMEEN 2019

NR	DATUM	REDEN	KANAAL	PROBLEEM	OPLOSSING / GEVOLG	WIE	STATUS
1	04.01.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Geen antwoord op herhaaldelijk schrijven omtrent verwijdering en heropbouw van afsluiting aan de nieuwe feestzaal (last van autolichten parking, pottenkijkers,...)	Op 07.01.2019 werd de klacht doorgestuurd naar Jeroen Wouters van Haviland. Betrokkene wordt hiervan op de hoogte gebracht via mail.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
2	06.01.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Uitblijven van een oplossing na meermaals contact van betrokkene en burens met de diensten: glasbol wordt vaak gebruikt buiten de toegestane uren met overlast tot gevolg.	Op 07.01.2019 werd betrokkene op de hoogte gebracht dat deze aangelegenheid geregeld wordt door het politiereglement en dat overlast enkel door de politie kan bestraft worden.  Via facebook en website zal nogmaals gevraagd worden de afspraken te respecteren.	Infrastructuur Milieu Communicatie	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
3	09.01.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Muziekoverlast tijdens evenement van de gemeentediensten.  Gemaakte afspraken met de buurt zouden niet worden nagekomen (cfr. begin- en einduur, isolatie, begrenzer,...).	Wordt samen met klacht van 04.01.2019 behandeld.  Deze worden aan de verschillende betrokken partijen overgemaakt voor nazicht, reactie en oplossing. Voor sommige opmerkingen hebben wij ook niet onmiddellijk een pasklare oplossing of antwoord.  Het afvaleiland is ondertussen geplaatst langs de feestzaal.	Milieudienst	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
4	11.01.2019	Afwijken gebruikelijke werkwijze	E-mail	Geen watertoevoer door werken in de straat. Geen aankondiging waardoor 800 broden niet kunnen afgebakken worden. Vraag om duidelijkere communicatie vanwege de	Op 11.01.2019 wordt er door Aquafin gereageerd op deze situatie: betreft geen geplande afsluiting, maar een lek naar aanleiding van graafwerken.  Er zal bij de verzekering geïnformeerd worden voor de vergoeding van de geleden schade.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten



				aannemer en vraag naar vergoedingen van de geleden schade.	Op 11.01.2019 werd de klager op de hoogte gebracht dat dit verder zal opgevolgd worden.  Aquafin laat weten dat dit werd aangegeven met hun verzekeringsmaatschappij.		
5	01.03.2019	Onduidelijke communicatie	E-mail	Kindercarnaval: wist niet dat dit plaatsvond. Vraagt om bij afsluiting straat verwittigd te worden met briefje in de bus, zowel door de organisatoren als door de gemeente.	Klacht werd doorgegeven aan de dienst Vrije tijd. Ook werd deze opmerking mee opgenomen in de planning voor volgend jaar en doorgegeven aan de organisatoren van de kindercarnaval vzw De Gatspoeters.	Vrije tijd	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
6	30.03.2019	Geluidsoverlast	E-mail	Buiten spelende kinderen aan feestzaal De Kersenspit klimmen zonder te vragen over draad in privétuin (+ geluidsoverlast). Vraag om hogere afsluiting.	De klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur.  Klager dient zelf te zorgen voor een hogere afsluiting.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
7	08.04.2019	Sluikstorten/zwerfvuil	E-mail	Aan voetgangerstunnel tussen de Stationsstraat en de Neerveldstraat zijn de houten bakken met strooizout verwijderd.  Volgens klager lijkt het er echter op dat de bakken gewoon leeggegoten zijn op de plaats waar ze stonden met als gevolg dat er een zeer grote hoeveelheid zout is achtergebleven.  Klager zegt dat niet de bedoeling lijkt te zijn voor het milieu enerzijds en anderzijds om het sluikstorten niet aan te moedigen.	De klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur.  Het betrof een vergissing van onze dienst.  Dit werd meegedeeld aan klager met extra vermelding dat dit in de toekomst niet meer mocht gebeuren.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
8	17.04.2019	Onduidelijke communicatie	E-mail	Klager ziet parkeerborden in haar straat geplaatst en zegt niet geïnformeerd te zijn over de motivatie.	De klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur. Na controle blijkt dat mevrouw zich had miskeken.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

9	20.04.2019 / 25.04.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket en e-mail	Herhaalde klacht over overlast van feestzaal De Kersenpit (last van te luide muziek, wildplassers, kinderen die over de draad klimmen, schuifdeur die niet automatisch dichtgaat na 22 uur...). De klager meldt dat er veel beloofd is geweest door een lid van het college, maar hier merken ze weinig van.	<p>De klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur. Klacht werd geagendeerd op de collegezitting van 29.04.2019.</p> <p>Het college van burgemeester en schepenen neemt akte van deze meldingen en sluit zich aan bij de bevindingen van de dienst. Het college vraagt een brief op te maken met opsomming van de zaken die reeds werden gerealiseerd en zal al het mogelijke doen opdat aan de klachten kan worden tegemoet gekomen. Er zal ook bekeken worden wat nog kan gedaan worden aan de terrasdeur.</p> <p>De brief werd op 27 mei 2019 verstuurd naar de klager.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
10	21.04.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Klacht m.b.t. geluidsoverlast door werken uitgevoerd door infrastructuurbeheerder Infrabel ('s nachts en op een feestdag) op de site van Van Breuze. Nachtrust werd hierdoor zwaar verstoord.	<p>De klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur. Ze deelden het volgende mee:</p> <p>“De overlast dit weekend in de buurt van de Fabriekstraat en omgeving was inderdaad het gevolg van de werkzaamheden van Infrabel aan de sporen. De aannemer / onderaannemer die voor Infrabel werkt is tot een overeenkomst gekomen met Van Breuze om hun site te gebruiken voor opslag e.d.</p> <p>De bewoners van de gemeente zijn via 't Opwijks Leven en de gemeentelijke website op de hoogte gebracht en de aangelanden zijn nog eens door Infrabel zelf ingelicht over de werken.</p> <p>De werken gaan zeker nog tot midden juni 2019 duren, de vergunning is afgeleverd tot eind juni.</p> <p>Volgend weekend zullen er soortgelijke werken uitgevoerd worden als afgelopen weekend en zal men dus opnieuw geluidshinder ondervinden. De reden dat deze werken in het weekend worden uitgevoerd is om zo weinig mogelijk verkeershinder te veroorzaken.”</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

11	09.05.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Klacht m.b.t. onduidelijke verkeerssignalisatie in de Foksveldstraat. Volgens de klager kloppen de verkeersborden, gele lijnen, etc. niet.	De klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur. Er wordt bekeken of er een aanpassing moet komen van de verkeerssignalisatie.  Er werd een brief bezorgd aan de buurtbewoners op woensdag 29.05.2019. De klager werd hiervan op voorhand verwittigd.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
12	16.05.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Klacht m.b.t. de slechte staat van de weg in de Oude Mechelbaan. Dit komt volgens de klager door de slechte aanleg van de asfalt. De klager wenst dit zo snel mogelijk opgelost zien.	De klacht werd doorgestuurd naar de controleur der werken (dienst infrastructuur) en wordt verder onderzocht.  Op 28.05.2019 ontving de klager volgend antwoord: "Het gaat hier niet om asfalteringswerken, maar wel om een oppervlaktebehandeling waarbij, na een bestrijkingslaag, een slemlaag wordt getrokken over het bestaande, gedegenererde asfalt. Dit procedé is een onderhoudstechniek die de levensduur van een asfaltweg aanzienlijk verlengt en werd zeer correct uitgevoerd. Deze oppervlaktebehandeling behoeft echter inrijding, d.w.z. dat deze overlaging sterker wordt naarmate de tijd verstrijkt en er meer wordt over gereden. In een straat als de Oude Mechelbaan is dit dus logischerwijs een proces dat meer tijd nodig heeft dan in pakweg de Fabriekstraat bijvoorbeeld. Op deze specifieke locatie vond deze landbouwer het nodig om met zijn zware machine, vlak na deze werken, in volle zon, te draaien en te keren zodat de verse slem werd stuk gewrongen... Dit is helaas onomkeerbaar... doch met de tijd zal dit gradueel verbeteren. De klager zal hiervoor alleszins niet aansprakelijk worden gesteld."	Vrije tijd	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
13	18.05.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Herhaalde meldingen/klachten over Costershof (en omgeving): - Onkruid perkjes is hoger dan de struiken - Buurtweg Wasserijbaantje vormt gevaar voor gebruikers,	Meldingen werden doorgestuurd naar de dienst infrastructuur voor verder gevolg.  Wat de herhaalde vraag over het parkeerprobleem betreft, dit wordt doorgestuurd naar de Vlaamse ombudsdienst.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. In behandeling

				<p>er ontbreekt een stuk wegbedekking / overhangende takken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkeerproblemen Costershof zijn verminderd, maar nog niet opgelost. Vraag om dit te bekijken.</li> </ul>			
14	23.05.2019	Overlast	E-mail	<p>(Herhaalde) klacht m.b.t. aanhoudende probleem: auto's stoppen de hele dag en nacht aan de speeltuin, ze rijden tot aan het gras (ondanks verbodsbord), etc. Auto's staan vaak fout geparkeerd. Er is ook dikwijls nachtelijk bezoek. Ook de brommertjes zijn sinds enige tijd terug.</p>	<p>De klacht werd doorgestuurd naar de jeugddienst (en dienst infrastructuur in kopie).</p> <p>Op 10.07.2019 ontving de klager volgend antwoord: "De aangekaarte problematiek betreffende het aan- en wegrijden van auto's en bromfietsen is een punt dat de nodige aandacht krijgt binnen de gemeente. Deze materie is doorgegeven aan de dienst infrastructuur om de mogelijkheden te onderzoeken en hierop een doeltreffend antwoord te formuleren.</p> <p>Volgend op jouw nieuwe mail heeft de bevoegde schepen van jeugd Joske Vermeir op het college van burgemeester en schepen van 1 juli 2019 de nood aan opvolging benadrukt in de variapunten. Wij begrijpen ten zeerste het ongemak die deze situatie met zich meebrengt. Van zodra er verdere communicatie mogelijk is, word je hiervan op de hoogte gesteld."</p> <p>Op 5 november werd er een update verstuurd: "Intern hebben we bekeken wat de mogelijkheden zijn om de problemen van het af- en aanrijden van auto's en bromfietsen te verminderen. Dit gaat vooral om aanpassingen aan de infrastructuur. Dit wordt spoedig verder opgevolgd door onze dienst Infrastructuur." Ook werd gevraagd aan de klager om bij overlast onze collega's van politiezone AMOW te contacteren via het nummer 112. Ze kunnen hierover dan een PV opstellen en de nodige maatregelen nemen bij overtredingen. Bij verdere acties wordt de klager op de hoogte gehouden.</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

15	31.05.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over te laat verspreiden van het infoblad, wat betreft de publicatie over de raadpleging start- en procesnota gemeentelijk RUP Nanove. Niet voldoende gepubliceerd, volgens de klager.</p>	<p>Deze klacht werd onderzocht door de dienst Communicatie en Grondgebiedzaken.</p> <p>De raadpleging start- en procesnota RUP Nanove werd via volgende kanalen verspreid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeentelijke website - publicatie bij lopende RUP's vanaf eind maart tot begin juni (algemene info staat er nog altijd op: <a href="https://www.opwijk.be/rup">https://www.opwijk.be/rup</a>)</li> <li>- Aparte publicatie in 't Opwijk's Leven van 29 maart 2019 (zie pag. 5: <a href="https://docs.wixstatic.com/ugd/60c5de_761891a9d3384421b0ead6e4d8dae74d.pdf">https://docs.wixstatic.com/ugd/60c5de_761891a9d3384421b0ead6e4d8dae74d.pdf</a>)</li> <li>- Publicatie Het Laatste Nieuws op 29/03/19</li> <li>- Publicatie De Morgen op 29/03/19</li> <li>- Publicatie Het Nieuwsblad op 29/03/19</li> <li>- Publicatie digitale infoborden (eind maart - eind mei))</li> <li>- Publicatie Belgisch Staatsblad</li> <li>- Publicatie Facebookpagina gemeente Opwijk op 26/03</li> <li>- Persmededeling (info + uitnodiging participatiemoment) verstuurd op 26/03</li> <li>- Gemeenteraadsleden uitgenodigd voor het participatiemoment op 19/03</li> </ul> <p>Het antwoord naar de klager kreeg ook nog volgende vermelding: "De publicatie stond ook nog eens extra in het infoblad, omdat we via deze weg nog een extra bereik hadden van een groot deel van de inwoners. We hebben de publicatie van het RUP Nanove via verschillende kanalen verspreid, zowel print als digitaal. Naar onze mening genoeg kansen om dit te consulteren over een periode van 2 maanden."</p>	Communicatie / Grondgebiedzaken	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
16	03.06.2019	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Klacht over geluidsoverlast Jeugdhuis Nijdrop. Muziek tot 3 uur tijdens de week en in het weekend. Vraag welke vergunningen hiervoor zijn?</p>	<p>Het jeugdhuis heeft een geluidsvergunning tot en met 4.30 uur op weekenddagen of feestdagen/vrije schooldagen. Zij sluiten normaliter om 4 uur en zien dat iedereen effectief weg is om 4.30 uur. Dit wordt ook meestal door de</p>	Vrije tijd	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

