



LOKAAL BEMIDDELINGSBOEK 2020

9 maart 2021

Vlaamse
Ombudsdienst

Inhoud

17 lokale besturen kiezen voor de Vlaamse Ombudsdienst als hun eigen ombudsman..2

Veel coronavragen, weinig klachten..4

Huisvuilophaling, zwerfvuil en sluiستorten..5

Nutsvoorzieningen en parkeren..6

Toegenomen stilte, andere geluidshinder..7

Omgevingsvergunningen: verzorg de communicatie met omwonenden..7

"Graag jouw mening": de lokale kamer als klankbord..8

Cijfers..9

De rapporten in alfabetische volgorde en het ABB-rapport ..9

17 lokale besturen kiezen voor Vlaamse Ombudsdienst als hun eigen ombudsman

In 2018 was Kortrijk het eerste lokale bestuur dat de Vlaamse Ombudsdienst aanwees als eigen lokaal ombudsman. In de loop van 2019 zijn nog acht lokale besturen gevolgd: Pelt, Sint-Truiden, Opwijk, Halle, Kortenberg, Sint-Pieters-Leeuw, Beerse en Boutersem. In 2020 kwamen daar nog eens acht andere bij: Zoersel, As, Oudsbergen, Dessel, Keerbergen, Sint-Katelijne-Waver, Wervik en Bilzen.

Daarmee doen ondertussen 17 lokale besturen een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst als hun lokale ombudsman.

Net als eerder enkele centrumsteden die al jaren hun eigen ombudsfunctie hebben, durven zij het aan om openheid van zaken te geven wanneer een burger niet tevreden is met hun behandeling van onvrede via hun eigen eerste lijn. Even goed durven zij het aan om hier voor gans Vlaanderen te rapporteren en vervolgens ook door de ombudsman publiekelijk besproken en soms ook bekritiseerd te worden. Zij tonen zich zo belangrijke voorlopers binnen de lokale besturen op het vlak van klachtenwerking en ombudswerk.

Dit Bemiddelingsboek bevat een korte bespreking van de klachtenbeelden en een cijferoverzicht.

Maar hierna leest u toch vooral de 16 jaarrapporten die de bij de Vlaamse Ombudsdienst aangesloten lokale besturen maakten over hun eigen eerstelijnswerking bij het behandelen van klachten. Sint-Katelijne-Waver sloot pas laat op het jaar aan en moest nog geen rapport bezorgen.

De ombudsman drukt ook zijn appreciatie uit voor de rapportage vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur, die u helemaal achteraan vindt en die een goed beeld geeft van 1.133 klachten over lokale besturen die het Agentschap behandelt in het kader van zijn gewone operationele opdracht als Lokale Toezichthouder.

Overigens hebben de 17 aangesloten besturen de ombudsman telkens aangewezen voor een periode van drie jaar. Tijdens die periode wordt de werking van de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst voor die eerste 17 lokale besturen gefinancierd vanuit de algemene middelen van de ombudsman. Vanaf de verlenging en intensifiëring van de samenwerking met Kortrijk (voorjaar 2021, zie daarover het eerstelijnsklachtenrapport Kortrijk), komt er een einde aan de opstartperiode van de Lokale Kamer en dooft die manier van financieren dus geleidelijk aan uit. Voortaan zal de verlengde dienstverlening, en ook elke eventuele nieuwe aansluiting van bijkomende lokale besturen, betalend zijn aan een forfait van 0,05 cent per inwoner per jaar.

Binnen de Vlaamse Ombudsdienst bestaat de Lokale Kamer uit een assistent-onderzoeker, die zorgt voor een screening van de binnengekomen klachten. Hij legt voor aan de klachtenbehandelaar van het betrokken lokaal bestuur, hij volgt op en adviseert, en wanneer nuttig bemiddelt hij zelf intensiever. Daarbij kan de Lokale Kamer rekenen op de deskundigheid van de collega-onderzoekers van de Vlaamse Ombudsdienst over Vlaamse bevoegdheden die gedelegeerd zijn aan de lokale besturen. Deze onderzoekers behandelen immers al jaren dergelijke klachten. Ook op het vlak van behandeling van inbreuken op de deontologische code en de klokkenluidersregeling waarop lokale besturen kunnen intekenen, is de nodige expertise in huis. De Vlaamse Ombudsdienst is, via de genderkamer, trouwens tegelijk ook een gelijkheidsorgaan.

Een eerste algemene bedenking is dat het de ombudsman tevreden stemt dat de aangesloten lokale besturen hun rapporten op 10 februari hebben bezorgd, omdat de rapportage op die manier voldoende snel na het rapportagejaar gebeurt. Dat is belangrijk omdat rapportering en ombudsjaarverslag op die manier meteen als leermomenten fungeren. De ombudsman rekent er trouwens op dat ook de niet-aangesloten lokale besturen even vlijtig het Decreet Lokaal Bestuur respecteren. De ombudsman heeft hen een leidraad aangereikt die hen daarbij moet helpen, zie www.vlaamseombudsdienst.be > Lokale Kamer.

Dit Lokaal Bemiddelingsboek toont uiteenlopende mogelijkheden om een jaarrapport over de eigen eerstelijnsklachtenbehandeling samen te stellen, waarbij we vooral Boutersem uitnodigen om zich te laten inspireren door de andere klachtenrapporteurs.

Goede rapportage begint natuurlijk met een behoorlijk registratiesysteem om het nodige basismateriaal te verzamelen. Een klassiek discussiepunt daarbij is het onderscheid tussen een melding en een klacht. Na bijna 20 jaar opvolging van eerstelijnsklachtenrapportering door de Vlaamse overheidsdiensten weet de ombudsman dat het onderscheid, ongeacht de gehanteerde definities, in de praktijk een eeuwige hoofdbreker is, maar vooral dat het belang ervan gerelativeerd moet worden. Uiteindelijk zijn het allemaal burgersignalen, en het komt erop aan om die gratis feedback nuttig aan te wenden. Een goed klachtenrapport hoeft niet noodzakelijk een volledig overzicht van alle meldingen te bevatten (bijvoorbeeld As) maar geeft toch wel even aan wat de belangrijkste trends bij de meldingen waren (bijvoorbeeld Dessel en Oudsbergen).

Uiteraard hebben lokale besturen met een hoog inwonersaantal meer burgersignalen ontvangen en is hun basismateriaal rijker. Een kwalitatief rapport beperkt zich echter niet tot hoofdzakelijk cijfergegevens (Sint-Pieters-Leeuw) maar bevat vooral inhoudelijke commentaar over wat de klachtenbehandeling opgeleverd heeft aan individuele verzoeningen en structurele verbeteringen. Waar nodig geeft het ook de resterende pijnpunten aan die verdere actie verdienen. Ook met een erg beperkt aantal geregistreeerde klachten kan men de oplossingsgerichte houding van een lokaal bestuur illustreren, zoals Keerbergen doet en Zoersel in haar bondige stijl zelfs op één bladzijde.

In de eerstkomende periode neemt de Lokale Kamer nog contact op met alle klachtenrapporteurs voor verdere feedback.

Zoals uit de verschillende jaarrapporten blijkt, toont het algemene klachtenbeeld van de aangesloten lokale besturen in 2020 terugkerende thema's, met als belangrijke nieuwkomer corona. De meer gevoelige aangelegenheden daarbij betreffen de mondmaskerplicht en breder de burgemeestersbesluiten met aanvullende en curatieve maatregelen, en zeker alles wat de materie erediensten, lijkbezorging en begraafplaatsen betreft. Maar soms komen ook lichtere thema's aan bod, zoals discussies rond waardebonnen. Voor meer beschouwingen bij corona, verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar het eigen jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst zelf, dat (als Parlementair Stuk 41) kan geraadpleegd worden via de websites van het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst.

Globaal blijven enkele vaststellingen, los van corona, ongewijzigd.

De eerste rode draad blijft dat klachtenbehandeling en ombudswerk vaak neerkomen op het herhalen van dezelfde boodschap, maar dan met andere woorden. Voorts moeten klachtenbehandelaar en ombudsman soms even wat porren en herinneren aan actieve(re) communicatie, die vaak volstaat om problemen op te lossen. Op inhoudelijk vlak tonen de verschillende jaarrapporten de klassiekers. Problemen in de directe leefomgeving van de woning, verschillende vormen van hinder, parkeren en parkeerretributies, discussies met de dienst bevolking, zwerfvuil, huisvuilophaling en belastingen, groendienst, riolering, openbare werken en mobiliteit, ...

Als algemeen aandachtspunt voor 2020 formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling aan de betrokken lokale besturen om goed de reflex te blijven ontwikkelen om de Vlaamse Ombudsdienst ook in te schakelen in zijn andere hoedanigheden.

Niet zelden is de onvrede die burgers op het bord leggen van het lokaal bestuur, in werkelijkheid van interbestuurlijke aard.

Zo overweegt het algemeen jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst, waarvan al sprake hierboven, bijvoorbeeld dit: *"Bij De Lijn drukt de Vlaamse Ombudsdienst zijn bezorgdheid uit over een fenomeen "iedereen bevoegd, niemand verantwoordelijk" in het kader van de vervoerregio's. De Vlaamse Ombudsdienst maakte het in 2020 mee. Buurtbewoners willen samen wat grip krijgen op het beslissingsproces rond nieuwe buslijnen in hun buurt. Ze treffen versnipperde beslissingen rond de nieuwe lijn en de straatinrichting bij de betrokken actoren. Op die manier wordt het voor de constructief meedenkende burger onbegonnen werk om werkelijk voldragen en op het geëigende moment mee te spreken (Minckelerstraat Leuven, 2020-7277). Het hoort een belangrijk aandachtspunt te zijn van de vervoerregio's om zich beter te organiseren op inspraak rond het nieuwe openbaarvervoernetwerk."*

Nog breder dan het interbestuurlijke niveau, tonen verschillende jaarverslagen ook goed hoe burgers de lokale klachtenbehandeling en soms ook de ombudsman vinden voor zaken die op het grondgebied van het lokaal bestuur gebeuren, maar waarbij het lokale bestuur op zich niet betrokken of bevoegd is. Ook op dit vlak, kan de Vlaamse Ombudsdienst het alleen maar toejuichen dat verschillende jaarrapporten er blij van geven dat de lokale besturen de burgers gericht doorverwijzen, geregeld de klacht zelf doorzenden en soms ook nog actief opvolgen.

Veel coronavragen, weinig klachten

Eerst en vooral: applaus voor alle lokale zorgverleners, maar even goed ook voor alle mensen bij de lokale besturen die mee hebben ondersteund, op allerlei vlakken.

Een belangrijke rode draad in de 16 eerstelijnsklachtenrapporten is dat lokale besturen in 2020 zwaar ingezet hebben op proactieve communicatie rond coronamaatregelen via uiteenlopende kanalen en op het zo goed mogelijk beantwoorden van de massa's

coronavragen van hun burgers en bedrijven. Bilzen formuleert dat in zijn rapport het best (p. 30), maar het geldt ongetwijfeld voor alle lokale besturen. Die extra inspanningen zullen nog een hele poos aangehouden moeten worden, maar gelukkig is er ook het besef dat goede communicatie loont en heel wat klachten voorkomt.

Zelf zaten ook de lokale besturen met heel wat coronavragen in verband met hun eigen werking. Daarvoor konden zij onder meer terecht bij het agentschap Binnenlands Bestuur, dat in 2020 een kleine 1000 coronagerelateerde adviezen verstrekte en ook 80 coronagerelateerde klachten behandelde, vooral over het digitaal vergaderen van de bestuursorganen. Verwezen wordt naar het interessante rapport van het agentschap achteraan.

Maar ook rekening houdend met al die communicatie-inspanningen is het toch vrij verrassend dat uiteindelijk alleen Halle rapporteert over ongenoegen over de aangepaste bezoekenregeling in de (woon)zorgsector (p. 46), die toch op meerdere plaatsen een link heeft met het lokale bestuur. Het is natuurlijk zo al wel genoegzaam bekend hoe zowel het federale, Vlaamse als lokale bestuursniveau - met de beste wil van de wereld - gezwoegd heeft met de permanente evenwichtsoefening tussen afscherming en contact. Daarvoor verwijst de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals naar zijn Vlaamse jaarverslag en zijn eerdere bijdrage aan het debat met het getuigenissenboek 'Stemmen uit de stilte': http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/20200702_stemmen_uit_de_stilte.pdf.

Huisvuilophaling, zwerfvuil en sluikstorten

Geen thema gelukkig was de huisvuilophaling, een van die essentiële en te weinig gewaardeerde diensten die ook tijdens de strengste lockdownperiode onverminderd verzekerd werden.

Natuurlijk liep het soms wel eens mis. De Vlaamse Ombudsdienst heeft Wervik geadviseerd hoe vormelijk en inhoudelijk vlotter op meldingen en klachten gereageerd kan worden (2020-5217). Het klopt dat het bij huisvuilophaling niet altijd gaat om een klacht over de eigen dienstverlening, maar aan die mededeling heeft de burger eigenlijk geen boodschap: hij wil gewoon een oplossing.

Bovendien heeft het lokale bestuur wel een poot in de bevoegde intercommunale en dan past soms na de gebruikelijke doorzending ook enige opvolging. Dat heeft Halle goed begrepen, door zelf te bemiddelen tussen de ophaaldiensten en die ene burger die de herhaalde problemen met de huisvuilophaling beu was (2020-965).

Verder zag De Vlaamse Ombudsdienst met tevredenheid ook Sint-Truiden actief opvolgen dat één van zijn burgers de onterecht betaalde huisvuilbijdrage toch teruggestort kreeg van Limburg.net (2020-1009). In tweede lijn bevestigde de Vlaamse Ombudsdienst aan een vaste wanbetaler het standpunt van Bilzen dat de herinneringskosten deze keer terecht niet geannuleerd zullen worden (2020-4944).

Meerdere klachtenrapporten bevatten meldingen en klachten over zwerfvuil en sluikstorten. Ook het agentschap Natuur en Bos heeft een opvallende toename van zwerfvuil in zijn bossen vastgesteld (Vlaams Bemiddelingsboek p. 406, te raadplegen op de site van de Vlaamse Ombudsdienst).

De problematiek bestaat uiteraard al lang, maar terecht maken Kortenberg (p. 55-56) en Opwijk (p. 101) de link met de coronamaatregelen als verklaring voor de toegenomen signalen daarover. De burger die nabij 'zijn kot' moest blijven, is mede door het mooie lenteweekend massaal gaan wandelen en fietsen in de nabije omgeving en werd meer dan

vroeger geconfronteerd met zwerfvuil en sluikstorten. Het wijdverbreide gebruik van met name wegwerpmaskers heeft de kans daarop alleen maar doen toenemen.

De technische diensten ruimen meteen op of plannen dat toch (bijvoorbeeld As p. 13 en 15) en de klachtenrapporten geven aan dat er gesensibiliseerd wordt. Een verzoeker die meer daadkracht wilde, kreeg van de Vlaamse Ombudsdienst te horen waarom in zijn wijk wellicht geen camera's geplaatst worden, maar de stad zijn meldingen wel degelijk ter harte neemt (Sint-Truiden 2020-5113).

Lokale besturen weten goed genoeg dat een goed zwerfvuilbeleid, naast sensibilisering en communicatie, ook oog heeft voor troeven en risico's van de infrastructuur in de publieke ruimte en van de materiële omgeving, participatieve formules verkent en als sluitstuk een handhavingsluik bevat.

Wat dat laatste betreft, werd in de algemene media aandacht besteed aan de nieuwe handhavingaanpak van Halle (<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/10/01/halle-verhoogt-boetes-voor-sluikstorten-en-dat-loont/>). Een dergelijke verbeteractie, die een succesvol antwoord biedt op een aanhoudend klachtenbeeld, verdiende gerust een vermelding in het klachtenrapport van Halle.

Meer inspiratie en een breed ondersteuningsaanbod voor een onderbouwd lokaal beleid tegen zwerfvuil en sluikstorten, kan men alleszins vinden op <https://www.ovam.be/zwerfvuilbeleid>. Handhaving wordt in 2021 trouwens één van de prioriteiten, onder meer door het in kaart brengen van de actuele situatie in Vlaanderen (politierglementen, retributierglementen, GAS-ambtenaren, aantal processen-verbaal, ...).

Nutsvoorzieningen en parkeren

Heel wat burgers wenden zich met hun klachten over nutsvoorzieningen tot hun lokale bestuur. Soms is dat ook de juiste instantie. Denk maar aan de werking van de Lokale Adviescommissie voor water en energie, de taken die een aantal lokale besturen zelf nog hebben voor uitbreiding en/of beheer van riolering, en de vrijstellingsattesten voor individuele behandelingsinstallaties van afvalwater (IBA's).

Wat dat laatste betreft, merkt de Vlaamse Ombudsdienst trouwens op dat hij jaarlijks wel enkele IBA-houders aan de lijn krijgt die niet op de hoogte waren van de vrijstellingsmogelijkheid. Zij hadden van hun lokale bestuur wat actievere informatie en begeleiding verwacht, evenals een controle van andere IBA-plichtigen die nog niet de investering gedaan hebben en hun afvalwater gewoon in de natuur blijven lozen.

Maar meestal zijn de klachten bestemd voor andere instanties, en dan mag de burger rekenen op een gerichte doorverwijzing of beter nog doorzending naar de bevoegde instantie (Pelt p. 118). Die beschikt in principe zelf over een gedegen eerstelijns-klachtenwerking (al slaagde met name De Watergroep daar niet goed in – zie het Vlaamse Ombudsjaarverslag 2020).

Het is mooi om te lezen hoe bijvoorbeeld Keerbergen een probleem van drinkwaterkwaliteit actief blijft opvolgen bij de drinkwatermaatschappij (p. 50-51), maar dat kan niet bij elke doorverwezen of doorgezonden klacht. Als niet zelf actief opgevolgd wordt, kan de burger gerust gewezen worden op de tweedelijnsklachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst, voor het geval zijn klacht niet in eerste lijn opgelost raakt. De Vlaamse Ombudsdienst is bevoegd voor tweedelijnsklachten over de drinkwatermaatschappijen en rioolbeheerders en ook over Aquafin en Fluvius.