					<p>politie gecontroleerd. We hebben geen weet dat dit einduur door hen al overschreden is geweest.</p> <p>Tijdens gewone weekdagen (woensdag en donderdag) sluiten zij om 23.00 uur. Op vrijdagen waarop ook geen fuif of dergelijke gepland zijn, sluiten zij meestal om 01.00 uur.</p> <p>Klacht werd doorgegeven aan Jeugdhuis Nijdrop. Ze hebben voor hun terras strikte geluidsbegrenzers. De limiet hiervan ligt lager dan in de zaal. Nijdrop bedeeft ook brieven naar de buurtbewoners bij geplande evenementen.</p> <p>Milieuvergunning werd ook bezorgd aan de klager. Ze hebben een vergunning van klasse 2 uit de VLAREM-wetgeving.</p> <p>Mogelijke overlast door de zomerbar wordt geëvalueerd.</p> <p>Aan de klager wordt nog meegegeven dat ze bij geluidsoverlast altijd terecht kan bij de politie AMOW.</p>		
17	14.06.2019	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Klacht over luide muziek op de atletiekpiste tijdens de middagpauze (leerlingen GBS De Boot).</p> <p>Klager heeft kleine kinderen die in de namiddag een dutje doen, waardoor dit lawaai hinder geeft.</p> <p>Vraag om muziekinstallatie niet meer te gebruiken op de piste.</p>	<p>Klacht werd doorgestuurd naar de directie van GBS De Boot. Ze zullen er in de toekomst op letten en er alles aan doen om zo weinig mogelijk overlast te bezorgen aan de buurtbewoners.</p>	Onderwijs – GBS De Boot	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
18	19.06.2019	Niet tevreden over de dienstverlening / Geluidsoverlast	E-loket	<p>Klacht over de luidruchtige zomerkermis. In 2014 werd dit al eens aangekaart. Toen werd aangegeven dat de concessie nog 5 jaar zou lopen en naar een oplossing worden gezocht.</p> <p>Anno 2019 zou de concessie</p>	<p>Volgend antwoord werd opgemaakt door onze coördinator Vrije Tijd en bezorgd aan de klager: “Het spijt me te moeten lezen dat de kermis voor zo'n overlast en vooral ergernis zorgt. Als gemeente streven we er naar om de overlast zo min mogelijk te houden zodat elke inwoner kan genieten van een gemoedelijk en fijn volksgebeuren. Ik begrijp heel goed dat de</p>	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

				<p>voor de kermis herzien worden en is de parking Borchtsite afgewerkt. Toch staat de kermis op de parking van Hof ten Hemelrijk.</p> <p>Als buurtbewoners voelen ze zich in de steek gelaten en belogen.</p>	<p>inwoners van het centrum hiervan meer last ondervinden dan de burgers die verder weg wonen.</p> <p>Ik vind het ontzettend jammer te moeten lezen dat u zich belogen voelt. Ons bestuur heeft immers allerminst gelogen over de verplaatsing naar de Borchtsite. In 2014 werd na de kermis gezegd dat er nog voor 5 jaar een overeenkomst is met de kermiskramen. De contracten met de kermisuitbaters lopen bij sommigen tot 2019, bij anderen tot 2020. Wij zijn wettelijk niet in de mogelijkheid om deze zomaar aan te passen, een kermisplan is opgemaakt en kan niet zomaar aangepast worden tijdens de contractduur. De contracten die hernieuwd moeten worden in 2019, worden in oktober herbekeken. Ik dank u dan ook voor onderstaande feedback. We proberen in de mate van het mogelijke hiermee rekening te houden. Elke wijziging kan echter pas ingaan vanaf 2020. Indien hierin wijzigingen plaatsvinden, zal u hiervan dan ook officieel op de hoogte gebracht worden.</p> <p>U stelde daarnaast nog een bijkomende vraag betreffende het parkeerverbod en of er parkeerplaatsen kunnen voorbehouden worden voor inwoners. Wij kunnen dit echter niet toestaan. Dit is een openbare parking die men niet zomaar kan toe-eigenen aan privépersonen. We wijzen wel graag op het feit dat er nu extra parkeergelegenheid is op de Borchtsite.</p> <p>U haalde daarnaast nog een tweede zaak aan betreffende de camera's op de site van Hof ten Hemelrijk. Ook hier proberen wij, in samenwerking met de politie, de hinder zoveel mogelijk te beperken. Er is een onderzoek gestart om op korte termijn bijkomende camera's te plaatsen."</p>		
19	21.06.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klager vindt dat er te weinig communicatie is gebeurd rond de paardenprocessie. Hij is mantelzorg en wensen iemand te bezoeken in Opwijk-centrum tijdens de Paardenprocessie.</p>	<p>Een opsomming over de hinder van de zomerkermis, inclusief Sint-Pauluspaardenprocessie (hinderplan en politieverordening) stond wel gepubliceerd op onze website bij Nieuwsberichten. De reden waarom de Paardenprocessie niet op de website stond, is omdat dit evenement georganiseerd</p>	Communicatie / Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

				<p>Het evenement is niet aangekondigd onder de rubriek "Wat is er te doen" (website). Website paardenprocessie was ook niet bereikbaar.</p> <p>Verbeterpunt voor volgend jaar.</p>	<p>wordt door het Paardenprocessiecomité. De gemeente verleent haar hulp hiervoor, maar is niet verantwoordelijk voor de organisatie. Enkel activiteiten die wij als gemeentebestuur organiseren staan onder <i>Wat is er te doen</i>. De publicatie van dergelijke evenementen wordt geëvalueerd. Klacht wordt doorgegeven aan de dienst Vrije tijd.</p>		
20	26.06.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over de paardenattractie op de zomerkermis in Opwijk-Centrum. Er was al heel wat commotie over het gebruik van dieren op een kermis. De klager betreurt het feit dat de levendige paardenmolen aanwezig was tijdens de zomerkermis. Ze vindt dit onverantwoord.</p> <p>Via deze mails wou ze een andere kijk bieden op dierenrechten, die jammer genoeg niet vaak gezien worden.</p>	<p>Volgende info werd meegedeeld aan de klager:  "Tijdens de jaarmarkt is de dienst cultuur tot driemaal toe controle gaan doen bij de paarden. De paarden hebben drie keer een frisse douche gekregen die dag. De ondergrond werd ook veelvuldig nat gemaakt, onder de tent was het veel koeler dan in de zon.  De dieren kregen ook op regelmatige tijdstippen rustpauzes (werd zelf ook vastgesteld - paardjes hebben niet gereden tussen 15u en 16u, en hebben ook tussen 12u en 13u gepauzeerd).</p> <p>We begrijpen dat mensen dit niet altijd zien als een leuke kermisattractie, maar deze dieren worden uitermate goed verzorgd.</p> <p>Verder is deze kermisattractie helemaal in orde met de wettelijke voorschriften. Zij hebben een vergunning, verzekering, kunnen voorleggen dat ze ook voldoende eten en water voorzien (hebben tuinslang aangesloten om voldoende verfrissend water te hebben, hebben ook emmers water in hun trailer staan voor in geval van nood.) De dieren krijgen voldoende drank en eten. Daarnaast zijn zij verplicht een weide in de nabije omgeving te hebben. Dit is ook zo. Niet elk kind mag op het paard rijden – er wordt rekening gehouden met grootte en gewicht.</p> <p>Alles is dus conform wettelijke bepaling der uitbating van een paardenpiste-kermisattractie. We durven met een gerust gemoed zeggen dat deze uitbaatster ook alles in het teken stelt van het welzijn van de dieren."</p>	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk  2. Afgesloten</p>



21	23.06.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over gemeentearbeider tijdens de afbouw van de paardenprocessie</p> <p>Arbeider was onbeleefd en riep tegen de klager: "Je mag hier niet door, keer je maar om." De klager reed stapvoets door, maar de gemeentearbeider klampte zich vast aan zijn wagen ter hoogte van de zijruit van de bestuurder. Meteen daarna nam hij de zijspiegel van zijn wagen vast en zei: "Ik wring hem eraf.."</p> <p>De klager is uitgestapt en vroeg wat het probleem was. De gemeentearbeider toonde het bord <i>Uitgezonderd plaatselijk verkeer</i>. Hij vroeg de gemeentearbeider naar zijn naam, maar wou die niet geven.</p>	<p>Antwoord werd verstuurd naar de klager: "We betreuren het incident dat ontstaan is. Deze houding en manier van communiceren druist in tegen onze deontologische code en we hebben met de betrokken werkmans ook besproken dat we dit niet kunnen tolereren. Ook het feit dat onze werkmannen tijdens deze periode van veelvuldige festiviteiten een grote werkdruk hebben en veelvuldig lange dagen worden ingeschakeld, kan geen reden zijn.</p> <p>We wensen als bestuur, in naam van onze arbeider, onze excuses aan te bieden en zorgen ervoor dat u in de toekomst niet meer op een dergelijke manier zal worden aangesproken. We begeleiden onze werkmannen hier verder in om de burgers op een correcte en professionele manier te woord te staan."</p>	Personeel	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
22	23.06.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	<p>Klacht over tarief sportkampen.</p> <p>Verschillende jaren betaalde de klager de helft van het bedrag dat nu wordt aangerekend. Ze is leerkracht in GBS De Boot. Ze vroeg zich af of het onderwijzend personeel ook nog korting kan krijgen, net zoals vroeger het geval was. Ook had ze horen waaien dat het personeel van het OCMW ook korting krijgt.</p>	<p>De sportdienst heeft deze klacht onderzocht. Ze geven volgende info mee: "In de collegezitting van 8 april 2019 werd verduidelijkt dat de regeling van 50% korting enkel geldig is voor het gemeentepersoneel, niet voor gemeenteraadsleden en het gemeentelijk onderwijspersoneel. Ook reeds in 2017, toen dit in voege ging, was dit reeds de bedoeling. Echter werd dit verkeerdelijk toegepast. Met andere woorden hebben wij dus 'onterecht' deze korting toegestaan.</p> <p>Wat de personeelsleden van OPcura betreft, blijktbaar is er binnen het bedrijf beslist dat zijzelf (OPcura) een tussenkomst voorzien voor hun personeelsleden, maar dit staat los van onze gemeentelijke werking.</p> <p>We begrijpen jouw misnoegdheid, daar deze regeling niet duidelijk genoeg gecommuniceerd is naar de betrokken personen van het onderwijs/gemeenteraadsleden/enz. Hiervoor</p>	Sport	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

					willen wij dan ook onze verontschuldigen aanbieden. We hopen dat deze tariefaanpassing je niet tegenhoudt om jouw kinderen nog steeds aan een zeer betaalbaar tarief van 8 euro per dag naar het sportkamp te laten komen.”		
23	24.06.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over foutieve informatie over een perceel op de Verlorenkostbaan.</p> <p>Volgens de klager heeft de notaris foutieve informatie ontvangen van de dienst stedenbouw. Ook zijn ze van mening dat de vorige kandidaat-kopers werden misleid door deze foutieve informatie.</p> <p>“Het uittreksel uit het gemeentelijk plannenregister geeft niet de werkelijke toestand van het perceel grond weer en strookt ook niet met de gegevens van het kadaster. (...) Wij, verkopers, zijn er nu van overtuigd dat deze foute inplanting in het plannenregister en de foute informatie en de daaruit vloeiende redenering, de reden is van het afhaken van geïnteresseerde kandidaat-kopers die we steevast naar uw diensten verwezen om de correcte gegevens te bekomen. Nu tot onze schade en schande.”</p> <p>Klagers vragen een schadevergoeding voor het financieel en moreel verlies.</p>	<p>Op 8.07.2019 werd een aangetekend schrijven verstuurd vanuit de dienst Grondgebiedzaken.</p> <p>Inhoud brief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plannenregister in de Vlaamse Codex wordt geschetst</li> <li>- Naast het eigenlijke uittreksel werd tevens het plannetje meegegeven dat gebaseerd is op de kadastrergegevens. De perceelsgrens werd niet correct ingetekend vermits het gebouw in realiteit op de perceelsgrens staat. Onder dit kaartje staat duidelijk vermeld: “alle rechten voorbehouden; informatie op dit document is slechts informatief en niet bindend”.</li> <li>- Er worden nog enkele argumenten vernoemd over het kadasterplan zelf.</li> <li>- Perceel kan nooit in aanmerking komen voor een open bebouwing. Daarom werd er een vergunning afgeleverd voor een halfopen bebouwing.</li> </ul> <p>“Om alle voornoemde redenen zijn wij ervan overtuigd dat geïnteresseerde kopers ter plekke de juiste inschatting hebben kunnen maken en door onze diensten op een juiste manier zijn ingelicht. Wij zien dan ook geen reden tot enige schadevergoeding.”</p>	Grondgebiedzaken	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

24	01.07.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over tweewekelijkse ophaling GFT.</p> <p>Zakken scheuren na twee weken, voedselresten stinken enorm tijdens de warme maanden en komen er maden en larven in. Mensen geraken gedemotiveerd en gooien hun GFT bij het restafval.</p>	<p>Er werd een antwoord verstuurd naar de klager dat het momenteel niet de bedoeling is om GFT-afval wekelijks op te halen in Opwijk.</p> <p>Vanaf 2020 wordt de wekelijkse ophaalregeling in de zomermaanden voor restafval vervangen door een wekelijkse ophaling van GFT in juni, juli en augustus. Dit moet overlast (geurproblemen) bij stockage van GFT-afval vermijden en de burger motiveren om afval beter te scheiden en GFT-afval apart mee te geven met de GFT-ophalingen aan huis. Op die manier wordt de huisvuilzak weer wat lichter en krijgt GFT-afval de juiste bestemming; namelijk compostering en verwerking tot een nuttig bodemverbeteringsproduct.</p> <p>Bijkomend kunnen burgers vanaf 1.01.2020 op het recyclagepark gratis restafval (in de gemeentelijke huisvuilzak) en GFT-afval (in de gemeentelijke GFT-zak) afleveren.</p> <p>Restafval (in een niet gemeentelijk huisvuilzak) kan door burgers gedeponereerd worden in de ondergrondse afvalcontainer voor restafval aan de gemeentelijke feestzaal De Kersenpit, Dorp 46 te Mazenzele, en aan de site GBS De Boot/sporthal.</p>	Milieu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
25	05.07.2019	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Klacht over vernieuwingswerken station Opwijk door Infrabel (aangekondigd voor begin april tem eind juni 2019).</p> <p>Klager woont op de Heirbaan aan de werkplaats van Infrabel. Onder andere zaagwerken worden 's nachts uitgevoerd, dit levert veel slapeloze nachten op. Overdag wordt er volgens de klager niet gewerkt. De werken gingen duren tot eind juni 2019, maar begin juli waren ze nog niet klaar.</p>	<p>Deze klacht werd onderzocht en nagevraagd bij de Vlaamse ombudsdienst en Infrabel.</p> <p>Onze ombudsman heeft geen rechtstreekse contacten bij Infrabel. Ze raden ons aan om via de verantwoordelijke schepen eens aan te kloppen om te kijken hoe de vork in de steel zit (aangezien we telkens een standaardantwoord ontvangen).</p> <p>De dienst Infrastructuur neemt ook nog eens contact op met Infrabel.</p> <p>Op 24.07.2019 nam de dienst communicatie contact op met de klager om te vragen of er nog geluidshinder was 's nachts. Ze bevestigde dat er sinds 6 juli 2019 niet meer gewerkt is 's</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

				Klager belde al naar Infrabel en de politie AMOW, maar zonder veel succes. Klager is niet tevreden en wenst dat dit na 3 maanden eindelijk stopt.	nachts. Er is wel een bijkomend probleem opgedoken na de werken: het huis trilt als de treinen aan volle snelheid voorbijrijden. Klager heeft dit gemeld bij Infrabel.		
26	03.07.2019	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Klacht over geluidsoverlast skatepark en aangrenzende parking (Borchtsite). Klager heeft politie AMOW al 6 keer opgebeld (ze zijn slechts 1 à 2 keer komen opdagen). Zelf is de klager al twee keer met de jongeren gaan praten.</p> <p>“De jongeren zien het skatepark en de parking als een voetbalterrein, een discotheek (auto waarvan de portieren openstaan met luide muziek), een plaats waar men kan feesten (roken, drinken, zingen, roepen...)”</p> <p>Vraag hoe het komt dat er geen bewakingscamera's of andere apparatuur voorzien zijn dat de buurtbewoners toelaat om in alle rust te kunnen blijven leven.</p> <p>Klager en zijn gezin zijn moe door de overlast.</p>	<p>Jeugdendienst heeft deze klacht bekeken en delen volgende info mee:</p> <p>“Alvast bedankt om ons op de hoogte te brengen van de huidige situatie in de buurt van het skatepark en de parking op de Borchtsite. Als gemeente hechten we veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren kunnen spelen. Dit spelen is een doel op zich. Spelen geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen. Het stimuleert de jeugd ook in hun ontwikkeling.</p> <p>Het skatepark op de Borchtsite is dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we ook de nodige acties willen ondernemen om dit als zodanig bewaard te zien. Enkele voorbeelden van reeds ondernomen acties zijn het plaatsen van vuilbakjes om de problematiek van zwerfvuil tegen te gaan, het plaatsen van een skateparkreglement, enz.</p> <p>De aangekaarte problematiek betreffende geluidsoverlast verdient de nodige aandacht en zal dan ook verdere opvolging genieten. Zodra hieromtrent verdere communicatie kan volgen, stellen we u hiervan op de hoogte.”</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
27	08.07.2019	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Klacht over geluidsoverlast skatepark.</p> <p>Het springen met de skateboardplanken geeft het vervelende geluid van ijzer op ijzer. Klager woont op de eerste verdieping en het geluid weergalmt veel sterker dan op het gelijkvloers. Ook het gebruik van het skatepark na 22 uur</p>	<p>Jeugdendienst deelt volgende info mee aan de klager:</p> <p>“Alvast bedankt om ons op de hoogte te brengen van de huidige situatie in de buurt van het skatepark en de parking op de Borchtsite. Als gemeente hechten we veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren kunnen spelen. Dit spelen is een doel op zich. Spelen geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen. Het</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

				<p>zorgt ervoor dat ramen moeten gesloten blijven in de slaapkamer.</p> <p>Klager vraagt oplossing voor het geluidsoverlast.</p>	<p>stimuleert de jeugd ook in hun ontwikkeling.</p> <p>Het skatepark op de Borchtsite is dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we ook de nodige acties willen ondernemen om dit als zodanig bewaard te zien. Enkele voorbeelden van reeds ondernomen acties zijn het plaatsen van vuilbakjes om de problematiek van zwerfvuil tegen te gaan, het plaatsen van een skateparkreglement, enz.</p> <p>De aangekaarte problematiek betreffende geluidsoverlast verdient de nodige aandacht en zal dan ook verdere opvolging genieten. Zodra hieromtrent verdere communicatie kan volgen, stellen we u hiervan op de hoogte.”</p>		
28	18.07.2019	Zwerfvuil – overlast skatepark	E-mail	<p>Klacht over zwerfvuil in en rond het skatepark.</p> <p>Klager heeft gemerkt dat er gedronken wordt op het skatepark en hierdoor de grond vuil achtergelaten wordt (inclusief zwerfvuil). Klager heeft zoontje van 5 jaar en vraagt zich af wanneer hij daar kan gaan spelen, rekening houdend met de aanwezige jongeren die voor overlast zorgen, aangezien het niet altijd mogelijk is om hem ernaartoe te brengen wanneer het park leeg is.</p>	<p>Antwoord jeugddienst na klacht:  “Als gemeente hechten we veel belang aan plaatsen waar kinderen en jongeren kunnen spelen. Dit spelen is een doel op zich. Het geeft kinderen en jongeren niet enkel de kans om plezier te beleven en zich te ontspannen, het stimuleert de jeugd ook in hun ontwikkeling.  Het skatepark op de Borchtsite is dan ook een meerwaarde voor de gemeente, waarbij we ook de nodige acties willen ondernemen om dit als zodanig bewaard te zien. Enkele voorbeelden van de reeds ondernomen acties zijn het plaatsen van vuilbakjes om de problematiek van zwerfvuil tegen te gaan, het plaatsen van een skateparkreglement,...  Uw zoontje is altijd welkom op het skatepark. Geen enkele jongere mag dit voor zichzelf opeisen of kinderen de toegang verbieden. Echter is het skatepark een openbare ruimte zonder permanent toezicht van onze gemeentelijke diensten. Ouders blijven dus verantwoordelijk en we raden aan om zeker kleine kinderen steeds te vergezellen op het skatepark.  De aangekaarte problematiek verdient de nodige aandacht en zal verdere opvolging genieten. We houden je op de hoogte van zodra we hierover verdere communicatie hebben.”</p>	Jeugd	<p>1. Ontvankelijk  2. Afgesloten</p>

29	08.08.2019	Overlast skatepark	E-mail	<p>Klacht over overlast in en rond het skatepark en de nachtwinkels in het centrum van Opwijk.</p> <p>Klager is van mening dat er veel overlast is in het centrum van onze gemeente. Ook de nachtwinkels zijn een verloedering van ons dorp.</p> <p>Klager vraagt ook een strenger optreden voor alle overlast, het wildparken en het weggooien van afval.</p>	<p>De dienst communicatie heeft deze klacht onderzocht. De klager ontving volgend antwoord:</p> <p>“De voorbije weken ontvingen we meerdere vragen en bezorgdheden over de (on)veiligheid en overlast ter hoogte van de Borchtsite, meer bepaald over de nieuwe parking en het skatepark ter hoogte van de Kattestraat.</p> <p>Met deze informatie ging het college van burgemeester en schepenen aan de slag en nam na intens overleg met de gemeentelijke diensten en de politiezone AMOW reeds enkele maatregelen. Zo werd overgegaan tot plaatselijke identiteitscontroles en het aantal politiepatrouilles aan de site werd verhoogd. De procedure voor het plaatsen van camerabewaking is een tijdje geleden opgestart. Eenmaal deze is afgelopen, wordt er zo spoedig mogelijk overgegaan tot plaatsing.</p> <p>Intussen werd er ook een parkreglement opgemaakt voor de volledige site. Van zodra dit goedgekeurd wordt door de gemeenteraad, zal het uitgerold worden. Als gemeente voeren we een actief avalbeleid. De voorbije jaren werden er tal van maatregelen genomen door de lokale werkgroep Mooimakers. Daarbij streven we in de eerste plaats naar het verminderen van zwerfafval door in te zetten op een mentaliteitswijziging. Al te zeer betreuren wij het weggooien van afval op straat. Dit heeft onze blijvende aandacht.</p> <p>Verdere initiatieven worden meegedeeld via de gemeentelijke infokanalen.</p> <p>Binnenkort wordt de nieuwe middenstandsraad geïnstalleerd. De problematiek in en rond de nachtwinkels kan hier besproken worden alsook binnen de schoot van het schepencollege.</p> <p>Het gemeentebestuur deelt je bekommernis om de overlast zoveel en zo snel mogelijk te</p>	Communicatie	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
----	------------	--------------------	--------	--	--	--------------	--