Een klassieker, ook voor de komende jaren wellicht, is de parkeerretributie. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er zelf een tiental klachten over ontvangen, over Kortrijk en Sint-Truiden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft mee investeren in dit erg belangrijke klachtenbeeld en kon samen met 4411 enkele belangrijke verbeteringen realiseren aan de KBC-parkeerapp. Meerdere lokale besturen doen een beroep op een extern parkeerbedrijf, maar zoals Bilzen terecht vermeldt in haar klachtenrapport: *"Aangezien de stad hier wel zijdelings bij betrokken is (de parkeerfirma die dit afhandelt werd door ons aangesteld en het retributiereglement is door de stad goedgekeurd), zijn wij in deze gevallen opgetreden als een soort bemiddelaar."* Bovendien leidde het overleg over de aanmaningskosten tot een structurele verbetering (Bilzen 28-29).

In een aanhoudende discussie over de aanpak van foutparkeerders in Opwijk bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn (2020-986).

Toegenomen stilte, andere geluidshinder

In het vorige Lokaal Bemiddelingsboek werd aandacht besteed aan de moeilijke handhaving bij geluidshinder door evenementen, maar door de afgelasting van de meeste evenementen in 2020 en in de lente ook door sterk verminderd weg- en luchtverkeer heeft menige burger vanuit zijn kot de stilte kunnen herontdekken.

Dat gold echter zeker niet voor iedereen, zo blijkt duidelijk uit de klachtenrapporten. En dan gaat het niet alleen om resterende evenementen zoals een zomerbar in Opwijk (89-90), waar de Vlaamse Ombudsdienst ook even het ongenoegen mee heeft opgevangen (2020-4721), maar ook geregeld om gewone burenhinder.

In dat geval wordt dan verwezen naar de wijkagent, of zo mogelijk naar een burenbemiddelaar (bijvoorbeeld Opwijk p. 80). Daarbij aan de burger meedelen dat zijn klacht onontvankelijk is omdat het lokaal bestuur geen betrokken partij is, heeft geen meerwaarde, eerder integendeel (Dessel p. 40). Zelf raadt de Vlaamse Ombudsdienst aan een melder geregeld aan om als eerste stap eens een rechtstreeks gesprek onder burens aan te gaan, wat meer dan eens volstaat voor een groter wederzijds begrip.

Omgevingsvergunningen: verzorg de communicatie met omwonenden

In zijn Vlaamse jaarverslag 2020 is de Vlaamse Ombudsdienst gestart met de positieve vaststelling dat ook in dit coronajaar geen klachten ontvangen werden over te trage afhandeling van vergunningsdossiers. Op grond van het Nooddecreet had de Vlaamse overheid een aantal termijnen verlengd, maar achteraf bleek dat de behandelduur toch geen abnormale uitschieters vertoonde, met de onvermijdelijke uitzondering dan van de dossiers met een verlengd openbaar onderzoek.

Dat is vanzelfsprekend in eerste instantie de verdienste van de lokale dossierbehandelaars. Uiteraard is in periodes van verplichte fysieke afstand een digitaal instrument als het Omgevingsloket ook een enorme troef.

En het potentieel van dat loket wordt verder verkend en ontwikkeld, zowel ten dienste van het publiek om ruimere inzage in de aanvraagdossiers te hebben en eenvoudiger kennis te nemen van de beslissingen, als ten dienste van de lokale besturen om vlotter tot kwalitatieve beslissingen te komen. Meer daarover staat in het Vlaamse Ombudsjaarverslag 2020, dat de Vlaamse administratie ook stimuleert om haar coachende rol verder op te nemen, en een oproep aan de decreetgever bevat om bemiddeling in de administratieve vergunningsprocedure mogelijk te maken.

Het afgelopen jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst een reeks klachten ontvangen over vergunningsbeslissingen, waaronder ook enkele die door een aangesloten lokaal bestuur genomen waren. In principe is een onmiddellijke doorverwijzing naar de administratieve beroepsprocedure bij de deputatie dan aangewezen en niet de klachtenprocedure (bijvoorbeeld Pelt 2020-1127 en Kortrijk 2020-5472 en 2020-6305). Als een weigering definitief is, wisselt de Vlaamse Ombudsdienst wel eens van gedachten met de aanvrager over eventuele alternatieven voor zijn project en het nut van een nieuw vooroverleg met de stedenbouwkundig ambtenaar (Sint-Katelijne-Waver 2020-6358, As 2020-3218). Aan omwonenden moet soms uitgelegd worden dat de verleende vergunning echt wel definitief is en daar niets meer aan kan worden gedaan (Beerse 2020-1368).

Als algemene feedback onderstreept de Vlaamse Ombudsdienst nog eens het belang van een voldoende controle op de aanplakking van berichten over een openbaar onderzoek en een vergunningsbeslissing. Bezwaarindieners verwachten van een transparant, klantvriendelijk lokaal bestuur ook een individuele melding dat er een beslissing genomen is, en het best is daar meteen het beslissingsdocument bijgevoegd, of eventueel de verwijzing naar de gemeentelijke website of het publieke Omgevingsloket als de beslissing daar digitaal geraadpleegd kan worden. Het valt de Vlaamse Ombudsdienst geregeld op dat burgers hun ongenoegen uiten over een genomen vergunningsbeslissing, zonder kennis te hebben genomen van de argumenten die het lokale bestuur in zijn beslissing uiteengezet heeft. Voor een inzage van de vergunde plannen moet men zich natuurlijk nog wel naar het gemeentehuis begeven.

"Graag jouw mening": de Lokale Kamer als klankbord

Tot slot en ter attentie van recenter aangesloten lokale besturen attendeert de Vlaamse Ombudsdienst ook graag en uitdrukkelijk op de klankbordrol die de Vlaamse Ombudsdienst vervult. Goede praktijken zijn hier ondertussen opgebouwd in Kortrijk. Er is geregeld klankbordoverleg, en dat kan gaan van de genderinvalshoek op sport- en socio-cultureel gebied tot bijvoorbeeld de aanpak van het bibliotheek-boetebeleid in het licht van corona. Een plek waar soms ook gehandhaafd moet worden, is inderdaad de bibliotheek. Door de coronabeperkingen hebben bibliotheken in de lente tijdelijk moeten sluiten. De bibliotheek van Kortrijk had daarom de inlevertermijn eerst verlengd tot 30 april, dan tot 15 mei, en uiteindelijk tot 10 juni, drie weken na de heropening op 25 mei. Een aantal leners kwam het sinds begin maart geleende materiaal uiteindelijk pas eind juni indienen, met boetes voor enkele weken tot gevolg. Geconfronteerd met meerdere klachten, waarbij onvoldoende informatieverstrekking over de nieuwe deadline als argument opgeworpen werd, nam de Kortrijkse klachtenbehandelaar zelf contact op met de Vlaamse Ombudsdienst om de redelijkheid van het boetebeleid af te toetsen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft kunnen erkennen dat de bibliotheek voldoende inspanningen geleverd had om de nieuwe inleverdeadline bekend te maken op de website, in de nieuwsbrief en ook met individuele herinneringsmails, en heeft uiteindelijk een aandringende klant ook rechtstreeks aangeraden de boete te betalen (2020-4775).

Een andere illustratie betreft de omgang met aanklappende burgers. Lokale besturen worden, zoals wel meer organisaties trouwens, geconfronteerd met burgers die op aanklappende wijze mee invulling willen geven aan het algemeen belang. Denk bijvoorbeeld aan verwoede metaaldetectoristen die ook het diepst verborgen relict willen bovenhalen om het aan ons erfgoed toe te voegen, denk aan natuurliefhebbers die elk restje zwerfvuil melden, of denk bijvoorbeeld ook aan die amateur-genealoog die heel Vlaanderen doorkruist op zoek naar stambomen (Kortrijk 2020-5152, maar ook dossiers bij andere lokale besturen). Zulke burgers kunnen een belangrijke meerwaarde zijn, maar er is ook een keerzijde aan de medaille. Conflicten die telkens weer een vast patroon vertonen. Er zijn heel wat invalshoeken denkbaar op de omgang met zulke situaties, waaronder ook zeker deze: "een duidelijk wettelijk kader helpt de zaken vooruit". In het geval van de genealogie bijvoorbeeld zou de federale minister van Justitie werk kunnen maken van het koninklijk besluit (KB) dat uitvoering geeft aan het nieuwe artikel 79 van

het Burgerlijk Wetboek, gewijd aan de raadpleging voor genealogische, historische of andere wetenschappelijke doeleinden van akten in de archieven van de burgerlijke stand. Een KB kan archivariissen lokaal helpen om echt een definitieve streep te kunnen trekken onder aanslepende discussies over de verschillende (analoge en digitale) raadplegingsmodaliteiten.

Cijfers

	Klachten bij lokaal bestuur	Bij Ombudsdienst
As	0	3
Beerse	8	8
Bilzen	11	2
Boutersem	1	2
Dessel	10	1
Halle	38	6
Keerbergen	3	0
Kortenberg	35	1
Kortrijk	295 (*)	15
Opwijk	61	6
Oudsbergen	25	5
Pelt	13	15
Sint-Pieters-Leeuw	2	0
Sint-Truiden	36	26
Wervik	30	11
Zoersel	6	1
Totaal	574	102

(*) Daarvan werden 186 klachten door de stadsdiensten zelf behandeld. In 109 dossiers was de tussenkomst van de klachtenbehandelaar nodig (Kortrijk p. 58-59).

Verduidelijking bij de ombudscijfers: 102 keer heeft ongenoegen over een aangesloten lokaal bestuur de Vlaamse Ombudsdienst bereikt. De cijfers in de tweede kolom omvatten:

- tweedelijnsklachten in de strikte zin van het woord, die de Vlaamse Ombudsdienst pas na de behandeling door de lokale eerstelijnsklachtvoorziening in onderzoek genomen heeft;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst zelf doorgestuurd heeft naar de eerstelijnsklachtvoorziening en die daar - al dan niet met ombudsbegeleiding - opgelost werden;
- klachten die de Vlaamse Ombudsdienst meteen zelf afgehandeld heeft zonder contact met het lokale bestuur (vertrouwelijk advies aan de verzoeker, doorverwijzing naar een administratieve beroepsprocedure, afwijzing wegens kennelijk ongegrond, ...);
- en alle schakeringen daartussen.

Een hoger ombudscijfer wijst in principe niet op minder klantvriendelijkheid van het lokale bestuur, wel op een grotere lokale bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst.

De rapporten in alfabetische volgorde en het ABB-rapport

Hierna leest u in alfabetische volgorde de eerstelijnsrapporten van de aangesloten besturen en het ABB-rapport.



Rapport klachtenbehandeling 2020 - Gemeente As

Door de gemeenteraad in zitting van 30 januari 2020 werd een aangepast 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 2020 werden er 0 klachten ontvangen en geregistreerd. Er zijn wel 88 meldingen binnengekomen en geregistreerd bij de gemeentelijke diensten. Overzicht van deze meldingen zijn opgenomen in de lijst in bijlage bij dit rapport.

Dit rapport wordt ter kennisname aan de gemeenteraad voorgelegd.

Opgesteld te As, 8 februari 2021



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
www.as.be

KLACHTENREGISTRATIE

Datum ontvangst	Identificatie klager			Omschrijving klacht	Ontvanke- lijkheid	Ontvangstmelding klacht		Beoordeli ng klacht	Ondernomen maatregelen
	Naam	Straat + nr.	Postcode en gemeente			Datum	Per: brief, e- mail, fax		

Meldingen Burgers 2020

	Naam	Onderwerp	FFW naar:	Datum binnengekomen	Datum doorgemailed	Datum geantwoord	Welke actie ondernomen?
1	G.J.	rubber van spiegel	technische dienst	5/02/2020	5/02/2020	6/02/2020	opgenomen in planning
2	G.E.	Verstopte rioolput	technische dienst	5/02/2020	6/02/2020	6/02/2020	uitgevoerd
3	V.R.	Slokkers verstopt	technische dienst	10/02/2020	11/02/2020		uitgevoerd
4	W.H.	gracht aan de keuring ligt vol met bladeren	technische dienst	12/02/2020	12/02/2020	12/02/2020	opgenomen in planning
5	L.P.	tak helt over de finse piste	technische dienst	12/02/2020	12/02/2020	14/02/2020	uitgevoerd
6	A.H.	vraag ivm slechte staat huurpand	RO - afdelingshoofd	12/02/2020	12/02/2020	12/02/2020	E-mail overgemaakt aan Wonen.Na contact bleek het over een woning in Rotterdam te gaan en werd het dossier afgesloten
7	J.J.	losliggende stoeptegel School Ter Heide	technische dienst	14/02/2020	15/02/2020	15/02/2020	uitgevoerd
8	P.S.	Defecte Riooldeksel	technische dienst	14/02/2020	14/02/2020	14/02/2020	materiaal besteld - opgenomen in planning
9	D.M	Licht in koepel stuk - hoek van de steenweg ter hoogte van Bruno	technische dienst	17/02/2020	17/02/2020	17/02/2020	doorgegeven aan Fluvius
10	D.M.	Verlichting Lemmensstraat	technische dienst	17/02/2020	17/02/2020	19/02/2020	doorgestuurd naar Fluvius
11	D.M.	overhellende boom Lemmensstraat 6 Overkant	technische dienst	17/02/2020	17/02/2020	19/02/2020	doorgestuurd naar schepen, milieuambtenaar en coördinator TD
12	P.B.	Ophalen containers kleinsteeg	technische dienst+ Limburg.net/ burgerzaken	20/02/2020	20/02/2020	21/02/2020	Burger doorverwezen naar Limburg.Net - burgerzaken heeft contact opgenomen met burger en melding gemaakt bij Limburg.net
13	C.D.	Slecht geluid in Drieschaar	technische dienst + welzijn	20/02/2020	21/02/2020		Door de dienst in behandeling.

14	J.M	Overdreven snelheid Vlikenbergstraat	technische dienst + milieu	25/02/2020	25/02/2020	25/05/2020	doorgestuurd naar, milieu-ambtenaar coördinator TD en schepen 25/02
15	M.J.	blaffende honden Kruisstraat 20	wijkpolitie	21/02/2020	22/02/2020	23/02/2020	wijkagent zou langsgaan en het aan het dossier toevoegen
16	S.E	container gestolen	burgerzaken - Limburg.net	3/03/2020	3/03/2020	5/03/2020	meneer heeft ondertussen een nieuwe aangevraagd
17	A.A.	overlast Carnaval	wijkpolitie	2/03/2020	29/10/1900	3/03/2020	Opmerking: er zijn een aantal meldingen binnengekomen bij de wijkagent in verband met overlast, van confetti tot wildplassen. De wijkagent vroeg om aan de organisatie te suggereren om een betere begeleiding van de stoet te doen, er waren nu te veel gaten. Het viel hun ook op dat er veel zatte mensen waren, zelfs al voor de stoet gestart was.
18	D.F.	takken eikenboon raken elektriciteitskabels in de Groenstraat	technische dienst	9/03/2020	10/03/2020	10/03/2020	geantwoord dat de gemeente deze week de boom nog komt snoeien,
19	C.T.	lindeboomen snoeien kapelstraat	technische dienst	10/03/2020	10/03/2020	10/03/2020	Werken opgenomen in planning en worden deze winter nog uitgevoerd,
20	L.S.	Zwerfvuil tegenover Nielerlaan	technische dienst	16/03/2020	16/03/2020	16/03/2020	Worden vandaag nog opgehaald
21	G.G.	buurman stookt in ton	milieu en wijkagent	17/03/2020	17/03/2020	17/03/2020	enkel de politie kan hierin iets betekenen
22	L.M.	ophogen achterliggend perceel Castershoeven	milieu GAOZ en RO	23/03/2020	23/03/2020	23/03/2020	secretariaat heeft geantwoord dat er al opgetreden is door de handhavingsambtenaar en dat de verdere stappen gezet worden

23	N.G.	Leeuwerikstraat 20 - schade aan oprit door bouwwerven in straat	technische dienst en milieu	27/03/2020	30/03/2020	31/03/2020	geantwoord dat in deze straat ook nog rioleringsaansluitingen gemaakt moeten worden en dat er wanneer de bouwwerken zijn afgerond herstellingen aan de buurtwegen zullen plaatsvinden
24	H.B.	Sluikstorten wandelpad dat evenwijdig loopt met beukenstraat	technische dienst	2/04/2020	2/04/2020	3/04/2020	geantwoord dat de technische dienst het zsm zal opruimen.
25	N.S.	rook - geur hinder thv de Smisstraat	milieu en duurzaamheid	8/04/2020	10/04/2020	op 15/4 schreef milieuambtenaar dat hij daar niks aan kon doen aan het onthaal dus heeft het onthaal het doorgegeven aan de wijkagent	wijkagent gaat bellen
26	S.K.	burengeschil Vlikkenbergstraat 26 ivm stinkende vuilbakken	wijkpolitie	7/05/2020	7/05/2020	8/05/2020	secretariaat heeft meneer geantwoord en de melding is overgemaakt aan de wijkagent
27	VC Tops	vrij maken van beachttereinen	technische dienst	18/05/2020	18/05/2020		Door de dienst in behandeling.
28	M.V.	Regenboogvlag	Dienst welzijn	15/05/2020	25/05/2020	25/05/2020	welzijnsambtenaar heeft gebeld om uit te leggen
29	B.M	Staat van vouwtenten	uitleendienst	7/06/2020	Marc had zelf gemaild		OK
30	B.F.	nesten processierups	technische dienst	4/06/2020	8/06/2020		OK
31	A.P.	afgescheurde boon ingang heidebos	technische dienst	9/06/2020	9/06/2020	12/06/2020	uitgevoerd
32	O.D.	zwerfafval achtergelaten aan de bosbeek thv bord Opglabbeek	Technische dienst	11/06/2020	12/06/2020	12/06/2020	is opgenomen in de planning