					<p>verhelpen én te voorkomen.”</p> <p>Vraag om politie te contacteren bij strafrechtelijke feiten.</p>		
30	26.07.2019	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Klacht over geluidsoverlast op de site van het woonzorgcentrum OPcura, serviceflats Den Eikendreef en de Vlindertuin.</p> <p>“De bijna dagelijkse concerten die er worden gehouden met deze en komende aanhoudende hoge temperaturen is niet leefbaar voor de bejaarde bewoners en anderen. Het geluid is zelf met ramen en deuren gesloten niet te overwinnen. De mensen kunnen bij deze hoge temperaturen geen raam openzetten door de geluidsoverlast, wat televisie kijken of luisteren naar de radio niet mogelijk maakt. Door de concerten is de overlast op de parking van het woonzorgcentrum ook verhoogd. Wagens met luide muziek en luidruchtige personen.”</p>	<p>Coördinator Vrije Tijd heeft deze klacht bekeken en onderzocht. De klager kreeg via mail onderstaand antwoord:</p> <p>“Graag wil ik je bedanken voor de melding die je deed. Deze meldingen maken het mogelijk om elkaar feedback te kunnen geven en Opwijk bruisend, doch aangenaam leefbaar te maken. Ik neem aan dat je melding doet over de zaken die in het park plaatsvinden en voor geluidshinder zorgen en niet in de zorgcampus OPcura.</p> <p>De dienst cultuur heeft twee arenaconcerten georganiseerd in juli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 juliviering (10 juli 2019) – einde om 22 uur</li> <li>- Pikkeling (25 juli 2019) – einde vroegtijdig door noodweer om 20.30 uur</li> </ul> <p>Jeugdhuys Nijdrop heeft een vergunning voor hun jaarlijks terugkerende evenementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- OutsiderZ op 20 juli 2019 – einde 3 uur</li> <li>- Zomerhappening 15 augustus 2019 – einde 24 uur</li> <li>- Bierfeest op 24 augustus 2019 – einde 19 uur</li> </ul> <p>Volleybalvereniging PCQ heeft toestemming om één manche in het Belgische kampioenschap beachvolleybal te organiseren in het weekend van 2 tot 4 augustus. Vrijdag en zaterdag hebben zij een vergunning tot 24u, zondag tot 22u.</p> <p>Je spreekt over meermaals per week, zou je dit iets meer kunnen duiden, aub? De evenementen in het park zijn voor een zomerperiode redelijk</p>	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>

					<p>gespreid, gevarieerd en aanvaardbaar. Zou het kunnen dat er overlast is van het terras aan Jeugdhuis Nijdrop? Aangezien dit van het jeugdhuis uitgaat, zijn wij niet altijd aanwezig en kunnen we mogelijke hinder niet altijd vaststellen. Indien hun terras overmatige geluidshinder veroorzaakt, mag je dit steeds melden. Zo kunnen wij met Nijdrop hierover in dialoog gaan en nagaan wat zij op hun terras plannen.</p> <p>Ik bericht onze veiligheidsdiensten betreffende overlast naar parkeergelegenheid op de parking van de zorgcampus van OPcura. Ik hoop dat dit probleem gerelateerd is met één van de evenementen en geen wekelijkse overlast wordt.”</p> <p>Klagers appreciëren de uitgebreide uitleg, waarvoor enorme dank. Ze zijn hiermee enorm geholpen. Ze voelen zich erg gesteund en hopen in de toekomst een concertje te kunnen meepikken.</p>		
31	23.07.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	<p>Klacht van een inwoners m.b.t. de dienstverlening op de dienst grondgebiedzaken.</p> <p>Aanleiding klacht: huisvuilzak werd niet opgehaald. Klager wist niet wat te doen (nieuwe inwoner sinds 3 weken) en belde daarom naar de dienst grondgebiedzaken voor meer info. Klager is van mening dat hij onvriendelijk werd behandeld en was erg onder de indruk van het voorval.</p>	<p>Diensthooft grondgebiedzaken heeft deze mail bekeken en onderzocht.</p> <p>De situatie werd nog eens geschetst hoe het is gebeurd volgens de medewerker van de dienst grondgebiedzaken. Ook werden er een aantal richtlijnen en aanbevelingen meegegeven. Dit om mogelijke ongemakken te vermijden.</p> <p>Deze info werd ook nog meegedeeld:          “We vinden het jammer dat u zich slecht behandeld voelt. Dit is zeker en vast nooit de bedoeling geweest. Het is altijd de bedoeling om correcte informatie te geven aan de burger zonder hierbij in discussie te gaan.”</p>	Grondgebied-zaken	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
32	31.07.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	<p>Klacht over het te laat plaatsen van de borden voor parkeerverbod in de Kloosterstraat. Termijn om deze te plaatsen is 48 uur op voorhand. Wagen stond nog</p>	<p>De dienst infrastructuur heeft deze mail bekeken.</p> <p>Ze houden hier rekening mee en proberen dit in de toekomst te vermijden.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>



				<p>geparkeerd in deze zone op 31.07.2019, aangezien de borden er niet op voorhand stonden.</p> <p>Het is de derde keer dat dit gebeurt. Een geluk dat de klager goede burens heeft die de wagen kon verzetten toen het gezin op weekend was.</p> <p>Vraag om de borden in de toekomst tijdig te plaatsen. Het is al niet evident om aan hun eigen woning te parkeren.</p>			
33	05.08.2019	Geluidsoverlast skatepark	E-mail	<p>Klacht over nachtlawaai in de omgeving van het skatepark.</p> <p>Klager meldt dat het nachtlawaai sterk is toegenomen sinds de opening van het skatepark. Het enthousiast gebruik van het skatepark wordt door de gebruikers zelf grenzeloos ervaren, zowel qua tijdsbeleving als omgevingsbeleving. De activiteiten gaan tot in de vroege uren door in en rond het skatepark, deze hebben niet alleen met skaten te maken. Ook het klink-klak geluid van de skates op de harde beton weerklinkt fel in de nachtelijke uren.</p> <p>Klager vraagt om het skatepark ontoegankelijk te maken op de niet-toegankelijke uren.</p>	<p>Klager kreeg volgend antwoord:</p> <p>“Onze jeugdmedewerker heeft de voorbije maanden op verschillende momenten contact gehad met de jongeren aanwezig op en rond het skatepark. Hij informeerde hen over de veroorzaakte overlast en vroeg hen uitdrukkelijk de openingsuren te respecteren.</p> <p>Intussen worden ook structurele stappen gezet. Van zodra deze worden geïmplementeerd, communiceren we deze officieel.”</p>	Jeugddienst	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

34	12.08.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Herhaalde melding over een verstopt rioolputje in de Kluisbeekstraat.  Klager vraagt om dit dringend op te volgen.	De dienst infrastructuur heeft deze klacht bekeken. De werkmannen hebben de waterslikkers ontstopt.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
35	02.09.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Klacht over de toestand van het perkje gelegen in de Bolstraat (naast Leirekensroute). Schande hoe het perkje erbij ligt: meters hoge netels, onkruid, hopen aarde, enz.  Klager is kandidaat om zich aan te bieden voor het onderhoud van dit perkje (dmv peterschap).	De dienst grondgebiedzaken dankt de klager voor de positieve reactie. Ook wordt nog meegegeven dat dit perkje gebruikt wordt voor het tijdelijk deponeren van vooral maaisel tijdens de verschillende maaibeurten van de bermen. In die zin is het geen optie om dit perceel op vrijwillige basis te laten beheren door een particulier en/of te zaaien met een bloemenzaadmengsel.	Grondgebiedzaken	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
36	16.09.2019	Geluidsoverlast	E-mail	Herhaalde klacht over luide muziek op de atletiekpiste tijdens de middagpauze (leerlingen GBS De Boot).  Vraag om muziekinstallatie niet meer te gebruiken op de piste.  Zie ook klacht nr. 17.	Klacht werd doorgestuurd naar de directie van GBS De Boot.  Klager kreeg dit antwoord: "Gezien de bouwwerken op onze site zijn wij genoodzaakt om uit te wijken naar andere speelruimtes. Deze ruimtes: de piste en de sporthalparking bieden geen speelmogelijkheden zoals een speelplaats dat doet. Vandaar proberen wij creatief te zijn. Momenteel bieden wij slechts één middag per week muziek aan, de oudere leerlingen houden ervan om de favoriete liedjes van de kinderen te draaien en de kinderen bedenken dansjes op hun muziek. We bieden ook stille activiteiten aan macramébandjes knopen, tekenmateriaal,...We hebben ook een voetbalschema. Hopelijk kunnen we rekenen op uw begrip."	Onderwijs – GBS De Boot	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
37	17.09.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Klacht over openbare werken in de Langeveldweg (aanleg collector – project 22.161B), uitgevoerd door firma De Moor (in opdracht van Aquafin).  Klager uit zijn ongenoegen omtrent enkele werkzaamheden	Klacht werd doorgestuurd naar de dienst infrastructuur en heeft dit nagevraagd.  Firma De Moor heeft de klager op 19.09.2019 een antwoord gestuurd.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

				<p>op zijn eigendom. Oprit werd op een zeer schabouwelijke wijze heraangelegd. Grote probleem volgens de klager was dat de onderaannemers de Nederlands taal niet machtig waren, waardoor elke vraag die ze stelden onbeantwoord bleef.</p> <p>Klager heeft de firma al begin september aangeschreven (opsomming klachten + foto's van de werkzaamheden). Ook al telefonisch contact opgenomen. Tot op heden geen antwoord ontvangen.</p> <p>Vraag of gemeentebestuur kan helpen om de firma te contacteren over het probleem.</p>			
38	02.09.2019	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Klacht over geluidsoverlast door bedrijf PitStop. Luide muziek tot 23.30 uur, is al meerdere malen voorgevallen.</p> <p>De klager stelt zich de vraag of een "openluchtdiscotheek in een woonwijk tussen familiale huizen met kleine kinderen" normaal is en wilt graag de rust van de buurt terugwinnen, zoals het ervoor was.</p>	<p>Klacht werd doorgestuurd naar de dienst grondgebiedzaken.</p> <p>Een brief werd verstuurd aan de PitStop met verwijzing naar de reglementering rond geluidsoverlast uit het politiereglement en de Vlaamse regelgeving rond elektronisch versterkte muziek.</p>	Grondgebied-zaken	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
39	29.09.2019	Overlast en zwerfvuil	E-mail	<p>Klacht over overlast speelplein Bunderstraat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meermaals per week komen jongeren langs die niet meteen komen voor de sportinfrastructuur, met achtergelaten vuilnis, heen en weer gerij met motorfietsen en</li> </ul>	<p>Klacht werd doorgestuurd naar de jeugddienst voor verdere opvolging. Deze problematiek wordt besproken op de collegezitting van 21 oktober 2019.</p> <p>De klager kreeg volgend antwoord: "Intern hebben we bekeken wat de mogelijkheden zijn om de problemen van het af- en aanrijden van auto's en bromfietsen te verminderen. Dit gaat vooral om aanpassingen aan de infrastructuur. Dit wordt spoedig verder opgevolgd door onze dienst</p>	Jeugddienst	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

				<p>avondlijke en nachtelijke uren van aankomst tot gevolg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buren hebben reeds meermaals het initiatief genomen om zwerfvuil te ruimen en vonden hierbij ook restanten van drugs (zakjes, filters, enz.).</li> <li>- Politie werd meermaals verwittigd. Jongeren duiken opnieuw op nadat de politie is verdwenen.</li> <li>- Aankomst en vertrek van de betreffende jongeren gaat vaak gepaard met gevaarlijk rijgedrag met hun wagens (overdreven snelheid)</li> </ul> <p>Buurtbewoners dringen er nogmaals op aan om deze situatie aan te pakken.</p>	<p>Infrastructuur.”</p> <p>Ook werd gevraagd aan de klager om bij overlast onze collega's van politiezone AMOW te contacteren via het nummer 112. Ze kunnen hierover dan een PV opstellen en de nodige maatregelen nemen bij overtredingen. Bij verdere acties wordt de klager op de hoogte gehouden.</p>		
40	01.10.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over het onterecht buiten zetten van de huisvuilzakken (tijdens de week wanneer er geen huisvuilophaling is). Aan de appartementen groeit dit aantal aan tot een 20-tal vuilzakken. Katten krabben dit open, dit leidt tot zwerfvuil.</p> <p>Klager is niet tevreden over de gemeentelijke dienstverlening. Wanneer hij hiervoor belt naar het gemeentehuis, krijgt hij het antwoord dat de mensen die</p>	<p>Klacht werd doorgestuurd naar de dienst Infrastructuur voor verdere opvolging. De mail werd doorgestuurd naar Intradura.</p> <p>Op 01.10.2019 werden de huisvuilzakken opgehaald door Intradura.</p> <p>Op 02.10.2019 werd er een strooibriefje in de bussen gestoken om de bewoners attent te maken op het feit dat het huisvuil pas de week erop werd opgehaald.</p> <p>In de toekomst moet het foutief buitenzetten van afval meer gesanctioneerd worden.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

				<p>opnieuw zelf moeten binnenzetten. Kan ook bij de wijkagent gemeld worden. Klager is niet gediend met dit antwoord. Hij moet hiervoor zelf moeite doen, terwijl hij vindt dat het een taak is van de gemeente. Zij moet actie ondernemen, niet de inwoners.</p> <p>Klager vraagt een oplossing en dat de gemeente dit ter harte neemt. Het is niet de individuele burger die een hele reeks telefoontjes moet plegen om een zaak van algemeen nut/belang op te lossen.</p>	Klager werd hiervan op de hoogte gebracht.		
41	02.10.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Herhaalde melding over het ruimen van de beek langs de Baardegemstraat. Beek is dichtgereden door het zware vrachtverkeer.</p> <p>Er is iemand van de gemeentewerkliden langs geweest deze zomer, maar zei dat hij een collega ging sturen. Er is nooit iemand langs geweest.</p> <p>Op de mail van in juni is geen gevolg gekomen.</p>	Melding werd doorgegeven aan de dienst Infrastructuur. Het ruimen van grachten gaat eind oktober van start. Dit is doorgegeven aan de melder.	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
42	16.10.2019	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Laattijdige communicatie over het afsluiten van de openbare weg omwille van werken in de Kloosterstraat.</p>	<p>Klacht werd doorgegeven aan de dienst Infrastructuur. Het is een ongelukkige samenloop van omstandigheden: pas op vrijdag 11.10.2019 werd op de coördinatievergadering door de aannemer gesteld dat hij op korte termijn nog proeven wou uitvoeren. 's Maandags heeft hij via mail laten weten dat de werken voorzien zijn voor donderdag 16.10.2019, maar onze controleur der werken was maandag en dinsdag afwezig (wegens opleiding) en heeft bijgevolg pas op woensdag 15.10.2019 actie kunnen</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>

					ondernemen... Klager ontving een antwoord van de dienst Infrastructuur.		
43	14.10.2019	Overlast stationsomgeving	E-mail	<p>(Herhaalde) klacht over overlast stationsomgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kus en rij-zone wordt vaak niet gebruikt, waarvoor ze bedoeld is. Chauffeurs wachten er vaak totdat de treinen aankomen om reizigers af te zetten en op te pikken. In beide gevallen wordt er meestal langdurig gewacht, veelal met draaiende motor, volgens de klager.</li> <li>- Deze strook wordt ook gebruikt voor het langdurig parkeren door voertuigen van allerlei diensten, zoals vb. NMBS en werkcamiounetten (voor nabijgelegen woningen). Ook deze laten dikwijls hun motoren draaien.</li> </ul>	Klacht werd doorgestuurd naar de dienst Infrastructuur. Deze opmerkingen zullen mee worden opgenomen als input bij de opmaak van het parkeerbeleidsplan voor de stationsomgeving. Hopelijk is een oplossing voor deze hinder mogelijk.	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
44	13.10.2019	Overlast jeugdlokalen Mazenzele	E-mail	<p>Overlast tijdens en na gebruik jeugdlokalen Mazenzele.</p> <p>Zaterdagavond 7.12.19: luide muziek overstemde het geluid van het televisietoestel en dit ging door tot na 22 uur. Lokalen zijn vlak onder raam</p>	<p>Klager stuurde klacht reeds eerder naar jeugddienst. Op 13.10.2019 langs de officiële weg.</p> <p>Wij dienen nogmaals mee te geven dat de jeugdlokalen in Mazenzele lokalen zich richten op multifunctioneel gebruik. Het betreft een locatie die door meerdere personen en/of verenigingen kan gebruikt worden, rekening</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

				<p>slaapkamer. De aanwezige personen staan buiten te roken, slaan en schoppen de deuren open en dicht, en zorgen ook verbaal voor nachtelijke lawaai-overlast. Is het de bedoeling dat de jeugdbeweging deze lokalen te pas en te onpas kan hanteren als café? De sigarettenpeuken belanden op de site of in het aanpalende kippenhok. Geur van cannabis op zondagavond.</p> <p>Deze situatie baart bewoners heel wat zorgen. Werd op voorhand aangekaart. Een beloofd gesprek over de afspraken met de omwonenden voor de ingebruikname is er nooit gekomen.</p> <p>Vraag om welbevinden en rust te garanderen.</p>	<p>houdende met de overeenkomsten die afgesloten worden tussen de gemeente als eigenaar van de lokalen en de persoon/vereniging die wenst gebruik te maken van de lokalen.</p> <p>Dit houdt in dat er inderdaad op meerdere momenten (en dus niet enkel op zondagnamiddag en niet enkel door de jeugdvereniging) gebruik kan gemaakt worden van deze lokalen mits een positief antwoord van de gemeente op de vraag van de aanvrager.</p> <p>Indien bij gebruik van de lokalen overlast gecreëerd wordt die door klager als onaanvaardbaar wordt gezien, wordt gevraagd dit te melden aan de politie. Dit is ook het geval bij eventuele schade. Deze dient vastgesteld worden door de politiezone AMOW waarbij klager een klacht dient neer te leggen. De politie heeft de bevoegdheid deze functie uit te voeren. Indien vaststellingen door de politie gebeuren, kunnen deze feiten door de gemeente aangewend worden om in dialoog te gaan met de personen of vereniging die verantwoordelijk is voor de feiten aan de basis van de vaststelling.</p>	
45	14.11.2019	Onveilige verkeerssituatie	E-mail	<p>Bewoners uit de Nieuwstraat klagen over levensgevaarlijke situaties, straat wordt gebruikt als racebaan en snelheden zijn levensgevaarlijk.</p> <p>Vraag om hier iets aan te doen.</p>	<p>Klacht werd doorgestuurd naar de dienst verkeer. Ze zijn zich bewust van de verkeerssituatie, ook de politie is op de hoogte. De meldingen van overdreven snelheid en ongepast rijgedrag op het rondpunt werden steeds doorgegeven aan de politie voor controle. Het is echter niet evident om hier bijkomende maatregelen te treffen om de snelheid te remmen. De Nieuwstraat is een belangrijke invalsweg van de gemeente en volgens ons mobiliteitsplan ook een voorkeursweg voor het zwaar vervoer.</p> <p>Aan het begin van de Nieuwstraat is er een wegversmalling doorgevoerd om volwaardige fietspaden te kunnen aanleggen. Bijkomende</p>	<p>Infrastructuur</p> <p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

					<p>versmallingen zijn niet echt wenselijk. We moeten immers vermijden dat de doorstroming te veel geremd wordt. Ook verkeersdrempels zijn niet aangewezen. Omdat in de Nieuwstraat busverkeer rijdt, kunnen er enkel zeer zachte drempels aangelegd worden, die dan ook geen effect hebben op het verkeer.</p> <p>De aangekaarte problemen worden nogmaals besproken op de VAR.</p> <p>Andere suggesties zijn altijd welkom.</p>		
46	13.11.2019	Overlast fuiven	E-mail	<p>Ongenoegen over de toenemende overlast tgv Flight 90-fuiven. Overlast begint bij aanvang van de fuif rond middernacht met een steeds grotere verkeerstoeloop via Merelweg en Doortstraat. Er wordt snel gereden en die pseudo-kasseistrook in de bocht zorgt enkel voor veel geluidsoverlast en remt het verkeer niet. Hetzelfde verhaal na afloop rond 5 uur.</p> <p>Vraag om situatie te verbeteren of te verhelpen.</p>	<p>Klacht werd door onze milieuableider geregistreerd in het milieuklachtenregistratiesysteem MKROS (Vlaams overheid).</p> <p>Klager krijgt meer uitleg over de klasse 2-milieuvergunning, conform de Vlaamse (milieu)wetgeving. Vzw Flight 90 heeft een milieuvergunning voor maximum 4 activiteiten met elektronische versterkte muziek, waarvan 2 activiteiten per maand op zaterdag en maximum 2 occasionele activiteiten per maand.</p> <p>Wat de overlast buiten de zaal betreft en op de openbare weg, wordt er doorverwezen naar bevoegdheid van de politie.</p> <p>Vraag om bij herhaling van hinder mbt verkeersoverlast en geluidsoverlast op straat/openbare weg, rechtstreeks de politiediensten te contacteren.</p>	Milieu	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
47	23.11.2019	Onduidelijke verkeerssituatie	E-loket	<p>Klager vindt de voorrangsborden ter hoogte van de wegversmalling op het Eeksken verwarrend en niet correct.</p>	<p>Antwoord werd verzonden naar de klager na overleg met de dienst Infrastructuur (verkeer):</p> <p>Om de verkeersveiligheid op het Eeksken te verbeteren, werd een asverschuiving gerealiseerd met blokken met een tussenafstand van +/- 35m om de vrije doorgang voor bussen en vrachtwagens te garanderen. Een voorrang is voorzien voor wie tussen de blokken is (door middel van de borden B19 en B21). Dit betekent dat het aankomend verkeer moet voorrang verlenen aan het voertuig dat in de asverschuiving</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>



					zit, omdat dat voorrang heeft. Het is de bedoeling om de snelheid te remmen, zoals door de bewoners al jaren gevraagd wordt, en de oversteek voor fietsers veiliger maken. De blokken worden als proef opgesteld en geëvalueerd na een 6-tal maand. Deze uitleg werd nog extra gecommuniceerd in 't Opwijk's Leven, infoblad, website en gemeentelijke facebookpagina.		
48	24.11.2019	Overlast fuiven	E-loket	Verschillende meldingen over verkeersborden en reclameborden die reeds meerdere malen werden uitgetrokken of beschadigd tijdens de nachtelijke activiteiten van Flight 90.	Meldingen over verkeersborden werden bekeken. De borden "beurtelings parkeren" zijn ondertussen allemaal weggenomen en vervangen door vaste parkeerplaatsen aan een kant van de straat. Bouwgrond is ondertussen verkocht.  Wat de overlast betreft van de nachtelijke activiteiten van de Flight 90, dit werd doorgestuurd naar de dienst Vrije Tijd. Antwoord hierop is gelijkaardig aan klacht nummer 46. Vergunningen worden meegegeven en uitgelegd. Maximum aantal fuiven wordt meegegeven.  Wat de overlast betreft, wordt er gevraagd de politiediensten te contacteren. Ook werd er een officiële aanvraag ingediend bij de politie om bij fuiven van Flight 90 de locatie mee op te nemen in de planning van de nachtploeg.	Vrije Tijd / Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
49	02.12.2019	Overlast kerstmarkt	E-mail	Grote geluidshinder door de kerstmarkt. Ook overlast skatepark tijdens de zomermaanden en de fluittonen van de volleybalwedstrijden worden vermeld. Frustraties zijn groot, ook over het parkeerbeleid in de Gasthuisstraat en de Oude Pastoriedreef.	Mail werd doorgestuurd naar de dienst Vrije Tijd. Wat de kerstmarkt betreft, werden er overlegmomenten georganiseerd met de verenigingen.  Omwille van veiligheidsredenen is de kerstmarkt van locatie verhuisd, namelijk van parking HTH naar de Borchtsite. Dit werd in het algemeen als positief, veilig en overzichtelijk ervaren. Ook de aansluiting met de markt op zondag werd warm onthaald.  Voor een volgende editie worden volgende maatregelen genomen: - Muziek stond te luid: er zal een verplichting zijn van een	Vrije Tijd	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