33	C.H.	Babbelbank tegenover de grot in de grotstraat is beschadigd	technische dienst	11/06/2020	12/06/2020	12/06/2020	Er zal intern bekeken worden of dit herstelt kan worden- opgenomen in de planning
34	V.L.	eikenbomen met processierups in de kruisstraat in Niel - weide met bomen	technische dienst	12/06/2020	12/06/2020	12/06/2020	de exacte locatie werd gevraagd en zal het daarna ingepland worden
35	V.I.	uitstekende nagel doolhof speelbos	technische dienst	13/06/2020	15/06/2020	15/06/2020	opgenomen in planning
36	S.T.	Verkeersveiligheid Schoolstraat - vraag voor fietspad	Dienst mobiliteit	23/06/2020	23/06/2020		Door de dienst in behandeling.
37	E.V.	licht reclame paneel bij tankstation Niel - vraag voor inzage vergunning plaatsen paneel	ruimtelijke, organisatie	26/06/2020	26/06/2020		Handhavingsambtenaar gaat het nakijken, meneer is netjes geantwoord en het licht is inmiddels ook al gedimt
38	B.R.	diepe kuil na aansluiten riool - gevaarlijk	technische dienst	9/07/2020	9/07/2020		Door de dienst in behandeling.
39	G.M.	heel veel onkruid op kerkhof As	Technische dienst	9/07/2020	10/07/2020	10/07/2020	Werkzaamheid stond gepland voor maandag 13/7
40	K.D.	zwerfvuil rondom bunker achter de kolonie	technische dienst	10/07/2020	10/07/2020	13/07/2020	opgenomen in planning voor 15/7
41	K.D.	Zwerfvuil op open speelplein Herengracht	technische dienst	10/07/2020	10/07/2020	13/07/2020	opgenomen in planning voor 15/7
42	V.H.	crossmoto op fietspad achter Oostlaan 18	milieu	19/07/2020	22/07/2020	29/07/2020	Milieuambtenaar heeft geantwoord dat er helaas weinig aan te doen is, hij zal met de TD bekijken of er een oplossing mogelijk is,
43	V.A.	Zwerfvuil speelbos	technische dienst	29/07/2020	29/07/2020	3/08/2020	Zwerfvuil werd opgehaald door TD
44	V.E.	kadaver van vos ter hoogte van Hoven 4 op de mountainbike route	technische dienst	2/08/2020	3/08/2020	5/08/2020	kadaver werd verwijderd door TD
45	G.M.	Nest eikenprocessierupsen steenweg	technische dienst	2/08/2020	3/08/2020	7/08/2020	werd inmiddels bestreden

46	O.A.	kruispunt Bilzerweg-Europalaan Niet handig voor fietsers	Mobiliteitsambtenaar	1/08/2020	3/08/2020		Door de dienst in behandeling.
47	J.J.	Vandalsme kleuterschool ter heide	technische dienst	3/08/2020	4/08/2020	19/08/2020	Betonplaat van de omheining vervangen door de TD
48	B.M.	Sluikstorten Heiweg	Technische dienst	6/08/2020	7/08/2020	7/08/2020	geantwoord dat het ten laatste maandag wordt opgeruimd
49	L.K.	Slechte markering zebrapad - rotonde raedschelders	Technische dienst, milieu	7/08/2020	10/08/2020	10/08/2020	Doorgegeven aan wegen en verkeer omdat het over een gewestweg gaat,
50	M.O.	problemen met wateroverlast en ontbreken van steentjes na werken. Hoogstraat 215	milieu	13/08/2020	13/08/2020		Door de dienst in behandeling.
51	R.S.	Groenstraat speelstraat/ plaatsen verkeersborden spelende kinderen	milieu, technische dienst	19/08/2020	28/08/2020		Door de dienst in behandeling.
52	V.J.	Speelbos loshangende ketting loopbrug	technische dienst	19/08/2020	28/08/2020		op te volgen
53	V.S.	Kruisstraat 20B schade sierkiezel door plaatsing stroomkabel en TV kabel	Mobiliteitsambtenaar	20/08/2020	28/08/2020	2/09/2020	TD ter plaatse om te kijken + geantwoord dat er een onderzoek zal plaatsvinden
54	V.A.	Hoven 2, omgevallen boom	technische dienst	24/08/2020	28/08/2020		geen info
55	V.K.	speelbos Speeltuig niet meer bruikbaar	technische dienst	25/08/2020	28/08/2020		is besteld
56	B.M.	Visvijver bank	technische dienst	28/08/2020	31/08/2020		geen info
57	B.M.	Slechte overgang fietspad met treinspoor op de Bilzerweg	milieu, technische dienst	28/08/2020	31/08/2020		geen info
58	T.M.	zwerfvuil OL vrouwe straat	technische dienst	31/08/2020	3/09/2020		uitgevoerd
59	F.T.	schade door everzwijnen aan grasveld Zonnelaan	Technische dienst	28/08/2020	28/08/2020		geen info
60	T.S.	Grond van gemeente naast huis Varenlaan 6 - vraag om snoeien	technische dienst	11/09/2020	11/09/2020		Wordt op 23/9 uitgevoerd

61	M.B.	bomen langs wegje As-Niel United snoeien	Technische dienst	24/09/2020	24/09/2020	24/09/2020	uitgevoerd op 7/10
62	V.P.	Bomen langs oude baan (29) gigantisch gegroeid waardoor alle lichtinval verdwenen is	technische dienst	24/09/2020	24/09/2020	24/09/2020	Opgenomen in de planning
63	L.L.	Vennkekeslaan 4 - snoeien bomen	technische dienst	24/09/2020	24/09/2020		Door de dienst in behandeling.
64	N.M.	Verkeersveiligheid Ter Heide	Mobiliteit - CBS	28/09/2020 (via ombudsman)		4/02/2021	mail gestuurd door secretariaat met info IVM beslissing CBS 2/10/2020
65	V.E.	Verstopte rioolput ziepstraat 4	technische dienst	27/09/2020	28/09/2020	28/09/2020	uitgevoerd
66	U.S.	klacht: overdreven snelheid kruising steenweg - schansdijkstraat	wijkpolitie, milieu	1/10/2020	1/10/2020		Door de dienst in behandeling.
67	L.B.	parkeerplaats Tiendenschuur	milieu	5/10/2020	5/10/2020		Door de dienst in behandeling.
68	V.V.	foutief/ontbrekend verkeersbord Weg naar Niel	milieu, technische dienst	4/10/2020	5/10/2020		Door de dienst in behandeling.
69	D.T.	oneffen wegdek na werken: zavelstraat thv kruising Op de Koel	milieu, technische dienst	6/10/2020	7/10/2020	13/10/2020	De oneffenheid komt door de loszittende steentjes, deze worden in week 42 weggeborsteld
70	B.L.	sluikstorten schansstraat 56	technische dienst	9/10/2020	9/10/2020		Door de dienst in behandeling.
71	L.F.	niet naleven van Coronamaatregelen sportbar	sport	12/10/2020	12/10/2020		secretariaat heeft ontvangstmelding gedaan en doorgestuurd naar sportdienst voor opvolging en aanspreking uitbater
72	T.C.	verkeersbord gevaarlijke bocht op de Karel Theunissenlaan niet meer leesbaar	Technische dienst, milieu	12/10/2020	12/10/2020		Door de dienst in behandeling.
73	L.M.	Rotte boom berkenstraat 26	technische dienst	12/10/2020	12/10/2020	12/10/2020	uitgevoerd op 13/10
74	G.V.	defecte straatlamp Schansdijkstraat	technische dienst	18/10/2020	19/10/2020	19/10/2020	mail met melding naar fluvius gestuurd
75	A.S.	belofte verlichting sportbos - wanneer komt deze er?	milieu, technische dienst	19/10/2020	19/10/2020		Door de dienst in behandeling.

76	D.I.	Eikels en bladeren van gemeenteboom op oprit van hoogbejaarde ouders	technische dienst	26/10/2020	26/10/2020	26/10/2020	mail gestuurd en geantwoord dat er geen werken kunnen worden uitgevoerd op prive eigendom
77	Y.G.	omgevallen boom BMX bosje	technische dienst	29/10/2020	30/10/2020	30/10/2020	Opgenomen in planning,
78	M.B.	veel bladeren op verschillende fietspaden	technische dienst	3/11/2020	3/11/2020	3/11/2020	Werken aan het ruimen van de fietspaden was reeds die ochtend gestart
79	L.A.	Sparrendreef prikkeldraad wandelweg	technische dienst	6/11/2020	9/11/2020		Door de dienst in behandeling.
80	M.J.	Speelbos hangbrug loshangende delen en kabelbaan zitje afwezig	technische dienst	6/11/2020	9/11/2020	16/11/2020	per mail geantwoord zitje van de kabelbaan besteld en wordt gemonteerd; hangbrug zsm nakijken en indien mogelijk herstellen
81	B.M.	aanvraag spiegel kruispunt Hoeverweg-Ouwerteweg	mobilititeit, technische dienst	8/11/2020	9/11/2020		Door de dienst in behandeling.
82	A.V.	Sluikstorten ingang van parking Heiderbos	technische dienst	30/11/2020	1/12/2020	23/12/2020	geantwoord dat het is opgelost
83	K.D.	verkeerssignalisatie niet meer leesbaar - schoolomgeving - Driesstraat 2	technische dienst en milieu	11/12/2020	14/12/2020		Door de dienst in behandeling.
84	T.P	Oude Baan 11 overlast burens en aanvraag tuinhuis	ruimtelijke, organisatie	13/12/2020	14/12/2020	16/12/2020	omgevingsambtenaar heeft geantwoord - overlast wordt besproken met de handhavingsambtenaar en voor de vergunning is er een afspraak gemaakt
85	M.D.	takken van bomen op dorpsplein hangen over dak van dorpsstraat 12, gelieve te snoeien	technische dienst	15/12/2020	16/12/2020	17/12/2020	opgenomen in de planning van de wintersnoei

86	M.D.	link naar pornosite op website van gemeente As	communicatie	15/12/2020	16/12/2020	16/12/2020	communicatieambtenaar heeft deze onmiddellijk verwijderd - ze gaat uitzoeken hoe dat kan gebeuren,
87	H.K.	rooien eikenbomen voor herinrichting Nieuwsstraat - nog steeds geen bomen in de plaats	Burgemeester, milieu	23/12/2020	23/12/2020		Door de dienst in behandeling.
88	M.G.	riestraat 9 - gracht verstopt - onaangename geur en spiegel plaatsen einde rietstraat	Technische dienst	23/12/2020	23/12/2020	23/12/2020	geantwoord en in de planning opgenomen over de spiegel zal begin januar een antwoord komen

Rapport openbaarheid bestuur 2020 - Gemeente As

In 2020 werden er 14 aanvragen gedaan in het kader van openbaarheid van bestuur. Al deze vragen werden beantwoord met of het gevraagde document of de informatie waarom de vraag niet ingewilligd kon worden.

2020-01	3/01/2020	Aanvraag digitaal exemplaar meerjarenplan
2020-02	27/01/2020	Aanvraag digitaal exemplaar meerjarenplan + Toelichtende nota subsidiedossier IGS lokaal woonbeleid GAOZ
2020-03	27/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> • Het klimaatplan van de gemeente/stad dat ingediend wordt bij Europa in het kader van nieuwe Burgemeestersconvenant voor Klimaat en Energie 2030 • Opmerkelijkste actiepoint uit dit klimaatplan + budget dat voorzien wordt voor de uitvoering van dit punt <ul style="list-style-type: none"> • Totaal uitgavebudget klimaatplan 2020-2025 en de onderverdeling: <ul style="list-style-type: none"> o Investeringsbudget + percentage van dit bedrag ten opzichte van het totale investeringsbudget voor 2020-2025 o Exploitatiebudget exclusief de inzet van personeelscapaciteit
2020-04	13/03/2020	omgevingsvergunning Pals - 21 feb.2020
	20/04/2020	omgevingsvergunning Pals - 21 feb.2020
2020-05	19/03/2020	Omgevingsvergunning OMV_2019089848 Oeleinderheide 13 - HP TECHNICAL SERVICES BVBA en Pals
2020-06	19/mrt	vraag voor vergunningen weigeringen van 28081957,24112005 en 20112009
2020-07	14/04/2020	kadasternummers gemeentelijke gronden + jachtverpachting (plaats + einddatum)
	30/04/2020	brieven en emails\gemeentelijke gronden + jachtrecht 2020\FW Vraag m.b.t. openbaarheid van bestuur
2020-08	23/04/2020	Uniek jaarverslag 2019
2020-09	23/04/2020	brief aan bevolking ivm Corona
2020-10	25/06/2020	omgevingsvergunning voor lichtzuil aan T&O tankstation - Jagersdreef
2020-11	25/06/2020	Vergunning Hoogstraat 3 - Immo TOP - kopie vergunning en bijkomende info ivm ingediend bezwaar
2020-12	3/08/2020	gegevens/data van verkeerstellingen in fietsstraten in jullie gemeente/stad
2020-13	12/10/2020	afschrift geweigerde omgevingsvergunning Zander Leënstraat 64 en Bevrijdingslaan 44 + afschrift beslissing bestendige deputatie
2020-14	24/10/2020	mail vraag of bouwvergunning werd afgeleverd voor slopen van scheidingsmuur

Rapport klachtenbehandeling 2020

januari 2021

Waarover gaat dit rapport?

Dit rapport geeft een overzicht van de klachten die in 2020 aan het lokaal bestuur werden gericht en van de behandeling daarvan.

De klemtoon ligt op de klachten zoals bedoeld in ons klachtenreglement: 'een manifeste uiting, waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie'.

Andere types van klachten komen net als meldingen en vragen slechts zijdelings aan bod in dit rapport. Meer info vind je in het onderdeel 1.2 'Welk type klachten?'.

Hoe lees ik dit rapport?

In punt 1 'Welke klachtenbehandeling?' vind je achtergrondinformatie over de klachtenbehandeling: de juridische basis, de parameters om te bepalen of iets wel of geen klacht is, en de manier waarop klachten binnen ons lokaal bestuur worden behandeld.

Punt 2 'Klachtenbehandeling in 2020' vormt de kern van dit rapport. Het beschrijft hoe we in 2020 aan de slag gingen met klachtenbehandeling, het geeft een aantal cijfers en een beknopte samenvatting van de behandelde klachten.

Tot slot worden in punt 3 de verbetervoorstellen en werkpunten voor 2021 aangehaald.

1. Welke klachtenbehandeling?

1.1 Juridische basis

Artikels 302 en 303 van het **decreet Lokaal Bestuur** verplichten 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 gebeurt 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 of gebruik te maken van een bestaande ombudsdienst.

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

De gemeenteraad keurde op 20 december 2018 het gezamenlijke **klachtenreglement** van gemeente en OCMW goed; de raad voor maatschappelijk welzijn op 18 december 2018.

Op 28 november 2019 vulden beide raden het reglement aan met de regeling rond de **Vlaamse Ombudsdienst**.

1.2 Welk type klachten?

Ons klachtenreglement beschrijft een klacht als '**een manifeste uiting, waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie**'.

De elementen van de definitie worden als volgt omschreven:

- manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is;
- ontevreden: de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger;
- uiting: de ontevredenheid moet door de burger worden geuit;
- al dan niet: een klacht kan zowel slaan op een foutief verrichten van een handeling of prestatie, op het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze, maar ook op het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;
- handeling of prestatie: naast de behandelingswijze valt ook de termijn en inhoud van een beslissing over dienstverlening onder de definitie. De klager moet niet noodzakelijk de afnemer zijn van de handeling of prestatie.

Het gaat dus **niet** om:

- meldingen: het signaleren van een situatie, probleem of voorval dat zich voordoet en waarvan het lokaal bestuur onmogelijk op de hoogte kan zijn omdat het niet bij machte is om de toestand, die het voorwerp van de melding uitmaakt, continu op te volgen. Meldingen worden behandeld door de bevoegde dienst. Het niet correct inspelen op een melding kan aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

- vragen om informatie: daar willen we de vraagsteller vooral op een snelle en correcte wijze inlichten of doorverwijzen.
- suggesties: deze verbetervoorstellen voor onze werking of het beleid worden door de betreffende diensten behandeld.
- bezwaren: dit zijn rechtshandelingen in een wettelijke procedure (zoals de belastingsaanslag van een burger of een aanvraag omgevingsvergunning) waarbij burgers schriftelijk en gemotiveerd te kennen geven niet akkoord te gaan. Bezwaren worden binnen de voorziene wettelijke procedure behandeld.
- klachten over beslissingen van het lokaal bestuur: die worden, zoals bepaald in het decreet Lokaal Bestuur, behandeld door de toezichthoudende overheid (de provinciegouverneur, via het Agentschap Binnenlands Bestuur).

1.3 Hoe behandelen we klachten?

In lijn met ons dienstverleningsconcept en het principe van de lerende organisatie zien we klachten als een belangrijke bron van informatie om onze dienstverlening te verbeteren.

De procedure bestaat uit deze stappen, die nog verder worden beschreven in het klachtenreglement:

1. De klant kan iets signaleren aan het lokaal bestuur via het formulier op de website of een ander schriftelijk kanaal. Gebeurt dit mondeling, dan vragen we om dit schriftelijk te doen, helpen we de klant om dat te doen, of doen we het in zijn plaats.
2. De dienst secretariaat gaat aan de hand van de inhoud en het klachtenreglement na of het gaat om een klacht (of een vraag, een melding, enzovoort).
3. De dienst secretariaat registreert de klacht.
4. De dienst secretariaat gaat de ontvankelijkheid na.
 - a. De redenen voor onontvankelijkheid staan opgesomd in het klachtenreglement.
 - b. Is de klacht onontvankelijk, dan wordt de klant daarover verwittigd.
 - c. Is de klant het niet eens met de onontvankelijkheid, dan kan die contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst, die een tweedelijnsbehandeling organiseert.
5. De klachtencoördinator (de algemeen directeur of dienst vervanger) bepaalt wie best geplaatst is om de klacht inhoudelijk te behandelen en duidt daarvoor een klachtenbehandelaar aan.
6. De klant krijgt binnen de 15 kalenderdagen na registratie bericht over de ontvankelijkheid van de klacht en de volgende stappen in de procedure. Ook de bevoegde mandataris wordt geïnformeerd.
7. De klachtenbehandelaar formuleert een voorstel van antwoord binnen de 35 kalenderdagen na registratie.
8. De klachtencoördinator beoordeelt het voorstel van de klachtenbehandelaar en bezorgt binnen de 45 dagen na registratie een antwoord aan de klant. Het antwoord wordt geregistreerd. Ook de bevoegde mandataris wordt geïnformeerd.
9. Is de klant ontevreden met de behandeling van de klacht, dan kan die contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst, die een tweedelijnsbehandeling organiseert.

De Vlaamse ombudsdienst behandelt een klacht in tweede lijn binnen de drie maanden.

De klachtencoördinator brengt bij het kernMAT en de raad verslag uit over de klachten en bevindingen van de behandeling ervan. Daarbij kunnen ook verbeteracties gesuggereerd worden.

2. Klachtenbehandeling in 2020

2.1 Proces van klachtenbehandeling

Na het uniformiseren van de klachtenreglementen van gemeente en OCMW in 2018 en de opstart van de samenwerking met de Vlaamse ombudsdienst was omtrent klachten voorzien in 2020:

- lancering van het nieuwe klachten/meldingenformulier en het achterliggende proces in de digitale midoffice en nieuwe website;
- daaraan gekoppeld: brede interne communicatiecampagne naar het personeel over de klachtenprocedure en ieders rol daarin.

Het project “LB 365”, waarin onder aansturing van de Vlaamse ICT-organisatie een groep lokale besturen zelf een digitale midoffice en daarop gebouwde nieuwe gemeentelijke website ontwikkelt, liep echter sterke vertraging op. De lancering van de website en de geautomatiseerde ‘flow’ voor de klachtenbehandeling in de midoffice zijn daardoor pas voorzien voor 2021. We beslisten om ook de interne communicatiecampagne naar datzelfde moment op te schuiven.

Het sterk vereenvoudigde formulier waarmee burgers ‘iets kunnen melden’ pasten we echter al toe op onze huidige website. Het aantal velden dat ingevuld moet worden is tot het strikte minimum beperkt waardoor het formulier heel laagdrempelig wordt. Ook anoniem iets melden of een klacht formuleren is nu mogelijk. Omdat we merken dat het voor burgers vaak moeilijk is om een onderscheid te maken tussen een melding, een klacht en een vraag, passen we de werkwijze al toe waarbij ‘het signaal’ van de burger door het secretariaat wordt beoordeeld aan de hand van het klachtenreglement. Mocht de burger de beoordeling toch anders zien, dan kan die dat natuurlijk altijd aangeven.

De informatie uit het formulier wordt momenteel echter nog gemaild naar de dienst secretariaat. Voor de registratie en de antwoorden gebruikt die dienst momenteel nog het postregistratiesysteem. In het midoffice-pakket zullen alle stappen van de behandeling (zie 1.3 ‘Hoe behandelen we klachten?’) allemaal gestroomlijnd in één pakket verlopen en geregistreerd worden. Ook rapportering wordt daardoor eenvoudiger.

2.2 Cijfers

In 2020 werden **8 klachten** geregistreerd over de dienstverlening, zoals bepaald in het klachtenreglement en in punt 1.2 van dit rapport ‘Welk type klachten?’:

- anoniem: 2 | niet-anoniem: 6
- via e-mail: 5 | via website: 1 | via brief: 2
- gegrond: 5 | ongegrond: 1 | deels gegrond: 1 | (andere instantie bevoegd voor afhandeling: 1)

Een beknopte beschrijving van de klachten en de behandeling vind je in 2.3 ‘Beschrijving van de klachten’.

Daarnaast werden bij het **Agentschap Binnenlands Bestuur 3 klachten** ingediend tegen beslissingen van het lokaal bestuur en ontving het lokaal bestuur **1 klacht van een ontslagen werknemer** die de motivering van zijn ontslag betwist.

In 2020 werden geen trajecten opgestart met de Vlaamse ombudsdienst.

2.3 Beschrijving van de klachten

De klachten die onder de eigen **klachtenprocedure** vallen:

1. Slechte staat van de weg in de Tanseleerstraat.
 - Klacht is gegrond. De burger werd per brief op de hoogte gesteld van de reden (lopende rechtszaak waarin uitspraak werd verwacht) en met de melding dat het bestuur in de eerstvolgende weken een beslissing zou nemen over de herstelling van de weg.
2. Stopzetting individuele financiële steun door het OCMW, cliënt is ontevreden over het verloop van het onderzoek.
 - Klacht is ongegrond. De juiste procedure werd gevolgd.
De beroepsinstantie voor klachten over de beslissing stond vermeld in de beslissing.
3. Slechte staat van de parking achter Sociaal Huis na een eerste herstelling.
 - Klacht is gegrond. De putten werden een tweede keer gevuld, maar het probleem is niet weg.
4. Klacht over de wegenwerken in de Busselen: einddatum werd verlegd en ook dan niet gerespecteerd; bedrijf van de betrokkene is regelmatig amper bereikbaar.
 - Klacht is gegrond. Er is een gesprek geweest met de betrokkene, de gemeente en de aannemer waarin extra maatregelen werden genomen voor de bereikbaarheid.
5. Bewoner is het niet eens met hernummering van haar adres.
 - Klacht is eigenlijk onontvankelijk omdat ze gaat over een beslissing van het bestuur, niet over de dienstverlening.
 - Klacht is deels gegrond. De hernummering is geoorloofd en correct verlopen, maar de bewoner miste blijkbaar nog bepaalde informatie. De dienst burgerzaken gaf nog extra uitleg over het feit dat de beslissing geen betrekking had op dit individuele adres of de wijze van huisnummering, maar op een algemene hernummering.
6. Overlast van vliegen en geurhinder door mensen die vuilzakjes dumpen in de openbare vuilbak in de Korenbloemstraat.
 - Klacht is gegrond. Een medewerker van de dienst openbare werken was ziek waardoor een keer niet werd geleidigd. Zij verhoogden intussen de frequentie van lediging en de vuilbak werd verplaatst naar een minder hinderlijke plaats.
7. Gevaarlijke situatie bij wegenwerken aan school Schransdries, waar veel autoverkeer is bij het verlaten van de school.
 - Klacht is gegrond. De dienst mobiliteit werkte een aangepaste verkeersmaatregel uit die 23 november werd goedgekeurd door het college.
8. Geurhinder door pluimveebedrijf aan de Koloniedijk.
 - Klacht werd bezorgd aan de milieu-inspectie aangezien het een klasse 1-bedrijf betreft.

De klachten tegen beslissingen van het lokaal bestuur bij **Agentschap Binnenlands Bestuur**:

1. Raadslid vraagt inzage in verslagen van het managementteam.
 - Klacht is ongegrond. Het managementteam vergadert informeel en beslissingen komen in verschillende fases tot stand waardoor publicatie van tussentijdse besprekingen in het verleden aanleiding gaf tot misverstanden en miscommunicatie. Het lokaal bestuur is niet verplicht verslag op te maken.
2. Verkeerde procedure gebruikt bij samenstelling GECORO in de gemeenteraad.
 - Klacht is gegrond. Raadsbesluit werd ingetrokken en de GECORO opnieuw samengesteld.
3. Gemeenteraadsbesluit over omgevingsluwe periode is onwettelijk.
 - Klacht is gegrond. Raadsbesluit werd vernietigd door de gouverneur.

3 Verbetervoorstellen en werkpunten

Enkele conclusies uit de klachtenbehandeling van 2020:

- Sterke **communicatie** kan klachten voorkomen.
 - o Bij klacht 1 was de gemeente wel degelijk al gedurende lange tijd bezig om de situatie in de Tanseleerstraat te verbeteren. Omdat de bewoners echter niet van al die stappen op de hoogte waren, leek het alsof het bestuur niet meer bezig was met een oplossing.
 - o Bij klacht 4 was er wel degelijk een bewonersvergadering, maar werd de daar gepresenteerde uitgestelde einddatum van de werken niet gehaald, waardoor er nog maar weinig concrete informatie was voor de betrokkene.
 - o Bij klachten 2 en 5 had de klacht misschien vermeden kunnen worden wanneer de beslissing in eerste instantie uitgebreider toegelicht werd aan de betrokkenen.
- Zaken omtrent de directe **leefomgeving** liggen onze inwoners na aan het hart: wegen en mobiliteit (klachten 1, 3, 4, 5, 7) en hinder (6, 8).

De belangrijkste werkpunten rond klachtenbehandeling in 2021 zijn de effectieve implementatie van het klachtensysteem in de digitale midoffice en de vernieuwde website, en de interne communicatie over de werkwijze (zie 2.1 'Proces van klachtenbehandeling').

Ook de opvolging en rapportering over klachten wordt daardoor eenduidiger en eenvoudiger.



verslaggever
Anke Van Severen

ons kenmerk

Bilzen
02.02.2021

KLACHTENRAPPORTERING

Algemeen

Op 7 april 2020 werd het reglement inzake klachtenbehandeling alsmede de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst op de gemeente- en OCMW-raad te Bilzen goedgekeurd.

Er werd een centraal mailadres aangemaakt: klachtenmeldpunt@bilzen.be en een online webformulier aangemaakt dat terug te vinden is via <https://www.bilzen.be/klachten>

Aantal binnengekomen klachten en hun afhandeling

Sinds het klachtenreglement in voege is (begin april 2020) mochten wij een aantal klachten ontvangen. Deze bereikten ons nagenoeg allemaal via het algemeen mailadres of via het formulier op de website.

Een eerste vaststelling die wij gedaan hebben is dat er nog veel 'oneigenlijke' klachten zijn binnengekomen, namelijk zaken die strikt genomen geen klacht bevatten in de zin van het reglement doch als een 'melding' beschouwd dienden te worden. Dit betreft doorgaans een melding over het openbaar domein.

Deze webformulieren/mails werden aan de juiste dienst bezorgd zodanig dat zij ook als verdere melding konden afgehandeld worden via het daartoe bestemde systeem. Deze meldingen werden **niet** mee opgenomen in onze rapportering. Indien wij hier vaststellen dat er verschillende meldingen over hetzelfde onderwerp volgen, kan dit mogelijk wel aanleiding geven tot een klacht en zullen deze ook opgenomen worden in de rapportering.

Hiermee rekening houdend, kunnen wij meegeven dat er tot op heden **11 klachten** werden ontvangen.

Een tweede vaststelling is dat er in een aantal gevallen een klacht terechtgekomen is bij de stad die strikt genomen niets te maken had met de werking van de stad zelf.

Het gaat hier specifiek over **3 gevallen** waarbij de betrokkene een klacht had met betrekking tot een parkeerretributie.

Aangezien de stad hier wel zijdelings bij betrokken is (de parkeerfirma die dit afhandelt werd door ons aangesteld en het retributiereglement is door de stad goedgekeurd), zijn wij in deze gevallen opgetreden als een soort bemiddelaar. Samengevat ging de discussie hier over de aanmaningskosten.

Alle gevallen zijn in overleg met de parkeerfirma afgehandeld op een wijze die

aanvaardbaar was voor beide partijen.

Er werd naar aanleiding van deze gevallen afgesproken om tijdens het volgende overleg met de parkeerfirma dit soort gevallen op een structurele manier op te lossen, mogelijk door aanpassing van het beleid binnen de firma en/of aanpassing van het retributiereglement. Hieruit is dus wel een duidelijke verbeteractie voortgekomen.

Verder zijn **2 klachten** geklasseerd als onontvankelijk.

1 klacht betrof een personeelsaangelegenheid, hetgeen in artikel 3 uitdrukkelijk wordt uitgesloten van dit klachtenreglement.

De andere klacht had te maken met geluidshinder met betrekking tot een evenement dat niet door de stad werd georganiseerd, waarvoor wij betrokkene aldus verwezen hebben naar de politie.

Van de overige **6 klachten** hebben wij vervolgens 3 klachten ongegrond verklaard, 2 klachten gegrond en 1 klacht gedeeltelijk gegrond.

Ongegronde klachten:

- 1 klacht kwam bij ons terecht via de Vlaamse Ombudsdienst en betrof kosten deurwaarder na het niet betalen van afvalbelasting. Deze klacht werd ongegrond verklaard aangezien dit géén eenmalig feit betrof, er voorafgaand aan de deurwaarder verschillende stappen worden gezet om alsnog betaling te bekomen en ten slotte de onkosten van de deurwaarder niet door ons bepaald worden
- 1 klacht betrof de geldigheid van de 10-beurtenkaart in het zwembad. Men haalde aan dat de geldigheid niet op de kaart vermeld stond alsook het feit dat men deze niet had kunnen benutten tijdens de eerste lockdown. Deze klacht werd ongegrond verklaard aangezien de geldigheid steeds online te raadplegen is alsook aan onze balies bij het betreden van het zwembad. Verder werd de geldigheid van de kaart verlengd met de periode dat het zwembad gesloten was. Wel werd hier met de dienst opgenomen om extra aandacht te besteden in het informeren van de gebruikers omtrent de geldigheid
- 1 klacht betrof de betalingswijze in zwembad de Kimpel. De klager beweerde dat er enkel met bancontact zou betaald mogen worden en dat dit niet wettelijk was. Deze klacht werd ongegrond verklaard aangezien er in het zwembad steeds nog contact betaald kan worden indien nodig. Wel is het zo dat betaling met bancontact sterk aangemoedigd wordt, gezien de huidige coronamaatregelen. Er werd echter nog nooit iemand geweigerd omdat men contant zou willen betalen. Naar aanleiding van deze klacht werd de communicatie op de website aangepast zodanig dat hier geen verwarring over kan bestaan: 'betaal met bancontact' werd veranderd in 'bij voorkeur betalen met bancontact'.

Gegronde klachten

- 1 klacht betrof de wachttijd aan het onthaal in het Sociaal Huis. Dit werd door de dienst zelf onmiddellijk opgenomen en de persoon in kwestie heeft een aparte afspraak gekregen. Het klachtenmeldpunt is hierin dus eigenlijk niet moeten tussenkomen.
- 1 klacht was eigenlijk eerder een bezorgdheid van een burger die had vastgesteld dat men iets te vlijtig geweest was met de onkruidbrander en deze ook gebruikt had op zijn privé-gedeelte en dicht tegen een kabel aan. De kabel was ongeschonden doch voor de veiligheid hebben wij deze bezorgdheid doorgegeven aan de betreffende dienst die hiermee in het vervolg rekening zullen houden.
- 1 klacht betrof eigenlijk eerder een melding over een sluikstort. Aangezien de klager aangaf dat hij hierover eerder al een melding had gedaan, werd dit toch als klacht behandeld. Het gedeelte over het sluikstort werd dan ook gegrond bevonden en dit

werd opgeruimd. Een ander gedeelte van de klacht betrof het beheer van de oeverzone. Hier kon niet op de vraag worden ingegaan om dit (structureel) vaker te maaien aangezien dit zo natuur-technisch mogelijk beheerd wordt. Wel werd de strook gemaaid na het opruimen van het sluisstort.

Corona

Omwille van het atypische jaar willen we hier graag een klein onderdeel wijden aan 'Corona'.

Zoals u hebt kunnen lezen, zijn er eigenlijk weinig tot geen klachten geweest met betrekking tot de hele Corona-problematiek.

Wij hebben getracht om, vooral vanuit onze communicatiedienst, mogelijke klachten 'op te vangen' of te 'voorkomen' door gerichte en duidelijke communicatie aan onze burgers te bezorgen.

Meer bepaald hebben wij onze social media-kanalen optimaal ingezet om bij alle nieuwe maatregelen hierover helder te communiceren, er werden tevens Live-sessies via Facebook georganiseerd omtrent dit thema waarbij onze burgers op het moment zelf rechtstreeks vragen konden stellen aan onze burgemeester, in ons informatieblad werd maandelijks een update opgenomen omtrent het Coronavirus, wij hebben een warme lijn opgestart waar mensen met vragen/bezorgdheden terecht konden en die ook bepaalde groepen proactief hebben gecontacteerd,...

Met andere woorden hebben wij werkelijk alle kanalen gebruikt op een zeer permanente en proactieve wijze om onze burgers te informeren en sensibiliseren. Dit gebeurde overigens op een zeer visuele manier om op die manier een zo groot mogelijk publiek te bereiken.

Gelet op het feit dat er zoals gemeld weinig klachten ivm Corona ons hebben bereikt, denken wij dat we in ons doel zijn geslaagd.

Wij trachten dit natuurlijk nu nog steeds op dezelfde tred verder te zetten, momenteel in functie van de opstart van het vaccinatiecentrum te Bilzen.

Besluit

We stellen vast dat het aantal klachten zeer goed meevalt. Zoals reeds gezegd valt wel op dat er blijkbaar nog verwarring bestaat bij de burgers omtrent het gegeven 'klacht' en 'melding'.

Wanneer we de inhoud van de klachten nader bekijken, valt op dat weinig gaat over de effectieve werking van onze diensten. Soms kunnen wij wel de taak van bemiddelaar opnemen en we merken dat de burgers dit ook appreciëren en zich hierdoor toch gehoord voelen.

Uit quasi elke klacht hebben wij wel lessen kunnen trekken om een bepaalde werking te verbeteren en/of te verduidelijken.

Wij hopen in de komende jaren deze trend verder te kunnen zetten.