					<p>geluidsbegrenzer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verenigingen zelf mogen geen muziek meer opzetten. Het gemeentebestuur zal de muziek in eigen beheer nemen.</li> <li>- Op zondag zal de muziek uitgeschakeld worden om 20 uur ipv 22 uur;</li> </ul>		
50	13.12.2019	Overlast jeugdlokalen Mazenzele	E-mail	<p>(Herhaalde klacht) Luide muziek op zaterdagavond in de jeugdlokalen van 12+ te Mazenzele. De muziek overstemde het geluid van het TV-toestel in dit tot na 22 uur.</p> <p>Ook is er buiten veel overlast: rokers die de deuren open en dichtslaan. Sigarettenpeuken worden op de grond gegooid op de site of in het aanpalende kippenhok. Geur van cannabis op zondagavond.</p> <p>Buurtbewoners hebben dergelijke problemen op voorhand aangekaart. Een gesprek waarin afspraken met de omwonenden besproken zouden worden, is er nooit gekomen.</p> <p>Vraag om actie te ondernemen.</p>	<p>De jeugddienst heeft deze klacht onderzocht.</p> <p>Aan de klager wordt meegegeven dat de lokalen zich richten op multifunctioneel gebruik. Het betreft een locatie die door meerdere personen en/of verenigingen kan gebruikt worden. Er kan dus op meerdere momenten gebruik gemaakt worden van deze lokalen, mits een positief antwoord van de gemeente.</p> <p>Vraag om bij volgens de klager onaanvaardbare overlast de politie te verwittigen en melding te maken over deze overlast, ook in het geval van eventuele schade.</p> <p>Deze klacht wordt ook besproken met de leiding van jeugdbeweging 12+.</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>
51	24.12.2019	Klacht personeel	Brief aangetekend	<p>Niet correct behandeld geweest door medewerker bij de dienst vergunningen voertuigen.</p> <p>Aanvraag reservekaart werd geweigerd. Wou dossier niet in ontvangst nemen. Klager voelt zich benadeeld door deze persoon. Dossier wordt als bijlag bij deze brief aangetekend opgestuurd naar het gemeentebestuur. Ontvangen</p>	<p>Klacht werd behandeld door het diensthoofd grondgebiedzaken. Op 7 februari 2020 werd een antwoord verstuurd per brief aan de klager.</p> <p>Aanvraag werd alsnog op korte termijn door de dienst grondgebiedzaken conform de wettelijke voorschriften van de taxireglementeringen behandeld. De nodige documenten en vergunningen werden tijdig overgemaakt aan de klager.</p> <p>Ook op de dienst grondgebiedzaken is een</p>	Grondgebiedzaken	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontvankelijk</li> <li>2. Afgesloten</li> </ol>

				op 24.12.2019.	evaluatie gebeurd met de betrokken persoon wat betreft de gelijkvormige afhandeling van dergelijke aanvragen. Er werden duidelijke afspraken gemaakt.  Nieuwe reglementering wordt nog eens meegegeven in de antwoordbrief naar de klager.		
--	--	--	--	----------------	--	--	--

# Klachten Intradura

## KLACHTEN INTRADURA 2019

NR	DATUM	PROBLEEM	OPLOSSING / GEVOLG	WIE	Status
1	21.04.2019	Klacht via mail. Arrogante service tijdens twee bezoeken aan het containerpark door een nieuw personeelslid van Intradura.	Deze klacht werd doorgestuurd op 03.05.2019 naar Intradura voor verdere opvolging. De klager werd hiervan op de hoogte gesteld via mail.	Grondgebied-zaken	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
2	18.06.2019	Klacht via e-loket. PMD-zakken zijn blijven staan. Klager belde naar Intradura en kreeg als antwoord dat de straat niet toegankelijk was wegens werkzaamheden.	Klacht werd doorgestuurd naar Intradura door de dienst Infrastructuur voor verdere opvolging.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
3	23.07.2019	Telefonische melding over het niet ophalen van de GFT-zak.	Dit werd nagekeken door Intradura en bleek dat de volledige straat werd bediend. Vraag om volgende keer de zak opnieuw buiten te zetten.	Grondgebied-zaken	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
4	06.08.2019	Herhaalde melding: opnieuw papier en karton niet opgehaald.	Intradura heeft het papier en karton opgehaald.	Infrastructuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
5	21.08.2019	Huisvuilzakken niet opgehaald. Klager heeft zelf naar Intradura gemaild, maar ze reageren niet.	Klacht wordt nog eens doorgegeven door de dienst Grondgebiedzaken.	Grondgebied-zaken	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

# Overzicht klachten gemeente en Welzijnshuis (OCMW) Kortenberg 2019

## Voorwoord

Volgens art. 303 van het Decreet Lokaal Bestuur moet het systeem van klachtenbehandeling zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd worden op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Hiertoe is bij het lokale bestuur Kortenberg een klachtenbeheerder aangesteld die in die hoedanigheid onafhankelijk van de diensten functioneert en rechtstreeks aan de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn rapporteert.

Sinds 2 september 2019 hebben de gemeente en het Welzijnshuis (OCMW) van Kortenberg een samenwerkingsovereenkomst voor drie jaar met de Vlaamse Ombudsdienst voor tweedelijnsklachtenbehandeling van privé- of rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van gemeente of Welzijnshuis, alsook voor het onderzoek van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar.

## Klachtenbeeld

### Klachten

#### Gemeente

- 13 klachten waarbij de klachtencoördinator tussenkwam, waarvan
  - 2 klachten over de houding van medewerkers
  - 2 klachten over gemeentelijke gebouwen
    - geuroverlast
    - probleem met een lift
  - 1 klacht over geluidsoverlast door glasbollen Everslaan
  - 1 klacht over onderhoud riolslikkers en problemen met burens (ongegrond)
  - 1 klacht over het feit dat communicatie namens het bestuur uitsluitend in het Nederlands gebeurt (ongegrond)
  - 1 klacht over een beschadigde grafzerk op het kerkhof van Kortenberg (niet ontvankelijk - voor verzekering schadeveroorzaker = particulier)
  - 1 klacht over kapwerken die niet in overeenstemming zijn met kapmachtiging (niet ontvankelijk want bevoegdheid Natuurinspectie – klager heeft klacht vervolgens overgemaakt aan Natuurinspectie)
  - 4 klachten over nutswerken:
    - te weinig communicatie (brieven te laat en in te kleine perimeter rond werken verdeeld)
    - 'slechte' verkeersafwikkeling
- 5 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
  - 1 klacht over beschadigd voetpad door wegenwerken
  - 1 klacht over verstopping openbare riolering
  - 1 klacht over verstopping riolering door toedoen buur (niet ontvankelijk - ongegrond)
  - 1 klacht over (aangekondigde) ingreep op privédomein in opdracht van gemeente
  - 1 klacht over gebrek aan communicatie bij nutswerken
- 4 klachten die behandeld werden door de dienst Infrastructuurprojecten:
  - 1 klacht over gebrek aan antwoord op vragen over wegenwerken
  - 1 klacht over het feit dat recente werken in opdracht van de gemeente niet tot aan de woning van de klager gingen

- 2 klachten over afwerking privédomein bij recente werken
- 2 klachten die behandeld werden door de dienst Milieu:
  - 1 klacht over aanhoudend probleem sluikestorten
  - 1 klacht over facturatie DifTar – administratieve fout EcoWerf
- 2 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
  - 1 klacht over het niet informeren van bewoners over werken in hun straat
  - 1 klacht over het niet voorzien van verkeersremmende maatregelen (ongegrond)
- 1 klacht m.b.t. Ruimtelijke Ordening over een verwaarloosde woning (anoniem - niet ontvankelijk - geen afhandeling mogelijk)
- 1 klacht m.b.t. Vrijtijdscommunicatie: automatisch antwoord op aanvraag via webformulier was niet duidelijk genoeg
- 12 klachten overgemaakt aan derden:
  - 3 aan aannemers die wegenwerken uitvoerden i.v.m. beschadigingen of fouten op privédomein
  - 2 aan de verzekering van de gemeente (lichamelijke schade en schade aan voertuig)
  - 2 aan Aquafin (huisaansluitingen)
  - 2 aan de GAS-ambtenaar (betwisting GAS-boetes)
  - 1 aan Fluvius (wegverzakking na werken)
  - 1 aan Infrabel (wateroverlast station Kortenberg)
  - 1 aan politie HerKo (illegale activiteiten buurtbewoner – anonieme klacht)

#### *Welzijnshuis (OCMW)*

- 4 klachten, waarvan
  - 3 klachten over de werking van het Welzijnshuis:
    - lange wachttijden
    - het van het kastje naar de muur sturen van een cliënt
    - een vermoeden van voorkeursbehandeling van bepaalde personen door het Welzijnshuis (ongegrond)
  - 1 klacht over facturatie Dorpsrestaurant (misverstand - ongrond)

#### *Lokale Kamer Vlaamse Ombudsdienst*

- 1 klacht over de vermeende inefficiëntie van een machine van de gemeentelijke uitvoeringsdiensten. Klacht berustte op een misverstand over de functie van de machine. (ongegrond)

#### *Klachtenkanalen*

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereiken zijn:

1. Klachtenformulier op de gemeentelijke website kortenberg.be: 27
2. E-mail naar [klachten@kortenberg.be](mailto:klachten@kortenberg.be): 15
3. Brief: 3

#### *Aanbevelingen en reflecties*

- Het grootste deel van de klachten gaat over de afwerking van nuts- of wegenwerken. Hoewel problemen wellicht niet vermeden kunnen worden, is blijvende aandacht voor de opvolging van de werken noodzakelijk. In ieder geval moet zo snel mogelijk gevolg worden gegeven aan opmerkingen ter zake.
- Veel klachten gaan ook over het niet, niet tijdig of te beperkt informeren van inwoners over geplande nuts- of wegenwerken. Het is dus belangrijk om in de mate van het mogelijke sneller en uitgebreider te communiceren over deze werken. Specifiek met dit doel voor ogen

wordt een nieuwe medewerker aangeworven bij de dienst Communicatie die als liaison met de dienst Grondgebiedszaken zal optreden.

- Blijvende aandacht voor klantvriendelijkheid en een snelle opvolging van vragen en dossiers in het algemeen is nodig.
- 30% van de klachten is eigenlijk bedoeld voor derden. Vaak stuurt de gemeente de klacht door naar deze derden (aannemers, nutsmaatschappijen, GAS-ambtenaar, politie HerKo). Soms bezorgt de gemeente aan de klager de contactgegevens van de derde (schadeveroorzaker) opdat deze zelf contact zou kunnen opnemen. In sommige gevallen (GAS-ambtenaar, politie HerKo, Natuurinspectie) zouden de klagers ook rechtstreeks contact kunnen opnemen met de derde partijen.



**JAARLIJKSE RAPPORTERING**

**KLACHTENBEHANDELING**

**31/12/2019**



## Inhoudsopgave

1	ALGEMEEN.....	3
2	KLACHTEN IN CIJFERS.....	4
3	DOORLOOPTIJD KLACHTEN.....	9
4	HORIZONTALE ANALYSE.....	12

## **1 ALGEMEEN**

Het decreet Lokaal Bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De gemeente of het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kunnen ervoor kiezen om een ombudsdienst op te richten.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad over de ingediende klachten.

**Regelgeving:** artikelen 302 – 303 van het decreet Lokaal bestuur.

## 2 KLACHTEN IN CIJFERS

In 2019 werden in totaal 27 klachten geregistreerd. Van deze klachten waren 4 klachten gegrond. Alle klachten werden geformuleerd door particulieren, al dan niet via een vereniging.