Gemeente Boutersem

	Datum ontvangst klacht via post	Datum registratie	Identificatie indiener klacht	Korte beschrijving klacht	Klachten-behandelaar	Datum brief bevestiging aan indiener	Datum ontvangst dossier KB	Datum start behandeling klacht
2019-01	05.06.19	05.06.19	xxxx	Klacht tegen gedrag medewerker dienst omgeving	Xavier Van Opdenbosch wegens afwezigheid diensthoofd	05.06.19	05.06.19	05.06.19

Datum voorstel brief KB aan KC	Datum antwoord aan indiener	duur
06,06,2019	06,06,2019	1 dag

Jaarverslag klachtenbehandeling 2020

Inleiding :

Het Lokaal Bestuur Dessel en zijn ambtenaren streven steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid en een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Toch kan het gebeuren dat burgers niet tevreden zijn. Daarvoor beschikt het Lokaal Bestuur Dessel over een procedure voor inkomende klachten. In deze procedure staat wat er onder een klacht verstaan wordt, waar burgers terecht kunnen met hun klacht en welke stappen er genomen moeten worden.

Met deze procedure hoopt het Lokaal Bestuur Dessel om zijn burgers beter van dienst te zijn en een luisterend oor te bieden. Het Lokaal Bestuur en de verschillende diensten krijgen op deze manier de kans om eigen fouten recht te zetten en de werking te verbeteren.

Klachtenbehandeling (DLB) :

Het Decreet Lokaal Bestuur bepaalt in artikel 302 het volgende :

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

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur stelt het volgende :

§ 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 bedient;*
- 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.

Klachtenbehandeling (lokaal) :

Met de integratie van gemeente en OCMW Dessel werd er een nieuw reglement voor klachtenbehandeling goedgekeurd voor de eengemaakte organisatie. Op 5 september 2019 keurden de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn het klachtenreglement (samen met het omgaan met feedback van de burger) goed. De vernieuwde procedure (eerste reglement tot klachtenbehandeling werd door het gemeenteraad goedgekeurd op 18 december 2008, een eerste aanpassing van het klachtenreglement gebeurde op 6 september 2018 en voor OCMW werd een eerste klachtenreglement goedgekeurd op 19 december 2011) en bijhorende afspraken werden tevens toegelicht in het managementteam van het Lokaal Bestuur Dessel.

De uitwerking van een klachtenbehandeling vormt een onderdeel van een ruimer beleid waarin een goede hulp- en dienstverlening en een correcte werking van de bestuursinstelling centraal staan. Een goed communicatiebeleid zorgt ervoor dat burgers en organisaties weten wat zij mogen verwachten. Als het dan toch eens fout loopt, moet het ook duidelijk zijn, hoe men een rechtzetting of verduidelijking kan bekomen. Deze transparantie zorgt ervoor dat er een verbetering optreedt tussen de burger en het bestuur.

Tegelijkertijd is het van essentieel belang dat een organisatie leert vanuit geuite klachten. Vanuit het kwaliteitsbeleid van een bestuursinstelling zijn klachten relevant om de hulp- en dienstverlening steeds te blijven verbeteren en zo nieuwe klachten te voorkomen. Daartoe is een inhoudelijke en organisatorische analyse van de klachten op het niveau van de bestuursinstelling noodzakelijk.

Het management van de bestuursinstelling is ervoor verantwoordelijk dat dit gebeurt en dat acties worden opgevolgd.

Het uitwerken van een klachtenbehandeling is een belangrijk proces om als organisatie kwalitatief verder te ontwikkelen. Daarnaast wordt dit zowel aan het gemeentebestuur als aan het OCMW opgelegd door de respectievelijke decreten. Er wordt voor de concrete uitwerking ervan nog heel wat ruimte gelaten bij de plaatselijke besturen.

Binnen het Lokaal Bestuur Dessel willen we onze aandacht echter niet beperken tot de klachtenbehandeling. Een klacht wordt in de meeste situaties pas geuit, nadat burgers reeds hun ongenoegen hebben geuit en zij van mening zijn dat er niet voldoende opvolging werd gegeven. Net daarom wordt er binnen het klachtenbeleid ook beschreven hoe er binnen het Lokaal Bestuur Dessel wordt omgegaan met het geven van signalen, het uiten van ongenoegens en het ontvangen van positieve feedback.

Ombudsdienst :

Sinds 26 maart 2020 werd er een samenwerking opgezet met de Vlaamse Ombudsdienst. Indien burgers niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen zij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis.

Omtrent deze samenwerking werd gecommuniceerd in het gemeentelijk informatieblad 'De Desselaar', alsook op de website en andere digitale kanalen van het Lokaal Bestuur Dessel. In 2020 waren er geen aanmeldingen bij de Vlaamse Ombudsdienst voor het Lokaal Bestuur Dessel.

Rapportage klachtenbehandeling :

Het Vlaams Bestuursdecreet regelt dat de Vlaamse overheid jaarlijks publiek verslag uitbrengt over de klachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsdienst (artikel II.87). Dit inspireerde het Decreet Lokaal Bestuur in artikel 303 §3 om vanaf 2020 ook op het lokale niveau een eigen rapportering met betrekking tot de behandelde klachten op te leggen.

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

Een eerste rapportering over de ingediende klachten vond plaats tijdens de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 26 maart 2020, waar een anoniem overzicht van alle klachten werd toegelicht door de algemeen directeur. Dit jaarverslag is de eerste maal dat in uitgebreide vorm wordt gerapporteerd over deze klachten. Dit rapport is niet onderhevig aan bepaalde vormvereisten. Op basis van andere voorbeelden en op basis van een aantal aanbevelingen werd dit jaarverslag samengesteld.

Feedback van de burger :

Op de website van het Lokaal Bestuur Dessel is alle info terug te vinden met betrekking tot het melden van 'iets'. Een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen klachten, meldingen/informatievragen, ongenoegen uiten of positieve feedback.

Meldingen en/of informatievragen

Het is belangrijk dat burgers in communicatie kunnen treden met de diensten van het Lokaal Bestuur Dessel. Deze communicatie kan verschillende zaken omvatten. Het kan gaan om vragen, het geven van ideeën, het melden van een defect, ... Al deze zaken kunnen zeer zinvolle informatie bevatten. Het is dan ook belangrijk om deze meldingen, ... correct te behandelen en jaarlijks te inventariseren. Het verwerken van deze gegevens kan leiden tot aanbevelingen voor de eigen organisatie en kan zo resulteren tot een verdere verfijning van de bestaande werking.

Wat verstaan we onder meldingen en/of informatievragen:

- melden van gebreken (kapotte straatverlichting, scheur in het wegdek, ...);
- ontbreken van zitbanken;
- melden van overvolle vuilbaken;
- verkeersgevaarlijke situaties;
- parkeerproblemen op bepaalde plaatsen;
- vragen over ... (openingsuren, verhuur materialen en zalen, ...);
- de vraag waarom een bepaalde beleidskeuze van de meerderheidspartijen werd gemaakt (bijvoorbeeld het al dan niet invoeren van een mantelzorgpremie, ...);
- ...

Vaak zijn meldingen zaken die burgers mededelen die hen niet rechtstreeks persoonlijk aanbelangen, maar eerder van algemeen belang zijn. In het algemeen kan men enkel aan de slag gaan indien men beschikt over de persoonsgegevens van de melder. Toch is het van belang dat ook bij een anonieme melding over bepaalde defecten (bijvoorbeeld een verzakking in het wegdek, ...) er door de betrokken diensten een opvolging gebeurt. Voor andere meldingen zal er mits gebrek aan persoons- of contactgegevens geen verdere opvolging kunnen gegeven worden.

Ongenoegens

Soms zijn burgers ontevreden en uiten ze hun ongenoegen. De burger verwacht dat er geluisterd wordt en er naar een oplossing wordt gezocht voor het gemelde ongenoegen. Op dit moment spreekt men nog niet van een klacht. De burger is in deze fase nog niet van plan om het formele klachtenprocedure op te starten en te doorlopen. Het is belangrijk om de burger te horen. Vervolgens dient de medewerker of de betrokken dienst te onderzoeken of er in de vooropgestelde situatie anders kon gehandeld worden. Burgers hebben recht op een antwoord. De scenario's die zich hier kunnen voordoen zijn:

- het geuite ongenoegen is terecht en er ligt een oplossing voor handen. Dan wordt deze oplossing zo snel mogelijk aangereikt. Indien het een zinvolle opmerking is, waar niet onmiddellijk een oplossing voor handen is, dan wordt er wel in de toekomst rekening mee gehouden;
- het geuite ongenoegen is onterecht, dit wordt gemeld aan betrokkene en er wordt geen verder gevolg gegeven aan dit ongenoegen. We tonen wel onze appreciatie om contact op te nemen.

In beide situaties wordt de burger op de hoogte gebracht. De voorkeur gaat uit naar een schriftelijk antwoord (mail of brief). Wanneer het antwoord mondeling wordt toegelicht, kan de medewerker dit vermelden in een eigen nota, zodat er een weergave van terug te vinden is.

We spreken over een ongenoegen wanneer er voor de betrokkenen een rechtstreeks persoonlijk belang aanwezig is. Hierbij wordt er vaak gewezen op een tekortkoming in het functioneren van een dienst of medewerker. Indien een ongenoegen niet correct behandeld wordt, bestaat de kans dat dit evolueert naar het formuleren van een klacht door de burger.

Ongenoegens kunnen o.a. zijn:

- vraag tot rechtzetting van verkeerde spelling van een naam;
- verkeerd bedrag aangerekend;
- te lang moeten wachten op een antwoord op een gestelde vraag;
- men vindt dat men niet correct behandeld is;
- men is van mening dat men verkeerde informatie ontving;
- ...

De grens tussen een ongenoegen en een klacht is eerder vaag. Het is van belang om hierbij het volgende voor ogen te houden:

- Wanneer de burger een probleem signaleert en erbij zegt dat hij/zij weet heeft dat het bestuur hiervan reeds op de hoogte was en er niets aan gedaan heeft, dan spreken we van een klacht.
- Het gebeurt dat tijdens het eerste contact met de oproeper aanvankelijk de term klacht wordt gebruikt, doch dat de klachtenbehandelaar samen met de oproeper tot een vergelijk kan komen over het feit dat men eigenlijk een ongenoegen uit waarvoor men een rechtzetting wenst. Als de gebruiker of de klant over die rechtzetting tevreden is, dan vervalt het voorwerp van de klacht en vervalt de verplichting om de oproep verder als klacht te behandelen.

Het is belangrijk om deze gegevens te registreren en te inventariseren. De analyse van de verzamelde gegevens kan aanleiding geven tot aanbevelingen om bepaalde hulp- en dienstverlening verder te verfijnen.

Positieve feedback

In de meeste situaties zijn burgers sneller geneigd om hun ongenoegen te uiten, dan dat men positieve feedback geeft. Toch is het even belangrijk dat ook positieve feedback kan gegeven worden en vervolgens doorstroomt naar de juiste dienst/medewerker. Niet alleen is het een erkenning voor de goede handelswijze van een dienst/medewerker, het geeft ook aan dat de gehanteerde werkwijze het gewenste resultaat oplevert. Het is belangrijk om deze gegevens te registreren en te inventariseren. De analyse van de verzamelde gegevens kan aanleiding geven tot aanbevelingen om bepaalde hulp- en dienstverlening nog verder te verfijnen.

Klachten

Lokale besturen hebben de verplichting om een eigen intern klachtensysteem uit te bouwen. De definities, werkwijze en het te doorlopen traject van de behandeling van klachten voor het Lokaal Bestuur Dessel wordt omschreven in een klachtenreglement.

Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden als de manifeste uiting van ontevredenheid van een burger over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie over de gemeentelijke dienstverlening, waarbij de burger individueel en actueel betrokken is. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Voorbeelden van klachten zijn o.a.:

- de manier waarop de burger behandeld is (bv. 'afgesnauwd')
- een procedure die niet volgens de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze is uitgevoerd
- de termijn waarop de dienstverlening (niet) is uitgevoerd

Analyse klachten 2020:

In 2020 werden door het Lokaal Bestuur Dessel tien (10) klachten ontvangen met betrekking tot de werking van het gemeentebestuur en nul (0) klachten met betrekking tot de werking van het OCMW.

Zes van deze klachten werden onontvankelijk verklaard op basis van artikel 8 van het van toepassing zijnde klachtenreglement. Het betrof één anonieme klacht, een eerste spontane melding van een probleem, één klacht over een gebeurtenis die zich meer dan één jaar geleden afgespeeld heeft en drie klachten waarbij het bestuur geen betrokken partij was.

Volgens artikel 7 van het klachtenreglement kunnen klachten ingediend worden per brief of e-mail, via een formulier op de website (e-loket), via een klachtenformulier, rechtstreeks en persoonlijk bij de directeur of mondeling door een burger, waarvan een schriftelijke weergave opgesteld wordt door de algemeen directeur.

Acht klachten werden via het e-loket (formulier op de website) ingediend. Beide anderen werden schriftelijk (één per brief en één per e-mail) overgemaakt.

Vier klachten hadden betrekking op de dienstverlening van de dienst burgerzaken, waarvan drie als ontvankelijk beoordeeld werden. Eén van deze klachten was tweërlei opgesteld en betrof ook de algemeen directeur. Deze werd eveneens als ontvankelijk beoordeeld.

Vier andere klachten hadden betrekking op de afdeling grondgebiedzaken, waarvan één klacht als ontvankelijk werd beoordeeld.

Eén klacht had betrekking op de gemeentelijke sociale diens, doch werd onontvankelijk beoordeeld.

Een laatste klacht was als algemeen geformuleerd, doch werd ook onontvankelijk beoordeeld.

De klachten met betrekking tot de dienst burgerzaken, alsook de algemeen directeur, handelden over een ontevredenheid bij de klager aangaande de dienstverlening. Wat de dienst burgerzaken betreft, ofwel over een laattijdige aflevering van de gevraagde attesten, inschrijvingen, e.d., ofwel over een gebrek aan dienstverlening. Wat de algemeen directeur betreft, ging de klacht over de afhandeling van een voorgaande klacht.

De klachten met betrekking tot de afdeling grondgebiedzaken handelden over een ontbrekende omgevingsvergunning, een probleem in kader van de afvalinzameling, geurhinder en het ontbreken van een straatnaambordje.

De klacht met betrekking tot de gemeentelijke sociale dienst behandelde het dossier in kader van de aanstelling van een bewindvoerder.

De algemene klacht handelde over lawaaihinder.

Van de vier ontvankelijke klachten werd er één als gegrond en reeds gecorrigeerd beoordeeld (afvalinzameling). Samen met de betrokken intercommunale rond afvalverwerking werden afspraken gemaakt om het aangehaalde probleem in de toekomst te voorkomen;

Vervolgens worden één ontvankelijke klacht als deels gegrond beoordeeld (gebrek aan dienstverlening burgerzaken).

De klacht die tweeërlei ingediend werd, werd in zijn volledigheid ontvankelijk verklaard, doch bij de beoordeling als deels gegrond (gebrek aan dienstverlening burgerzaken) en deels ongegrond (afhandeling klacht door algemeen directeur) gekwalificeerd. Met de betrokken dienst en medewerkers werden de nodige afspraken gemaakt om de dienstverlening bij te sturen.

De vierde ontvankelijke klacht werd als ongegrond beoordeeld (weigering inschrijving en gebrek aan dienstverlening burgerzaken).

Gemiddeld geeft dit voor het Lokaal Bestuur Dessel iets minder dan één klacht per maand voor 2020.

In de voorgaande jaren werden in 2019 negen klachten ontvangen, in 2018 vijf klachten en in 2017 drie klachten.

In de rand van bovenvermelde rapportering kan ook nog meegegeven worden dat in 2020 één klacht werd ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur door een Dessels burger aangaande een ruiling van landbouwgronden, die in 2011 plaatsgevonden had.

Analyse meldingen 2020:

In 2020 ontving het Lokaal Bestuur Dessel 110 meldingen. 87 van deze meldingen hadden betrekking op de taken binnen de afdeling grondgebiedzaken (technische dienst, dienst ruimtelijke ordening, milieudienst). 23 meldingen hadden betrekking op andere dienstverlening. (o.a. burgerzaken, communicatie, financiële dienst, interne zaken, vrije tijd, OCMW en onthaal).

Het overgrote deel van de meldingen hebben uiteraard betrekking op het openbare domein (bv. kleine herstellingen). Opvallend is ook dat het meldingsformulier verschillende keren gebruikt werd om zwerfkatten te melden (in kader van het zwerfkattenproject).

Corona :

Afrondend willen we in deze rapportage ook terugkomen op de pandemie die ook Lokaal Bestuur Dessel geteisterd heeft in 2020, namelijk Covid-19.

In de ganse werking van het Lokaal Bestuur Dessel is Covid-19 een rode draad doorheen 2020.

Nochtans moet vastgesteld worden dat geen enkele klacht werd ingediend die verband hield met Covid-19 of met de werking van Lokaal Bestuur Dessel omwille van Covid-19.

Toch wordt vastgesteld dat een aantal van de ingediende meldingen wel Covid-19 gerelateerd zijn.

Een kort overzicht hiervan :

- Melding risico overdracht corona
- Verdeling van mondmaskers
- Drukke aan specifieke lokale horeca
- Sluiten van het kindervandeling 'Pagadderpad' omwille van corona
- Verhuizing tijdens corona.

Het betreft hier zeker geen meerderheid van de ontvangen meldingen, maar toch een opmerkelijk groepje van meldingen binnen het grotere geheel van meldingen.

Opgesteld op 10 februari 2021



Luk Nuyts
Algemeen Directeur Lokaal Bestuur Dessel

Dessel 2

Datum ontvangst	Ingediend via	Persoonsgegevens	Betrokken dienst	Behandeld door	Omschrijving	Behandeling van de klacht		Beoordeling van de klacht						Ondernomen acties	Te nemen acties	Mededeling beslissing aan klachtindieners	Datum klachtafhandeling	
						Ontvankelijk	Reden onontvankelijk	Gegronde	Gegronde en reeds gecorrigeerd	Gegronde en niet gecorrigeerd	Deels gegronde	Ongegronde	Geen oordeel					procedure door burger
18/02/2020	brief	2020/001	Burgerzaken	Luk Nuyts	Flagrant gebrek aan dienstverlening	x					x				1) e-mail ter bevestiging ontvangst brief + vraag of deze via klachtenreglement behandeld dient te worden 2) e-mail ter bevestiging ontvangen klacht + verder verloop van het onderzoek 3) Meldpunt wint informatie in bij de betrokken dienst 4) Meldpunt verklaart klacht deels gegronde 5) Klager wordt per mail d.d. 27 maart 2020 op de hoogte gebracht van deze beslissing 6) Beslissing CBS d.d. 1 april 2020	0	per e-mail op 27/03/2020	1/04/2020
23/03/2020	e-loket	2020/002	Burgerzaken - lokale politie	Luk Nuyts	Controle van personen die al vier jaar hier verblijven zonder ingeschreven te zijn		Personen verblijven in een woning op grondgebied Mol (en niet Dessel)								1) e-mail ter bevestiging ontvangst klacht 2) e-mails d.d. 24 en 25 maart 2020 met melding dat klacht ongegronde is aangezien de aangehaalde feiten zich situeren op Mols grondgebied 2) Beslissing CBS op 1 april 2020	0	per e-mail op 24/03/2020	1/04/2020
6/04/2020	e-mail	2020/003	Omgeving	Luk Nuyts	Zware milieu- en bouwvoertreding		Anonieme klacht								1) e-mail d.d. 20 april 2020 met melding dat klacht onontvankelijk is, daar het een anonieme klacht betreft 2) Beslissing CBS op 24 april 2020	0	per e-mail op 20/04/2020	24/04/2020
26/05/2020	e-loket	2020/004	Burgerzaken	Luk Nuyts	Weigering tot inschrijving vriendin + gebrek aan dienstverlening	x									1) e-mail d.d. 27 mei 2020 met melding van ontvangst en ontvankelijkheid van de klacht 2) e-mail d.d. 27 mei 2020 met duiding omtrent de behandeling van de klacht 3) Meldpunt wint informatie in bij de betrokken dienst 4) Meldpunt verklaart de klacht ongegronde 5) Klager wordt per mail d.d. 26 juni 2020 op de hoogte gebracht van deze beslissing 6) Beslissing CBS op 3 juli 2020	0	per e-mail op 26 juni 2020	3/07/2020
8/06/2020	e-loket	2020/005	Burgerzaken en algemeen directeur	Bart Van Gompel	Bespreking klacht door algemeen directeur met betrokken dienst + opmerking medewerker burgerzaken	x						x (m.b.t. medewerker burgerzaken)	x (m.b.t. algemeen directeur)		1) per e-mail d.d. 10 juni 2020 werd de klager op de hoogte gebracht van ontvangst en behandeling (aangezien klacht o.a. handelde over de algemeen directeur moest deze door het afdelingshoofd burger&organisatie behandeld worden). 2) per e-mail d.d. 26 juni 2020 werd aan de klager gemeld dat het afdelingshoofd Burger&Organisatie wegens ziekte afwezig is en dat een oplossing gezocht wordt 3) CBS van 3 juli 2020 stelt Bart Van Gompel aan als behandelend ambtenaar van deze klacht 4) Meldpunt verklaart eerste deel van de klacht ongegronde en tweede deel deels gegronde 5) Klager wordt hiervan per mail d.d. 13 juli 2020 in kennis gesteld 6) Beslissing CBS op 17 juli 2020	0	per e-mail d.d. 13 juli 2020	17/07/2020
16/10/2020	e-loket	2020/006	Sociale dienst	Luk Nuyts	Valsheid in geschrifte m.b.t. aanstelling bewindvoerder		Onontvankelijk aangezien klacht gaat over een gebeurtenis die langer dan één jaar geleden is								1) per e-mail d.d. 25 oktober 2020 werd de klager gemeld dat de klacht onontvankelijk is aangezien de aangehaalde feiten langer dan één jaar geleden zijn 2) Beslissing CBS op 30 oktober 2020	Gemeentelijke sociale dienst volgt situatie van klager verder op.	per e-mail d.d. 25 oktober 2020	30/10/2020
2/11/2020	e-loket	2020/007	Milieudienst	Luk Nuyts	PMD-zakken niet opgehaald (voor de zoveelste maal)	x			x						1) per e-mail d.d. 3 november 2020 werd de klager gemeld dat de klacht ontvangen werd 2) Verder onderzoek wordt ingesteld door het meldpunt bij de miliedienst en IOK Afvalbeheer 3) IOK Afvalbeheer maakt notities over het voorval 4) per e-mail d.d. 9 november 2020 wordt de klager geïnformeerd over de ontvankelijkheid van de klacht en de oplossing (afspraken met IOK Afvalbeheer) 5) Beslissing CBS op 13 november 2020	0	per e-mail d.d. 9 november 2020	13/11/2020
13/11/2020	e-loket	2020/008	Technische dienst	Luk Nuyts	Vraag tot plaatsing extra straatnaambordje		Betreft (eerste) melding in plaats van klacht								1) per e-mail op 15 november 2020 klager gemeld dat klacht in goede orde ontvangen werd 2) Navraag bij technische dienst in hoeverre aan deze klacht/vraag tegemoet kan gekomen worden 3) Herklassing van klacht naar melding in overleg met klager 4) Beslissing CBS op 27 november 2020	0	per e-mail d.d. 18 november 2020	27/11/2020

Dessel 2

17/11/2020	e-loket	2020/009	Geen dienst (algemeen)	Luk Nuyts	Geluidsoverlast van buurman overdag	Lokaal bestuur is geen betrokken partij bij deze klacht									1) per e-mail op 18 november 2020 klager gemeld dat klacht in goede orde ontvangen is, doch onontvankelijk is, daar het lokaal bestuur geen betrokke partij is 2) Klager gemeld dat de lokale politie gecontacteerd moet worden op moment dat feiten van geluidsoverlast zich voor doen 3) Beslissing CBS op 27 november 2020	0	per e-mail d.d. 18 november 2020	27/11/2020
1/12/2020	e-loket	2020/010	Milieudienst	Luk Nuyts	Geurhinder van naburige snackbar omwille van slechte dampkap	Klacht heeft geen betrekking op hulp- en dienstverlening van het lokaal bestuur									1) per e-mail d.d. 1 december 2020 werd klager gemeld dat klacht in goede orde werd ontvangen 2) per e-mail d.d. 8 december werd klager gemeld dat klacht onontvankelijk is, aangezien de klacht niet handelt over de hulp- en dienstverlening van het lokaal bestuur 3) Klager werd wel gemeld dat vanuit de dienst omgeving een aantal controles zullen gebeuren 4) Beslissing CBS op 15 januari 2021	Dienst omgeving voert een aantal controles uit	per e-mail d.d. 8 december 2020	15/01/2021

REGISTRATIEFORMULIER MELDINGEN/INFORMATIEVRAGEN, ONGENOEGENS, POSITIEVE FEEDBACK

Meldingen en/of informatievragen

	Datum ontvangst	Omschrijving	Doorgegeven aan	Datum doorgifte
1	13/01/2020	Onderhoud fietspad Melsebaan	technische dienst	13/01/2020
2	15/01/2020	Ophaling kerstboom	technische dienst	16/01/2020
3	15/01/220	Zwerfkatten Turnhoutsebaan	technische dienst	16/01/2020
4	21/01/2020	Beenderen in de Almenstraat	technische dienst	22/01/2020
5	22/01/2020	Oliespoor Vijverstraat	technische dienst	24/01/2020
6	3/02/2020	Geparkeerde vrachtwagen Turnhoutsebaan	lokale politie	3/02/2020
7	4/02/2020	Zwerfkatten Bergenstraat	technische dienst	4/02/2020
8	19/02/2020	Ophalen dode kat	technische dienst	20/02/2020
9	27/02/2020	Broodautomaat Akkerstraat	technische dienst	28/02/2020
10	2/03/2020	Verzakking ter hoogte van Turnhoutsebaan 135	technische dienst	3/03/2020
11	6/03/2020	Verzakking voetpad Hoogveldenstraat	technische dienst	6/03/2020
12	6/03/2020	Vergeten verkeersborden	technische dienst	9/03/2020
13	12/03/2020	Opvullen gaten Hardeputten	technische dienst	12/03/2020
14	14/03/2020	Zwerfkatten Koolvenstraat	technische dienst	16/03/2020
15	13/03/2020	Beschikbare informatie perceel Turnhoutsebaan 5	technische dienst	16/03/2020
16	17/03/2020	Zwerfkatten Lukasstraat	technische dienst	17/03/2020
17	22/03/2020	Premie onthaalouder	financiële dienst	24/03/2020
18	28/03/2020	Vraag voor bericht in Desselaar	dienst communicatie	30/03/2020
19	29/03/2020	Overhangende boom in Turkeiestraat	technische dienst	30/03/2020
20	30/03/2020	Wandelpad onderbroken langs de Witte Nete	technische dienst	30/03/2020
21	1/04/2020	Sluikstorten	technische dienst	1/04/2020
22	1/04/2020	Aansluiten riolering	technische dienst	1/04/2020
23	2/04/2020	Verstopte riool	technische dienst	9/04/2020
24	5/04/2020	Risico overdracht coronavirus	technische dienst	9/04/2020
25	5/04/2020	Plaatje zelf monteren	technische dienst	7/04/2020
26	6/04/2020	Formulier "samenstelling van gezin"	dienst burgerzaken	7/04/2020
27	6/04/2020	Paaltjes wandelknooppunten omver	technische dienst	7/04/2020
28	6/04/2020	Omruilen GFT-container	technische dienst	7/04/2020
29	8/04/2020	Verkeersproblematiek Nieuwedijk	technische dienst	9/04/2020
30	13/04/2020	Koi in amfibienpoel	milieudienst	15/04/2020
31	21/04/2020	Wijziging adres	dienst burgerzaken	22/04/2020
32	22/04/2020	Verdeling mondmaskers	corona@dessel.be	24/04/2020
33	24/04/2020	Uitpuilende vuilbak Boeretang	technische dienst	24/04/2020
34	23/04/2020	Afbraakwerken Okay Melsebaan	technische dienst	24/04/2020
35	27/04/2020	Informatieaanvraag VITO (plaatsen seismometers)	technische dienst	28/04/2020
36	27/04/2020	Zwerfkatten Kapelstraat	milieudienst	28/04/2020
37	28/04/2020	Steengruis door verzakking Turnhoutsebaan	technische dienst	28/04/2020
38	28/04/2020	Naamsverandering Landelijke Kinderopvang (vraag tot aanpassing website)	dienst communicatie	28/04/2020
39	1/05/2020	Grondverzakking aan boom Donkerstraat	technische dienst	4/05/2020
40	4/05/2020	Zwerfkatten: melding ontvangen? Nog steeds niks gehoord.	milieudienst	4/05/2020
41	5/05/2020	Sluikstorten Brasel	technische dienst	6/05/2020
42	8/05/2020	Overvolle vuilnisbakken Sas4-toren en surfput	technische dienst	11/05/2020
43	10/05/2020	Haard van processierupsen Turnhoutsebaan 110	technische dienst	11/05/2020

Dessel 3

44	17/05/2020	Zwerfkatten Hoogveldenstraat	milieudienst	18/05/2020
45	19/05/2020	Gat in wegdek Brasel ter hoogte van bruggetje	technische dienst	20/05/2020
46	21/05/2020	Sluikstorten aan ophaalbrug sas 4	milieudienst	25/05/2020
47	22/05/2020	Sluikstorten	milieudienst	25/05/2020
48	22/05/2020	Drukke aan Pannenkoekenboot	corona@dessel.be	25/05/2020
49	25/05/2020	Overgroeide stoep Vogelzangstraat	technische dienst	25/05/2020
50	28/05/2020	Zwerfkatten Brasel	milieudienst	28/05/2020
51	2/06/2020	Ijzeren pin Pagadderpad	technische dienst + vrijetijdsdienst	2/06/2020
52	3/06/2020	Processierupsen Wouwerstraat	milieudienst	3/06/2020
53	5/06/2020	Veiligheidsproblemen uitrit parking Kastelsedijk	grondgebiedzaken	5/06/2020
54	6/06/2020	Informatieaanvraag i.v.m. belastingaangifte	financiële dienst	6/06/2020
55	11/06/2020	Veiligheid	technische dienst	11/06/2020
56	11/06/2020	Asbest naar containerpark?	milieudienst	11/06/2020
57	13/06/2020	Aanvraag plaatsen borden "spelende kinderen"	technische dienst	15/06/2020
58	21/06/2020	Geluidsoverlast speeltuintje en petanquebaan ter hoogte van Kerkstraat 13	lokale politie	22/06/2020
59	22/06/2020	Kadavar van kat ter hoogte van Melsebaan 75	technische dienst	22/06/2020
60	22/06/2020	Voorstel huisnummering Boshoeke	technische dienst	23/06/2020
61	24/06/2020	Gewijzigde verkeerssituatie	technische dienst	25/06/2020
62	25/06/2020	Geluidsoverlast Akkerstraat 76	lokale politie	26/06/2020
63	27/06/2020	Overhangende struik (gevaarlijke situatie)	technische dienst	29/06/2020
64	29/06/2020	Zwerfkatten Melsebaan en Lukasstraat	milieudienst	30/06/2020
65	3/07/2020	Inschrijving "Welkom in Dessel"	dienst communicatie	6/07/2020
66	4/07/2020	Vraag om speelstraat tijdens de zomermaanden	technische dienst	6/07/2020
67	6/07/2020	Overhangende boom van buurman snoeien	milieudienst	7/07/2020
68	11/07/2020	Sluikstorten Nieuwstraat	milieudienst	15/07/2020
69	11/07/2020	Skatepark keren (gevaarlijke steentjes)	vrije tijd	14/07/2020
70	13/07/2020	Zwerfkatten Melsebaan	milieudienst	15/07/2020
71	18/07/2020	Ratten omgeving Campinastrand	milieudienst	22/07/2020
72	21/07/2020	Sluikstorten Bogaardstraat	technische dienst	22/07/2020
73	27/07/2020	Last van paarden in aanpalende weide Hoeksken	milieudienst	27/07/2020
74	28/07/2020	Zwerfvuil Molenhei	milieudienst	
75	1/08/2020	Sluiten Pagadderpad	corona@dessel.be	3/08/2020
76	1/08/2020	Irriterende azijnlucht	technische dienst	3/08/2020
77	5/08/2020	Wespennest manège Groenendijk	interne zaken	5/08/2020
78	7/08/2020	Irritant deuntje van ijsjeskar	interne zaken	7/08/2020
79	12/08/2020	Uitpuilende vuilbak Surfput	technische dienst	12/08/2020
80	4/09/2020	Slechte staat van stoep Kromstraat	technische dienst	4/09/2020
81	6/09/2020	Zwerfkatten Wouwerstraat	milieudienst	7/09/2020
82	8/09/2020	Zwerfkatten Hameldijk	milieudienst	8/09/2020
83	8/09/2020	Te hoge bermbegroeiing	technische dienst	8/09/2020
84	8/09/2020	Laaghangende takken fietspad Goormansdijk	technische dienst	8/09/2020
85	8/09/2020	Aanvraag extra speeltoestel Alfons Smetstraat	grondgebiedzaken	9/09/2020
86	18/09/2020	Beschadigd wegdek Turnhoutsebaan	technische dienst	21/09/2020
87	18/09/2020	Beschadigd wegdek Hardeputten	technische dienst	21/09/2020
88	18/09/2020	Zwerfafval aan Nete Lukasstraat	milieudienst	21/09/2020
89	19/09/2020	Beschadigd wegdek Turnhousebaan	technische dienst	21/09/2020
90	24/09/2020	Aanvraag verkeersbord 50km/uur	technische dienst	24/09/2020
91	9/10/2020	Sluikstorting Molenhei	milieudienst	12/10/2020
92	24/10/2020	Verzakking voetpad Kromstraat	technische dienst	26/10/2020
93	28/10/2020	Plaatsen tiny house	grondgebiedzaken	29/10/2020

Dessel 3

94	1/11/2020	Huren refter GBS De Kangoeroe	vrije tijd	3/11/2020
95	2/11/2020	Verhuizen tijdens coronacrisis	corona@dessel.be	3/11/2020
96	2/11/2020	Gegevens over grootvader	heemkundige kring	3/11/2020
97	3/11/2020	Bril verloren in KBC-bank	onthaal	3/11/2020
98	7/11/2020	Aangifte fraude	interne zaken	9/11/2020
99	11/11/2020	Aanvraag wensboom voor kinderen	ocmw	12/11/2020
100	16/11/2020	Voetpad Vogelzangstraat	technische dienst	16/11/2020
101	21/11/2020	Voetgangersbrug Brug 1	technische dienst	23/11/2020
102	22/11/2020	Slecht wegdek Zandvliet	technische dienst	23/11/2020
103	25/11/2020	Zwerfkatten Brasel	milieudienst	10/12/2020
104	2/12/2020	Gevaarlijk kruispunt	technische dienst	2/12/2020
105	3/12/2020	Aanvraag tinyhouse of stacaravan op eigen stuk grond of camping	grondgebiedzaken	4/12/2020
106	3/12/2020	Plaatsen van Off-the-grid- Mobiele caravan	dienst ruimtelijke ordening	17/12/2020
107	4/12/2020	Gebrekkige verkeerssignalisatie Boeretangsedreef	technische dienst	5/12/2020
108	9/12/2020	Vraag over bouwgrond	dienst ruimtelijke ordening	9/12/2020
109	14/12/2020	Duur ophokplicht	milieudienst	14/12/2020
110	29/12/2020	Vraag over verzekeringspolis AXA	financiële dienst	4/01/2021

KLACHTENMANAGEMENT

RAPPORTAGE 2020



Klachtenmanagement

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

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 stad Halle bouwt aan een cultuur waarin de zorg voor de kwaliteit van de eigen dienst- en hulpverlening als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Dit vergt een volgehouden aandacht voor kwaliteitszorg. Het registeren, 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 in 2019 voor de gehele organisatie. Daarnaast werd er samenwerking opgezet met de Vlaamse Ombudsman.