### Totaal aantal klachten

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Totaal aantal klachten	6	4	8	9	27
<i>Totaal</i>	6	4	8	9	27

### Ontvankelijkheid

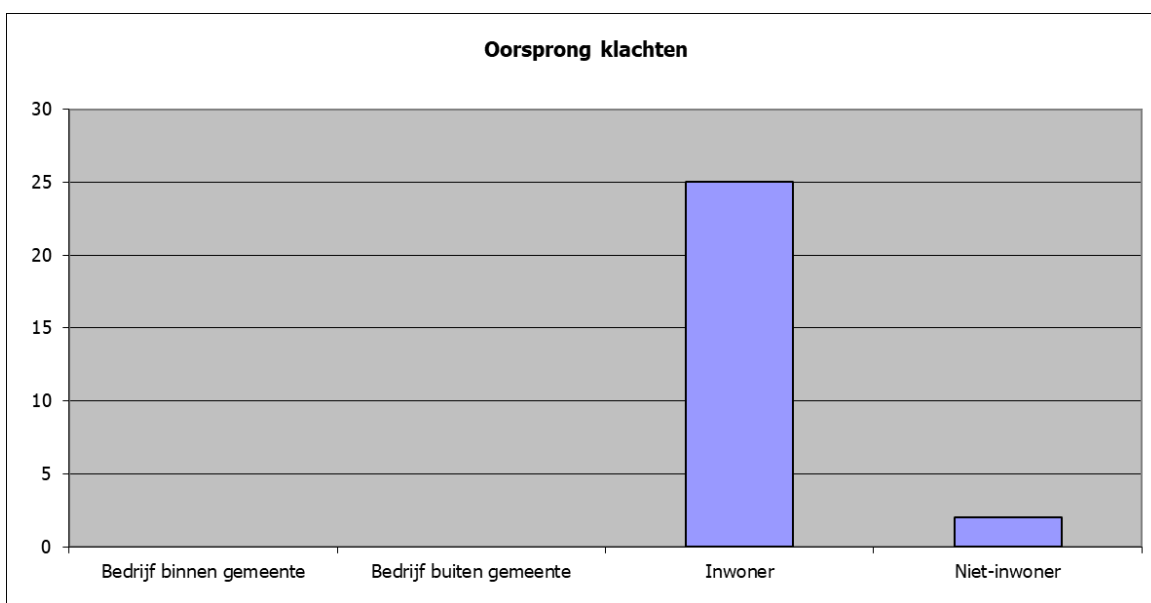
	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Aantal klachten ontvankelijk	6	4	8	9	27
Aantal klachten niet-ontvankelijk					
<i>Totaal</i>	6	4	8	9	27

### Gegrondheid

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Aantal klachten gegrond		1	2	1	4
Aantal klachten niet-gegrond	6	3	6	8	23
<i>Totaal</i>	6	4	8	9	27

**Oorsprong klachten**

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Bedrijf binnen gemeente					
Bedrijf buiten gemeente					
Inwoner	6	4	8	7	25
Niet-inwoner				2	2
<i>Totaal</i>	6	4	8	9	27



De volgende tabel geeft een overzicht van de klachten per dienst.

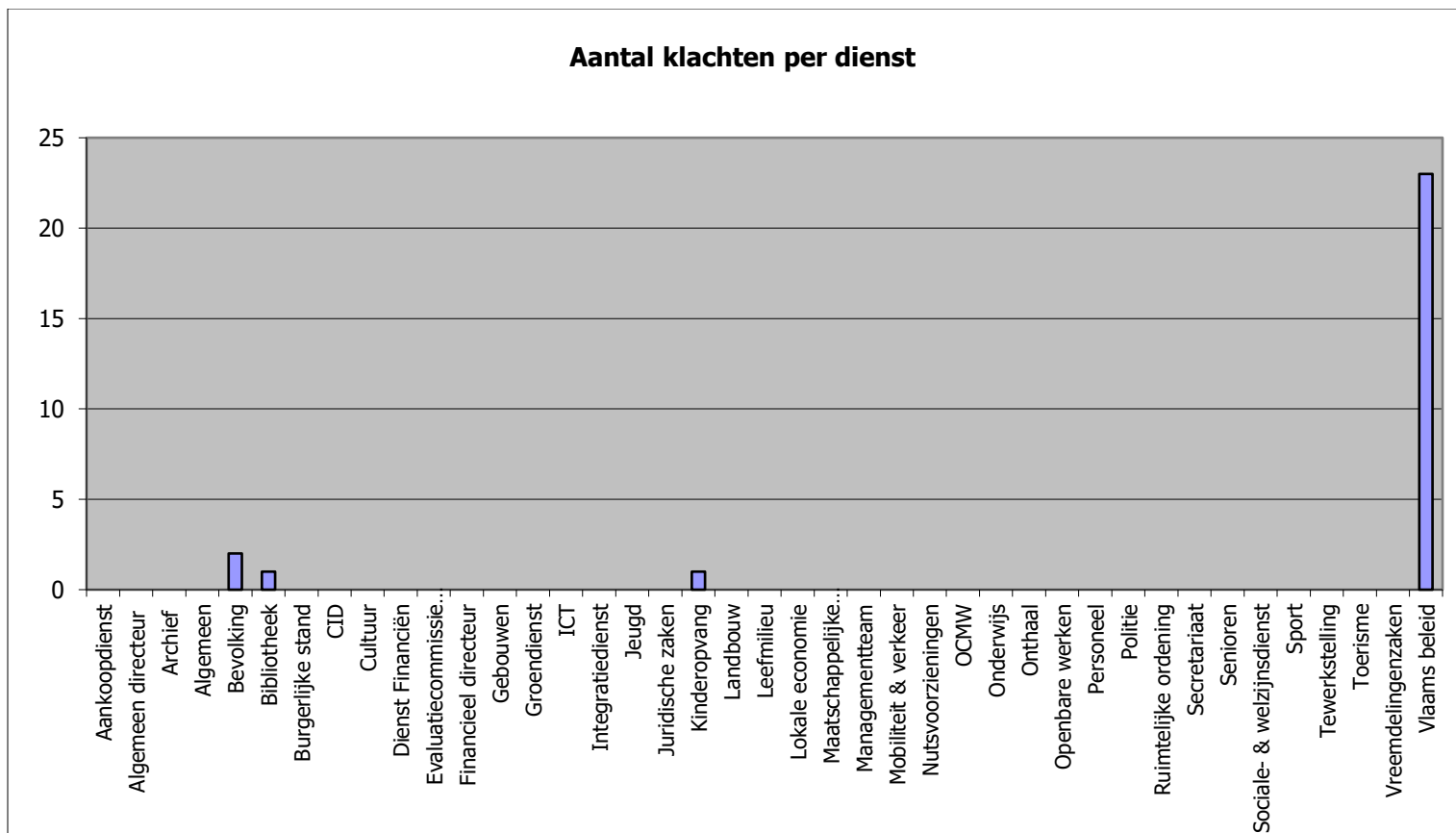
**Aantal klachten per dienst**

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Aankoopdienst					
Algemeen directeur					
Archief					
Algemeen					
Bevolking		1	1		2
Bibliotheek				1	1
Burgerlijke stand					
CID					
Cultuur					
Dienst Financiën					
Evaluatiecommissie decretale graden					
Financieel directeur					
Gebouwen					
Groendienst					
ICT					
Integratiedienst					
Jeugd					
Juridische zaken					
Kinderopvang			1		1
Landbouw					
Leefmilieu					
Lokale economie					
Maatschappelijke veiligheid					
Managementteam					
Mobiliteit & verkeer					
Nutsvoorzieningen					
OCMW					
Onderwijs					
Onthaal					
Openbare werken					
Personeel					
Politie					
Ruimtelijke ordening					
Secretariaat					
Senioren					
Sociale- & welzijnsdienst					
Sport					
Tewerkstelling					
Toerisme					
Vreemdelingenzaken					
Vlaams beleid	6	3	6	8	23
<i>Totaal</i>	6	4	8	9	27

**TAALKLACHTEN**

De meeste klachten hadden betrekking op het Vlaams beleid. Al deze 23 klachten waren ontvankelijk, maar geen enkele was gegrond.

14 taalklachten waren gericht tegen individuele handelszaken/verenigingen/zelfstandigen.



### **3 DOORLOOPTIJD KLACHTEN**

In 2019 was de gemiddelde doorlooptijd voor klachten 12 dagen. Dit strookt met het streven om klachten af te handelen binnen een termijn van 30 dagen na registratie. Voor 3 klachten was de doorlooptijd groter dan 30 dagen.

#### **Gemiddelde doorlooptijd**

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Gemiddelde doorlooptijd	5	13	16	14	12
<i>Totaal</i>	<i>5</i>	<i>13</i>	<i>16</i>	<i>14</i>	<i>12</i>

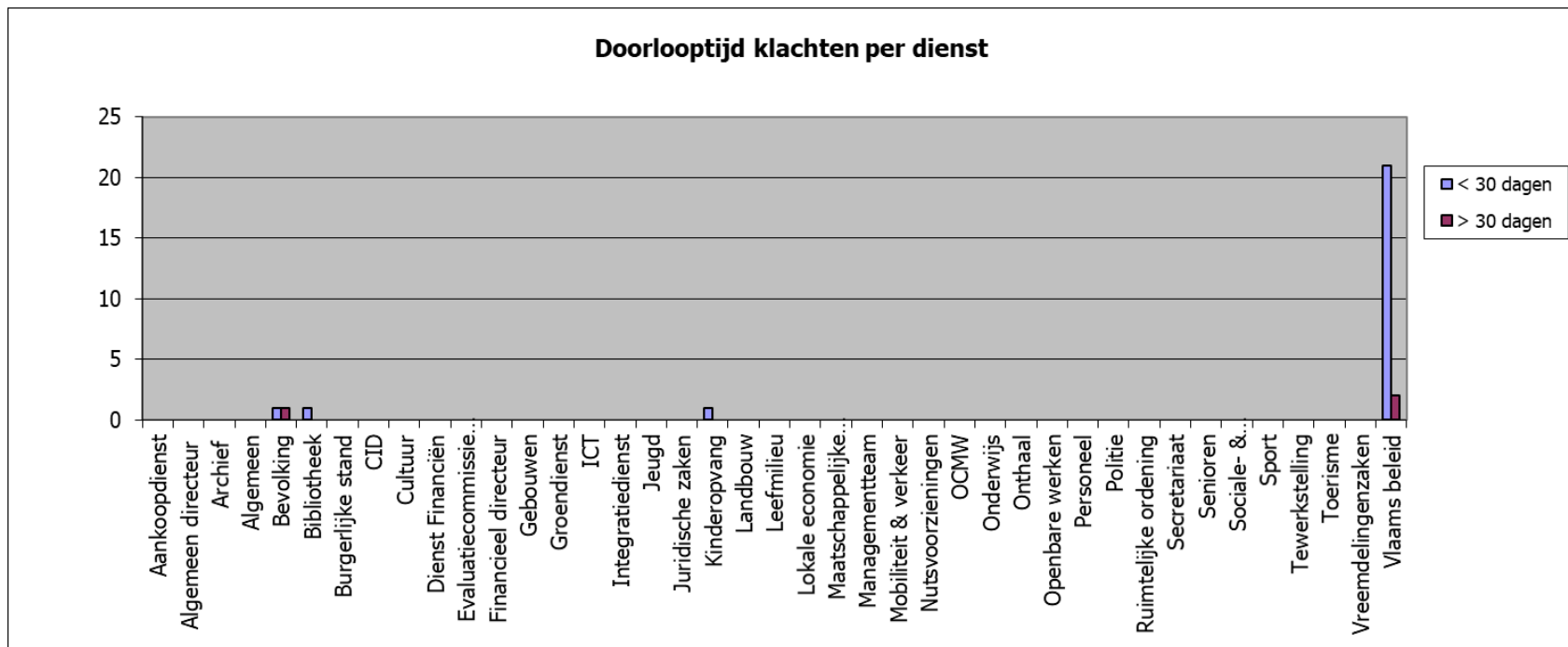
#### **Doorlooptijd klachten**

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Doorlooptijd < 30 dagen	6	3	7	8	24
Doorlooptijd > 30 dagen		1	1	1	3
<i>Totaal</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>27</i>



**Doorlooptijd klachten per dienst**

	< 30 dagen					> 30 dagen				
	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2019</u>
Aankoopdienst										
Algemeen directeur										
Archief										
Algemeen										
Bevolking			1		1		1			1
Bibliotheek				1	1					
Burgerlijke stand										
CID										
Cultuur										
Dienst Financiën										
Evaluatiecommissie decretale grader										
Financieel directeur										
Gebouwen										
Groendienst										
ICT										
Integratiedienst										
Jeugd										
Juridische zaken										
Kinderopvang			1		1					
Landbouw										
Leefmilieu										
Lokale economie										
Maatschappelijke veiligheid										
Managementteam										
Mobiliteit & verkeer										
Nutsvoorzieningen										
OCMW										
Onderwijs										
Onthaal										
Openbare werken										
Personeel										
Politie										
Ruimtelijke ordening										
Secretariaat										
Senioren										
Sociale- & welzijnsdienst										
Sport										
Tewerkstelling										
Toerisme										
Vreemdelingenzaken								1	1	2
Vlaams beleid	6	3	5	7	21					
<i>Totaal</i>	6	3	7	8	24		1	1	1	3



## 4 HORIZONTALALE ANALYSE

### Totaal aantal klachten

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Totaal aantal klachten	38	47	52	45	27
<i>Totaal</i>	38	47	52	45	27

### Ontvankelijkheid

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Aantal klachten ontvankelijk	15	14	52	45	27
Aantal klachten niet-ontvankelijk	23	33			
<i>Totaal</i>	38	47	52	45	27