Samenwerking Vlaamse Ombudsman

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.

In 2019 waren er geen meldingen bij de Vlaamse ombudsman voor de stad Halle. In 2020 werd één klacht in 2^e-lijn opgenomen door de Vlaamse ombudsman. Het betreft hierbij de klacht omtrent het ontbreken van tussenkomst van de Stad bij de schadevergoeding van de Duitse regering aan nabestaanden van dwangarbeiders in WOII. De afhandeling van de Vlaamse ombudsman is hierbij in lijn met de klachtenafhandeling in eerste lijn. Het lokaal bestuur heeft geen rol inzake deze schadevergoeding.

Rapportage klachten

Maandelijks worden er gemiddeld 3 klachten ingediend. In de zomerperiode is het aantal klachten opmerkelijk hoger. Er werden in juli en augustus 14 klachten geregistreerd. Dit is niet gecorreleerd aan een bepaald thema.

Burgers kunnen een klacht indienen via verschillende kanalen. Dit kan via een schrijven, via de website, via het algemeen e-mailadres van de stad of mondeling/telefonisch aan het onthaal, bij de dienst of rechtstreeks bij de klachtencoördinator. De meeste klachten ontvangen we via de dienst zelf en de website van stad Halle. Dit wijst er enerzijds op dat inwoners de aanmeldingsfiche op de website eenvoudig kunnen terugvinden, anderzijds zijn diensten op de hoogte van de klachtenprocedure en worden klachten op een vlotte manier bezorgd aan de klachtencoördinator.

Voor 2020 werden er in totaal 38 klachten geregistreerd. Onderstaande een overzicht van het aantal klachten per sector.

Sector	Aantal
Algemeen - bestuur	2
Algemeen	2
Dienstverlening	5
Burgerzaken	3
Hulpverlening	2
Ondersteuning	2
Personeelszaken	2
Samenleving	13
CTB	1
Kinderen en jongeren	1
Zorg - Beverberg	1
Zorg - Centrum Van Koekenbeek	2
Zorg - Kinderdagverblijf	2
Zorg - Ten Hove	1
Zorg - Thuiszorg	1
Zorg - Zonnig huis	4 ¹
Stadsontwikkeling	16
Lokale economie	2
OD- Mobiliteit	2
Openbaar domein	9 ²
Ruimte & wonen	2
RW - Woonwinkel	1
Eindtotaal	38

Opmerkingen:

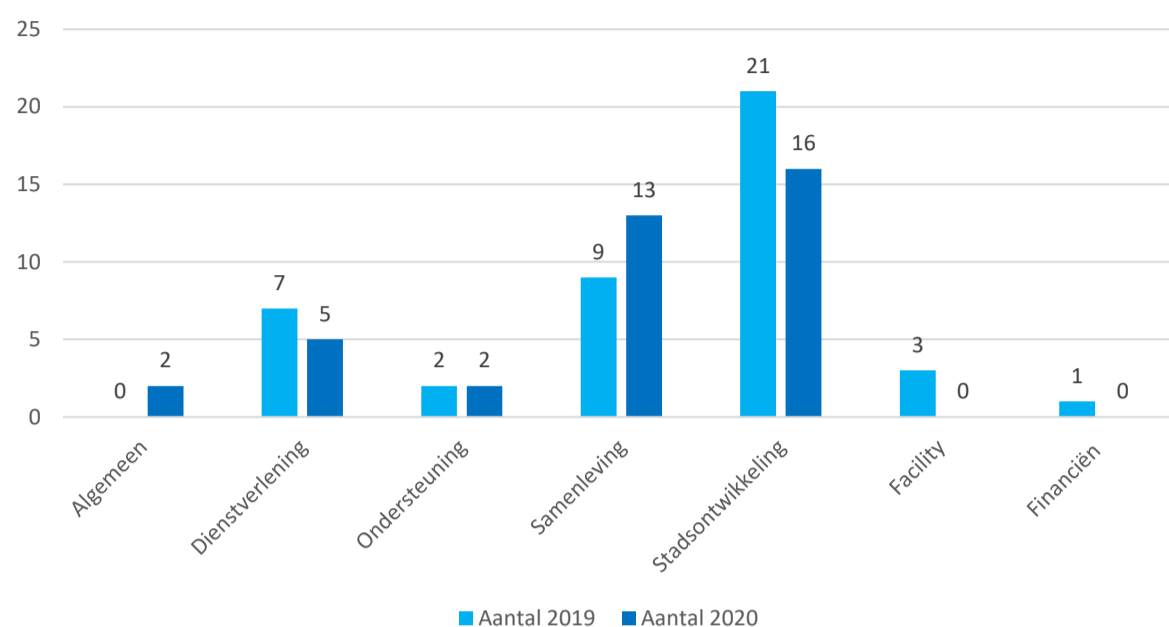
- ① Betreffende een klacht inzake het ongepast gedrag van een medewerker van het zonnig huis verkregen we 3 individuele klachten. Deze werden samen behandeld. Er werd een tuchtonderzoek opgestart.
- ② Betreffende het doorgangverbod thv de Nieuwstraat en de Volpestraat en de aandachtspunten inzake het openbaar domein in de Nieuwstraat ontvingen we 6 individuele klachten/opvolgingsvragen. Deze werden als 1 dossier behandeld. Hiervoor werd een bemiddelingsgesprek tussen buurtbewoners, Burgemeester en betrokken schepen opgestart door de klachtencoördinator. Op basis van dit bemiddelingsgesprek werden een aantal afspraken gemaakt en concrete acties bepaald.

De acties en actieplannen die het bestuur wil uitvoeren en de beleidsdoelstellingen die men vooropstelt, beogen in te spelen op de lokale uitdagingen. De coronacrisis heeft dit jaar geleid tot een aangepast beeld. De stad heeft verschillende acties ondernomen om te voldoen aan de coronamaatregelen (Cfr. Aanpassing meerjarenplanning 2020-2025).

De coronacrisis heeft tevens z'n weerslag op de klachtenrapportage. 8 klachten zijn gelinkt met de coronamaatregelen en/of gevolgen ervan. Het gaat hier onder andere om klachten inzake de aangepaste bezoeksregeling binnen zorg, de organisatie van de markten, de organisatie van de kinderopvang en de voorziene gevarenpremie voor zorgpersoneel. Het kaderen van de coronamaatregelen waren dan ook belangrijk in de afhandeling van deze klachten.

Het klachtenreglement werd opgestart in 2019 voor de geïntegreerde organisatie. We geven hieronder een overzicht weer van het aantal geregistreerde klachten op sectorniveau in 2019 en 2020. Het globale aantal is ongeveer gelijk gebleven. Naar thema's toe is er geen overlap of opvallende gelijkenissen.

Registratie officiële klachten



Rapportage dankbetuigingen en felicitaties

Voor 2020 werden er 15 dankbetuigingen en felicitaties geregistreerd (2 algemeen, 5 voor de sector stadsontwikkeling, 7 voor de sector samenleving en 1 voor de sector Financiën). We merken dat het nog geen automatisme is voor de medewerkers om deze door te sturen naar de klachtencoördinator.



JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING

2020

Gemeente en OCMW Keerbergen – Gemeenteplein 10 – 3140 Keerbergen

WETTELIJKE BASIS

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 klachtvriendelijke aanpak te kunnen garanderen. Om hieraan tegemoet te komen werd er een klachtencoördinator aangesteld en werd een algemeen klachtenreglement inzake klachtenbehandeling opgesteld en goedgekeurd in zitting van de gemeente- en OCMW-raad van 26 juni 2020. Dit reglement is in werking getreden op 1 juli 2020. Tijdens dezelfde zitting werd er een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van tweedelijnsklachten. Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente en OCMW van Keerbergen kan een klacht indienen.

SAMENWERKING VLAAMSE OMBUDSDIENST

De gemeente Keerbergen sloot in 2020 een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst voor zijn klachtenbehandeling voor een periode van 3 jaar. Hiervoor is geen vergoeding verschuldigd.

Deze samenwerking is ter aanvulling op het bestaande systeem van klachtenbehandeling in eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in tweede lijn. Hierdoor wordt voorzien in een professionele en objectieve behandeling van tweedelijnsklachten van privé- of rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de gemeente.

RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING

Het Vlaams bestuursdecreet (artikel II.74) regelt dat elke overheidsinstantie jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse Ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek van deze klachten.

Het decreet lokaal bestuur (artikel 302 en 303) bepaalt dat er jaarlijks gerapporteerd wordt aan de raden over de klachtenbehandeling van het lokaal bestuur.

Dit verslag rapporteert over de klachtenbehandeling in eerste lijn voor gemeente en OCMW, periode juli – december 2020. Het is de eerste maal dat er een jaarverslag wordt opgemaakt.

JAAROVERZICHT KLACHTEN 2020

Door de klachtencoördinator werden in de periode juli 2020 tem december 2020 drie klachten ontvangen en geregistreerd in een klachtenregister : twee klachten bij de gemeente en één klacht bij het OCMW. Van deze klachten waren twee klachten ontvankelijk, de klacht bij het OCMW was ongegrond.

Er waren geen tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst.

Alle klachten werden binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht behandeld.

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHTEN

Klacht 1 (1 juli 2020)

De klacht situeert zich bij de gemeentelijke basisschool en gaat over een ouder die een klacht heeft ingediend tegen het gedrag van een juf t.o.v. een leerling.

De directeur gemeentelijke basisschool werd aangesteld als klachtenbehandelaar. Een intern onderzoek heeft plaats gevonden. Aan de klager werd meegedeeld dat alles verlopen is conform de schoolafspraken en dat de nodige acties zullen ondernomen worden om verdere klachten te voorkomen. De klacht werd ernstig genomen en wordt verder intern opgevolgd. De doorlooptijd van de klacht bedroeg 10 kalenderdagen.

Klacht 2 (8 augustus 2020)

De klacht situeert zich bij de milieudienst nl. een klacht m.b.t. ondrinkbaar water. Reeds verschillende malen heeft betrokkene een klacht ingediend bij de Watergroep om te melden dat er zich in het drinkbaar geleverd water een reukje en zand bevindt. De klager stelt dat dit ook bij de milieudienst gemeente Keerbergen werd gemeld, echter zonder reactie of antwoord.

De omgevingsambtenaar milieu werd aangesteld als klachtenbehandelaar. Aan de klager werd meegedeeld dat in het verleden door de milieudienst reeds navraag werd gedaan bij

de Watergroep. Het spoelen van de leiding werd toen door de Watergroep reeds uitgevoerd. N.a.v. de klacht werd de handhavingsploeg milieu van Interleuven gevraagd om een onderzoek ter plaatse te doen. Op 13 augustus 2020 ging men ter plaatse om na te gaan of ook de burens gelijkaardige klachten hadden i.v.m. het drinkwater. Het voorzien van drinkbaar water is een verantwoordelijkheid van de Watergroep! Op 14 augustus 2020 werd een nieuwe spoeling uitgevoerd en was het probleem opgelost. Op aangeven van de gemeente Keerbergen heeft de Watergroep verder onderzocht of er een mogelijkheid is om aanpassingswerken te laten uitvoeren. De doorlooptijd van de klacht bedroeg 45 kalenderdagen.

Klacht 3 (21 december 2020) – ongegrond

De klacht situeert zich bij het OCMW en handelt over het niet ter beschikking stellen van een voorlopige noodwoning aan een cliënt door het OCMW en het niet behandelen van de aanvraag door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Een maatschappelijk assistente sociale dienst werd aangesteld als klachtenbehandelaar. Aan de klager werd meegedeeld dat het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst wel degelijk de aanvraag voor noodopvang heeft behandeld in zitting van 8 december 2020. Bijgevolg werd de klacht als ongegrond beschouwd. De beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale dienst en info omtrent de beroepsmogelijkheden tegen deze beslissing werden nogmaals bezorgd. De doorlooptijd van de klacht bedroeg 6 kalenderdagen.

KLACHTENKANALEN

Klachten kunnen via diverse kanalen ingediend worden, schriftelijk aan het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau, via een e-formulier op de website, via het e-mailadres klachten@keerbergen.be of mondeling aan één van de loketten waarbij de registratie wordt genoteerd.

De drie klachten werden ingediend via gewone mail aan de administratieve diensten en werden doorverwezen naar de klachtencoördinator voor een correcte afhandeling.

Alle info met betrekking tot de klachtenbehandeling van onze gemeente is beschikbaar op de website: <https://www.keerbergen.be/producten/detail/1377/klachtenbehandeling-gemeente-en-ocmw>

Het gemeentelijk klachtenreglement is eveneens beschikbaar op de website zodat burgers weten binnen welke termijn een antwoord op hun klacht geformuleerd zal worden.

AANBEVELINGEN

- Bekendmaking klachtenprocedure binnen de eigen organisatie.

Klachten zijn een basis om de dienstverlening te verbeteren. Het is aangewezen om de werking van de klachtenbehandeling beter bekend te maken binnen de eigen organisatie om te bekomen dat eigen medewerkers de burger kan informeren en klachten zal doorverwijzen naar de klachtencoördinator.

- Aanpassing klachtenprocedure in de kwaliteitshandboeken/huishoudelijke reglementen

De klachtenprocedure in de bestaande kwaliteitshandboeken en huishoudelijke reglementen bij de OCMW-diensten moet nog worden aangepast aan het nieuwe reglement klachtenbehandeling.

- Overleg met management

In het klachtenreglement staat vermeld dat de klachtencoördinator tweemaal per jaar een overzicht van de klachten en de behandeling ervan bezorgt aan het managementteam en het schepencollege/vast bureau. Sinds juli 2020 worden de klachten geregistreerd. Gezien het geringe aantal klachten en de drukke coronaperiode wordt een eerste overzicht voorgelegd aan het managementteam van 10 februari 2021. Het jaarverslag wordt voorgelegd aan de gemeente- en OCMW-raad van maart 2021.

MELDINGEN 2020

Op de website wordt een onderscheid gemaakt tussen een melding en een klacht. De praktijk leert ons dat het onderscheid tussen een klacht en een melding niet altijd even duidelijk is. Wanneer meermaals eenzelfde melding gebeurt door eenzelfde persoon, zonder dat hier binnen een redelijke termijn gevolg wordt aan gegeven, wordt dit wel degelijk een klacht en dient dit ook zo behandeld te worden. Het klachtenreglement heeft voor alle duidelijkheid enkel betrekking op klachten en niet op meldingen.

Meldingen kunnen eveneens via de website ingediend worden:

<https://www.keerbergen.be/meldingen>

In 2020 zijn er via het e-klachtenformulier op de website elf klachten ontvangen die werden geklasseerd onder meldingen. De meeste meldingen hadden betrekking op het milieu, twee op postbedeling, twee op werken fietspad/weg, één i.v.m. coronamaatregelen. Meldingen die worden ontvangen via het e-klachtenformulier worden onmiddellijk doorverwezen naar de betreffende dienst voor verdere afhandeling.

Keerbergen, februari 2021

Overzicht klachten gemeente en Welzijnshuis (OCMW) Kortenberg 2020

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.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend, bij voorkeur via een formulier op de gemeentelijke website www.kortenberg.be (link naar het 'Meldpunt' is op twee plaatsen vindbaar op de startpagina) of via een e-mail naar klachten@kortenberg.be (wordt maandelijks gepubliceerd in het gemeentelijk informatieblad). Het kan ook per brief of om het even welke andere schriftelijke drager.