### Gegrondeid

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Aantal klachten gegrond	36	12	11	4	4
Aantal klachten niet-gegrond	2	35	41	41	23
<i>Totaal</i>	38	47	52	45	27

### Oorsprong klachten

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
bedrijf binnen gemeente					
bedrijf buiten gemeente		1			
inwoner	30	41	52	44	25
niet-inwoner	7	5		1	2
<i>totaal</i>	37	47	52	45	27

**Aantal klachten per dienst**

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Aankoopdienst					
Algemeen directeur					
Archief					
Algemeen		1			
Bevolking	2	2	2	1	2
Bibliotheek					1
Burgerlijke stand					
CID					
Cultuur			1		
Dienst Financiën					
Evaluatiecommissie decretale graden					
Financieel directeur					
Gebouwen					
Groendienst					
ICT					
Integratiedienst					
Jeugd					
Juridische zaken					
Kinderopvang			3		1
Landbouw					
Leefmilieu		1			
Lokale economie			1		
Maatschappelijke veiligheid				1	
Managementteam					
Mobiliteit & verkeer	4		1		
Nutsvoorzieningen					
OCMW		3			
Onderwijs			2		
Onthaal					
Openbare werken	1	1	1		
Personeel					
Politie					
Ruimtelijke ordening					
Secretariaat					
Senioren					
Sociale- & welzijnsdienst		1			
Sport	1	1	1	1	
Tewerkstelling					
Toerisme	1				
Vreemdelingenzaken					
Vlaams beleid	29	37	40	42	23
<i>Totaal</i>	<i>38</i>	<i>47</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>

**Gemiddelde doorlooptijd**

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Gemiddelde doorlooptijd	15	20	14	16	12
<i>Totaal</i>	<i>15</i>	<i>20</i>	<i>14</i>	<i>16</i>	<i>12</i>

**Doorlooptijd klachten**

	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Doorlooptijd < 30 dagen	33	33	50	42	24
Doorlooptijd > 30 dagen	4	4	2	3	3
<i>Totaal</i>	<i>33</i>	<i>33</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>

**Doorlooptijd klachten per dienst**

	< 30 dagen					> 30 dagen				
	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Aankoopdienst										
Algemeen directeur										
Archief										
Algemeen							1			
Bevolking	2	1	2	1	1		1			1
Bibliotheek										1
Burgerlijke stand										
CID										
Cultuur			1							
Dienst Financiën										
Evaluatiecommissie decretale grad										
Financieel directeur										
Gebouwen										
Groendienst										
ICT										
Integratiedienst										
Jeugd										
Juridische zaken										
Kinderopvang			2		1			1		
Landbouw										
Leefmilieu		1	1							
Lokale economie										
Maatschappelijke veiligheid				1						
Managementteam										
Mobiliteit & verkeer	4		1							
Nutsvoorzieningen										
OCMW		2					1			
Onderwijs			2							
Onthaal										
Openbare werken	1	1						1		
Personeel										
Politie										
Ruimtelijke ordening										
Secretariaat										
Senioren										
Sociale- & welzijnsdienst	1	1								
Sport		1	1	1						
Tewerkstelling										
Toerisme	1									
Vreemdelingenzaken										
Vlaams beleid	24	32	40	39	21	4	5		3	2
<i>Totaal</i>	63	33	39	42	24	7	4	8	3	3

<b>Klachten per onderwerp per dienst</b>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>
Belastingen					
Bereikbaarheid					
Bouwovertreiding					
Buitenschoolse kinderopvang			2		
Burenhinder					
Diversen		3	1		
Elektronische identiteitskaarten					
Financiële bijdrage en factuur dienst thuisopvang					
Financiële bijdrage en factuur DVO					
Financiële bijdrage en factuur KDV					
Functioneren van personeel		1		1	1
Geluidshinder			1		
Gemeentelijke premies en toelagen					
Geurhinder					
Hinderende bomen op openbaar domein					
Huisnummers					
Incorrecte procedures			2	1	
Infrastructuur			1		
Kerkhoven (tarieven concessies, vandalisme)					
Klantvriendelijkheid	3	6	3	1	3
Kwaliteit van de opvang dienst thuisopvang					
Kwaliteit van de opvang DVO					
Kwaliteit van de opvang KDV					
(Lange) wachtrijen					
Lawaaioverlast van openluchtactiviteiten met muziek					
Ongeluk dienst thuisopvang					
Ongeluk binnen DVO					
Ongeluk binnen KDV					
Onderhoud openbaar groen					
Onderhoud voetwegen					
Ophaling van huisvuil	1				
Overdreven snelheid					
Overlast van rondhangende jongeren en lawaai op de speelterreinen					
Personeelsbezetting					
Problemen openbare gebouwen in eigen beheer					
Problemen rioleringen/waterslikkers					
Putten/verzakkingen wegdek, voet- en fietspaden					
Reservatie dienst thuisopvang zieke kinderen en kinderen met een handicap					
Reservatie dienst voor onthaalouders					
Reservatie kinderdagverblijf					
Rijgedrag					
Sluikstorten					
Snelheid					
Stamboomonderzoek					
Straatverlichting					
Strooidiensten					
Taalproblematiek	29	37	40	42	23
Toegankelijkheid					
Vandalisme aan auto's bij fuiven in Laekelinde					
Vandalisme aan speeltoestellen en infrastructuur op de speelterreinen					
Verkeersproblemen	4		1		
Verkiezingen					
Verwaarloosde percelen					
Verwaarloosd terrein					
Wegenwerken			1		
Wildparkeren					
Woonkwaliteit					
Zwerfvuil					
Zwerfvuil en overvolle vuilbakken op de speelterreinen					
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>27</b>

## jaarverslag klachten 2019

In het klachtenreglement is bepaald dat jaarlijks een verslag wordt gemaakt van de behandelde klachten, dat gerapporteerd wordt aan de gemeenteraad.

Hierbij vindt u het overzicht:

ontvankelijke klachten								
kanaal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korte omschrijving klacht	betrokken dienst	gegrondheid	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
mail (Maamse ombudsdienst)	29 januari 2019	19 februari 2019 (zowel aan inwoner als aan Maamse ombudsdienst)	kapvergunning die in strijd is met voorschriften in omgevingsvergunning en bouwen van een tuinhuis op de scheidingslijn met de burens zonder toestemming van de burens	omgeving	ongegrond	Er werden geen inbreuken op de wetgeving vastgesteld.	nee	/
mail (Maamse ombudsdienst)	29 januari 2019	7 februari 2019	het niet toekennen van een stookoliepremie door het bijzonder comité sociale dienst	sociale dienst	ongegrond (beslissing van bijzonder comité sociale dienst volgens geldende wetgeving)	voorstel voor sociaal onderzoek om structurele oplossing te zoeken voor cliënt (uitgebreider dan enkel stookoliepremie)	nee	/

onontvankelijke klachten								
kanaal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korte omschrijving klacht	betrokken dienst	gegrondheid	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
brief	7 augustus 2019	13 augustus 2019	hernummering van woning	bevolking	/	Er werd niet afgeweken van de gebruikelijke werkwijze, dus om die reden is dit geen klacht. Er wordt onmiddellijk een oplossing aangeboden: het oude huisnummer blijft behouden. De werkwijze werd aangepast in functie van een klantvriendelijkere dienstverlening.	ja (mensen werden op de hoogte gebracht)	/
online formulier	15 november 2019	11 december 2019	inperken blauwe zone Kapellei	mobiliteit	/	Dit is een vraag/melding van een inwoner, geen klacht. Oplossing is om een proefperiode in te lassen van 4 maanden om de blauwe zone in te perken omdat er geen handelszaken meer in de buurt zijn. Dit wordt eerst besproken met de middenstand van Sint-Antonius, voor de proefopstelling gezet wordt. Na een evaluatie, zal een definitieve beslissing worden genomen.	ja	blauwe zone in verschillende deelgemeenten jaarlijks evalueren
online formulier	16 december 2019	17 december 2019	vandalisme het Grote Bosgebeuren/ evenement is te groot in een woonwijk	jeugd, nood en interventie	/	De verzekering van de scouts komt niet tussen in de schade, die veroorzaakt werd door onbekenden. Dit wordt besproken met de organisatie van het Grote bosgebeuren om te zoeken naar een oplossing voor volgende edities.		mogelijkheden onderzoeken voor een alternatieve locatie





# Rapport klachtenbehandeling 2019

In toepassing van de artikelen 197 en 198 van het gemeentedecreet werd door de gemeenteraad in zitting van 28 januari 2010 een reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld.

Conform artikel 303 § 3 van het decreet lokaal bestuur dient er jaarlijks een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad wordt gerapporteerd.

De gemeente As heeft ervoor gekozen dat het gemeentesecretariaat fungeert als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. Deze dienst ontvangt en registreert alle klachten van burgers en diensten. De ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator, zijnde de algemeen directeur.

Na de registratie stuurt de klachtenbehandelaar een ontvangstbevestiging naar de klager. Indien het een klacht betreft, wordt er een onderzoek opgestart. Na een grondige analyse komt de klachtenbehandelaar al dan niet tot een oplossing.

De klachten dienen binnen een termijn van 30 dagen behandeld te worden.

**Tijdens het jaar 2019 werden er 0 klachten ontvangen en geregistreerd.**

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 15 januari 2020



**Goele Bergmans**



Afdelingshoofd Organisatie  
Gemeente As  
Administratie – Secretariaat  
Dorpsstraat 1 bus 1, 3665 AS  
T | 089 39 10 12 F | 089 39 10 01  
[organisatie@as.be](mailto:organisatie@as.be)  
[www.as.be](http://www.as.be)

## VERSLAG KLACHTENBEHANDELING PERIODE 1.10.2018 – 31.09.2019

De gemeenteraad keurde in zitting van 25 september 2007 het reglement klachtenbehandeling goed. Dit reglement is in werking getreden op 1 oktober 2007.

Volgens artikel 18 van dit reglement dient er jaarlijks van alle 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijnsklachten een verslag opgemaakt te worden dat aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeenteraad zal worden voorgelegd.

Ter verduidelijking:

Een 1<sup>e</sup>-lijnsklacht is een uiting van ontevredenheid van een burger die klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een 1<sup>e</sup>-lijnsklacht die niet naar behoren werd opgelost wordt een 2<sup>e</sup>-lijnsklacht.

De afgelopen periode ontving ik slechts 1 klacht.

Op 1/3/2019 ontving ik de klacht van de heer [REDACTED] uit [REDACTED] betreffende het pand [REDACTED] te Borgloon. De klacht betreft het feit dat voor het Wit-Gele Kruis tafels en stoelen opgesteld staan van de naastliggende horecazaak. Er werd hiervoor toestemming gevraagd aan het Wit-Gele Kruis (huurder van het gebouw) om tijdens het weekend en 's avonds een terras te plaatsen. De eigenaar [REDACTED] werd hier niet van ingelicht.

Na een tijd bleven de tafels en stoelen de hele dag staan en de toegang tot het Wit-Gele Kruis werd bemoeilijkt en ze hadden last van geluidshinder van de terrassgasten.

De heer [REDACTED] heeft hierbij gevraagd om een officiële bevestiging te krijgen van de documenten voor de uitbreiding van het terras. Hij heeft deze bevestiging niet ontvangen.

Om deze laatste reden werd dan ook de klacht in het klachtenregister opgenomen.

Op 7/3/2019 werd een ontvangstmelding gedaan van de klacht met daarbij de boodschap dat de klacht verder onderzocht zou worden.

Op 9/5/2019 heeft een verzoeningsgesprek plaats gevonden met de verschillende partijen. Op 21/5/2019 ontvangen wij opnieuw een brief van de heer [REDACTED], waarbij hij wenst dat het terras voor zijn eigendom wordt weggehaald zodat de toegang tot het pand in oorspronkelijke staat wordt hersteld.

Het college heeft op 28/5/2019 beslist om de doorgang ter hoogte van de ingang van het pand Speelhof 3 te vrijwaren door opdracht te geven aan de technische dienst voor het plaatsen van een vijftal wegneembare RVS afzetpaaltjes in een L-vorm. Daarenboven zal er een overleg plaatsvinden met de uitbater van de horecazaak omtrent de overlast (geluid en sigarettenpeuken). Dit gesprek heeft plaats gevonden op 8 juli.

Annemie Pallen  
Klachtencoördinator