Klachtenbeeld

Klachten

Gemeente

- 11 klachten die behandeld werden door de dienst Milieu:
 - 1 klacht over vuurwerk tijdens oudejaarsnacht (beleidsklacht)
 - 1 klacht over (bezwaar tegen) geplande hondenloopweide i.v.m. verwachte verkeers- en geluidsoverlast (beleidsklacht)
 - 2 klacht over loslopende honden in de gemeente (sensibilisering)
 - 1 klacht over hondenpoep (sensibilisering)
 - 1 klacht over coronazwerfvuil (mondmaskers, plastic handschoenen) (sensibilisering)
 - 2 klachten over afval dat systematisch te vroeg wordt buitengezet en gebrek aan actie door de gemeente/politie (sensibilisering / controle)
 - 1 klacht over afvalbeleid en de kostprijs voor inwoners (beleidsklacht)
 - 2 klachten over invoering papier- en kartoncontainers (beleidsklacht)
- 9 klachten waarbij de klachtcoördinator tussenkwam, waarvan
 - 2 klachten over de houding van medewerkers (excuses aangeboden)
 - 1 klacht over een betwiste parkeerboete (ongegrond – verweer werd ongunstig beoordeeld door sanctionerend ambtenaar)
 - 1 klacht over niet ontvangen mondmaskers (nagestuurd)
 - 1 klacht over verstoring van de nachtrust op een speelterrein (signalisatie aangepast – controle)
 - 1 klacht over plaatsing van een nieuwe picknicktafel aan een speelterrein in coronatijden (ongegrond)
 - 1 klacht over een stedenbouwkundige overtreding (proces-verbaal opgesteld)
 - 1 klacht over vermeende woonfraude, stedenbouwkundige overtreding en benedevorming door burens (onderzoek door politie en dienst Omgeving)

- 1 klacht over inname voetpad bij bouwwerken en het feit dat de gemeente ondanks herhaaldelijk aandringen geen actie lijkt te ondernemen (ongegrond)
- 6 klachten die behandeld werden door de dienst Wegen & Groen:
 - 1 klacht over het gebrekkige onderhoud van graskanten (ongegrond / bermbeheerplan)
 - 1 klacht over gevaarlijke situatie met afsluiting speelplaats gemeentelijke basisschool Erps-Kwerps (opgelost)
 - 2 klachten over verloederde toestand van een plein (werken gepland)
 - 1 klacht over palen op voetpad (burenruzie)
 - 1 klacht over algemene toestand voetwegen, voet- en fietspaden en rijwegen (beleidsklacht)
- 5 klachten die behandeld werden door de dienst Mobiliteit:
 - 1 klacht over te hoge snelheid in een straat waarbij stofoverlast veroorzaakt wordt door materiaal wegdek (prijsvraag stofwerende bovenlaag)
 - 1 klacht over het niet verkrijgen van een parkeerplaats voor andersvaliden (ongegrond)
 - 1 klacht over te hoge snelheid in een straat en gebrek aan maatregelen (maximumsnelheid verlaagd naar 30 km/u. + ingericht als fietsstraat)
 - 1 klacht over zwaar verkeer in dorpskern Erps-Kwerps (minder passage van openbaar vervoer vanaf 2022 volgens openbaar vervoerplan De Lijn)
 - 1 klacht over onduidelijke communicatie en signalisatie bij werken in een aanpalende straat en een onveilige verkeerssituatie dientengevolge (werken reeds achter de rug op moment dat klacht kon worden behandeld, dit omwille van een technisch probleem)
- 3 klachten die behandeld werden door de dienst Ondernemen:
 - 1 klacht over rommelige handelszaak en gebrek aan actie door gemeente (gesprek met handelaar)
 - 1 klacht over lawaaioverlast bij opstellen van de donderdagmarkt (gesprek met handelaar)
 - 1 klacht over terras horecazaak (ongegrond)
- 2 klachten die werd behandeld door de dienst Omgeving:
 - 1 bezwaar tegen vaststelling stedenbouwkundig misdrijf (ongegrond – interpretatieprobleem voorschriften)
 - 1 klacht over niet-bekendmaking aanvraag omgevingsvergunning (ongegrond)
- 2 klachten die behandeld werden door de Bibliotheek:
 - 1 betwisting boete (ongegrond)
 - 1 klacht over een gebrek aan hulpbereidheid van een baliemedewerker (deels gegrond)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Sport: tijdelijke wasbekkens die voorzien werden aan sporthal (corona) functioneren niet (ongegrond)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Burgerzaken: slechte afhandeling van een procedure gezinshereniging (ongegrond)
- 1 klacht die behandeld werd door de beleidsmedewerker: slechte kwaliteit van de door de gemeente verdeelde mondkmaskers
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Communicatie: informatie m.b.t. nutswerken was te weinig precies (informatie aangevuld)
- 1 klacht die behandeld werd door de dienst Financiën: betwisting belasting tweede verblijf (ongegrond)
- 15 klachten overgemaakt aan derden:
 - 3 aan EcoWerk (i.v.m. afvalinzameling)
 - 2 aan De Watergroep (1 i.v.m. nutswerken en 1 i.v.m. waterkwaliteit)
 - 2 aan Aquafin (i.v.m. inname privéterrein bij werken)
 - 1 aan Fluvius (i.v.m. beschadigingen aan privéwoning door werken)

- 1 aan aannemer (i.v.m. beschadiging aan privédomein bij wegenwerken)
- 1 aan verzekering (i.v.m. beschadiging Telenet-infrastructuur door gemeentearbeiders)
- 1 aan AWV (i.v.m. gevaarlijke situatie gewestweg door aanpassing aan inrichting weg)
- 1 aan firma die in opdracht van de gemeente voetwegen onderhoudt (i.v.m. gebrek aan onderhoud)
- 2 aan politie HerKo (1 i.v.m. interventie die gelet op de coronamaatregelen op ongeoorloofde wijze zou hebben plaatsgevonden - ongegrond / 1 i.v.m. overlast door agressieve burenen)
- 1 aan een particuliere bouwheer (i.v.m. onrechtmatige inname voetpad bij bouwwerken)
- 1 aan een firma (i.v.m. verspreiding van een tweetalige reclamefolder, in strijd met taalwetgeving)
- 4 klachten die niet rechtstreeks werden doorgestuurd naar derden:
 - 1 i.v.m. Vlaamse wetgeving (sluiting recyclageparken in kader van coronamaatregelen - beleidsklacht)
 - 1 i.v.m. federale wetgeving (afgelasting markt in kader van coronamaatregelen - beleidsklacht)
 - 1 i.v.m. geluidsoverlast van vliegtuigen die andere route volgen → doorverwezen naar Skeyes
 - 1 i.v.m. gebrek aan communicatie over werking van gemeenschapsinstelling De Grubbe → doorverwezen naar De Grubbe

Welzijnshuis (OCMW)

- 1 klacht over noodwoning na woningbrand (tijdelijke onderkomst in noodwoning samen met ander gezin – hotel gesloten door coronamaatregelen. Snel andere oplossing gevonden.)

Via Lokale Kamer Vlaamse Ombudsdienst

- 1 klacht over de slechte staat van een fietspad (behandeld door dienst Infrastructuurprojecten: werken gepland, maar timing nog niet bekend)

Klachtenkanalen

De gebruikte kanalen via dewelke klachten de gemeente bereikten zijn:

1. E-mail: 34
2. Klachtenformulier op de gemeentelijke website kortenberg.be: 22
3. Brief: 2
4. Sociale media (Facebook-chat): 1
5. Telefoon: 1 (klacht moet volgens klachtenreglement schriftelijk worden ingediend)

Aanbevelingen en reflecties

- Het grootste deel van de klachten betrof in 2020 ontevredenheid over de leefomgeving: zwerfvuil, verloederde aanblik of gebrek aan onderhoud van (voet)wegen en pleinen, rommelig ogende straten (door afval of handelszaken), loslopende honden en hondenpoep – wellicht te wijten aan het feit dat de inwoners door de coronacrisis verplicht meer tijd thuis of vlak bij huis doorbrachten en ook massaal al wandelend en fietsend hun directe omgeving hebben verkend en daarbij af en toe problemen vaststelden. Daarbij werd ook geklaagd over een aantal situaties die het gevolg zijn van burenruzies. Daarnaast waren er ook wel wat klachten die rechtstreeks te maken hadden met de coronacrisis zelf: ontevredenheid over

coronamaatregelen of over de door de gemeente geleverde mondmaskers, of over rondslingerend coronabeschermingsmateriaal. Over het algemeen zijn de meeste klachten echter eenmalige en uiteenlopende klachten, waaruit blijkt dat er zich niet echt weerkerende problemen voordoen waaraan onze inwoners zich systematisch ergeren.

- Een opmerkelijke vaststelling is dat in 2020 in de tweede jaarhelft dubbel zo veel klachten werden ingediend als in de eerste jaarhelft. Hoe dat komt, is onduidelijk.
- In 2020 werd een derde meer klachten via e-mail gemeld dan via het klachtenformulier op de gemeentelijke website. In 2019 werden daarentegen dubbel zo veel klachten gemeld via de gemeentelijke website als via e-mail. Omdat het wel de bedoeling is dat in eerste instantie het klachtenformulier gebruikt wordt, zal dit blijvend bekendgemaakt worden via de gemeentelijke communicatiekanalen.
- Blijvende aandacht voor klantvriendelijkheid en een snelle opvolging van vragen en dossiers in het algemeen is nodig. Omwille van de coronacrisis en de sterk toegenomen werkdruk die deze tot gevolg had voor de diensten van het lokale bestuur werden enkele (3) klachten over het hoofd gezien en niet tijdig afgehandeld.
- Daarnaast werd op 9 februari 2021 vastgesteld dat omwille van een technisch probleem de sinds midden oktober 2020 via het klachtenformulier van de website ingediende klachten niet doorstroomden naar de mailbox van de klachtencoördinator. Het ging om 4 klachten en 2 'klachten' die eigenlijk meldingen waren; deze laatste zijn dan ook niet opgenomen in dit verslag. Met de betrokken klagers werd contact opgenomen om hen hiervan te informeren en de klachten werden of worden alsnog behandeld in 2021.
- Net zoals in 2019 was ook in 2020 30% van de klachten eigenlijk bedoeld voor derden. Meestal stuurt de gemeente de klacht door naar deze derden (aannemers, nutsmaatschappijen, politie HerKo). Soms verwijst de gemeente de klager door naar de derde (Skeyes, De Grubbe) opdat deze indien gewenst zelf contact zou kunnen opnemen. Wanneer de gemeente een beleidsklacht in verband met regelgeving door een hogere overheid ontvangt, wordt de klager daarvan in kennis gesteld. De klagers zouden in een aantal gevallen (EcoWerk, politie, GAS-ambtenaar, externe firma, ...) rechtstreeks contact kunnen opnemen met de derde partijen zonder dat tussenkomst van de gemeente nodig is. De gemeente zal inzetten op het beter bekendmaken van de contactgegevens van enkele van deze derden (EcoWerk, politie, Fluvius, ...) in de informatie over meldingen en klachten op de gemeentelijke website.

Eerstelijnsklachtenrapport 2020 - stad Kortrijk

Klachten ontvangen via Meldpunt 1777

De Stad Kortrijk is een open en toegankelijke organisatie die haar inwoners maximaal betreft bij het samen maken van de Beste Stad van Vlaanderen. Iedere Kortrijkzaan of bezoeker kan ons vlot bereiken voor informatie, meldingen, suggesties & klachten aan te kaarten. Dit kan via e-mail, het gratis telefoonnummer 1777, via het webformulier, de app 1777 of per brief en een bezoek.

Het Meldpunt 1777 en de achterliggende software biedt de mogelijkheid om de contacten te registreren en op te volgen. Meldingen worden toegewezen aan de juiste teams, op een uniforme manier opgevolgd en in het proces wordt een **kwalitatieve communicatie naar de burger** gegarandeerd.

Klachten over de dienstverlening van de stad doorlopen eenzelfde flow. We communiceren optimaal met de burger, bieden kwaliteit en trekken ook lessen om onze dienstverlening en klantgerichtheid structureel te verbeteren.

Meldingen die bij 1777 binnenkomen en blijken te geven van duidelijke onvrede worden geregistreerd onder de noemer "klacht".

Op basis van de inschatting van de 1777-medewerker wordt de klacht toegekend aan een stadsteam.

Klachten behandelen

Interne bemiddelingsruimte

Vindt de melder geen gehoor bij de stadsteams of voelt hij zich fout behandeld, dan wordt de klacht een **eerstelijnsklacht** en wordt hij overgenomen door de aangestelde klachtenbehandelaar van 1777.

De klachtenbehandelaar (her)onderzoekt de klacht vanuit een objectief standpunt, in navolging van het betrokken team. Zijn er externe partners aan zet? Is er nog ruimte voor een aanvaardbare oplossing? Is er nog gesprek mogelijk? Welke stappen zijn al genomen in het dossier? Hebben we opportuniteiten over het hoofd gezien? Vinden we consensus?

De Vlaamse Ombudsdienst

In dossiers waar het onderwerp van de klacht complex is, waar er mogelijke belangenvermenging is, waar de klacht de stadsorganisatie overschrijdt,... neemt de Vlaamse Ombudsdienst deze klachten voor haar rekening. Dit zijn **tweedelijnsklachten**.

De Vlaamse Ombudsdienst vervult in dit geval ook de rol van 'lokale' externe ombudsdienst. Dit is het sluitstuk van onze informatiefunctie en interne klachtenbehandeling.

Cijfers

Meldpunt 1777

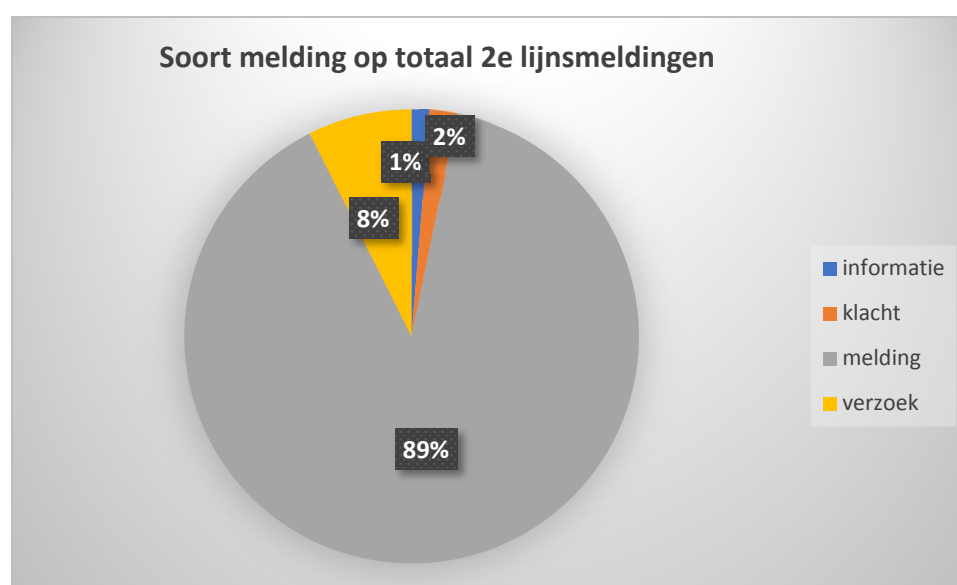
Telkens een inwoner of bezoeker de stad contacteert, wordt dit geregistreerd in onze meldpuntsoftware. In 2020 waren er in **totaal 83.461 meldingen**.

68.003 eerstelijnsmeldingen werden behartigd door de 1777-medewerkers, meestal mondeling. Zij bieden diréct een antwoord op de vraag van een burger. Dit vertegenwoordigt 81% van de interacties.

Het Meldpunt 1777 verwerkte in 2020 **15.458 tweedelijnsmeldingen**. Dit zijn er 13% meer dan vorig jaar (13.559 meldingen). Dit zijn meldingen waarvoor de tussenkomst nodig is van deskundigen en experts van stadsteams. Meldingen waar een partner van de stad verantwoordelijk voor is, zoals PZ Vlas, Agentschap voor Natuur en Bos, afvalintercommunale IMOG, de Kringloopwinkel,...

295 ervan werden algemeen beoordeeld als **klacht**. Dat is bijna dubbel zoveel als vorig jaar (150 klachten).

We zien hier volgende redenen voor. Er waren 2.000 meldingen méér op jaarbasis, het aantal klachten moet dus in verhouding gezien worden. Het aantal klachten wordt ook verklaard door de onduidelijkheid & onzekerheid rond het coronavirus, door het op afspraak werken in de recyclageparken en de aanpassing van het afvalbeheerbeleid in september 2020.



In de meerderheid van gevallen vonden deze klachten een oplossing binnen de teams zelf zonder tussenkomst van de klachtenbehandelaar 1777.

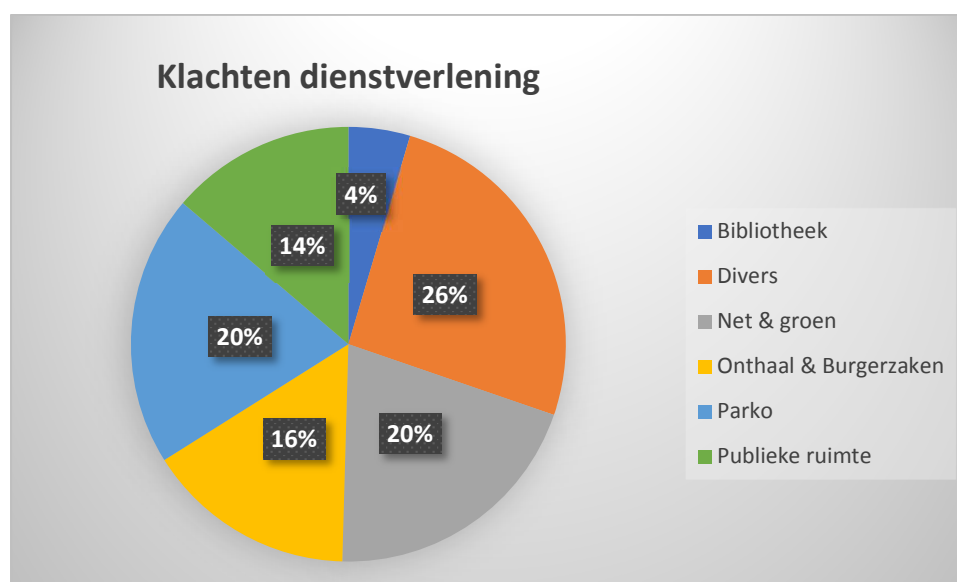
Interne bemiddelingsruimte

129 klachten werden toegekend aan de klachtenbehandelaar 1777. Die kwamen uit diverse hoek. Stadsmedewerkers verwezen burgers naar deze mogelijkheid bij blijvende onvrede. Burgers namen zelf contact op basis van de gegevens op de stadswebsite of via andere kanalen. De Vlaamse

Ombudsdienst sprak Kortrijk aan als zij een klacht rechtstreeks binnenkregen en zij eerst nog interne bemiddelingsruimte zagen binnen de stad.

Daarvan gingen **20 klachten niet over onze stedelijke dienstverlening**. Die werden doorgestuurd door de interne klachtenbehandelaar 1777 naar de juiste externe partner.

De resterende **109 klachten** werden door de klachtenbehandelaar in samenwerking met de stadsteams een bemiddeling gezocht.



- **Parko** kreeg **22 klachten** over voornamelijk betwistingen, kostprijs, bewonersparkeren, het foutief ingeven van een nummerplaat,... Dat zijn er 11 minder dan in 2019.
 - Parko doet inspanningen, houdt zijn reglement aan en komt in uitzonderlijke gevallen tegemoet aan de burger door een eerste vaststelling te annuleren als de nodige stukken worden voorgelegd. Anderzijds worden burgers correct op hun individuele verantwoordelijkheid gewezen. Er is evenwel nog wat marge in de communicatie naar de burger.
 - Een positief voorbeeld: *Els wou een wandeling doen in Kortrijk met haar kleinzoon. Ze parkeerde zich op de Parking Broeltorens, ter hoogte van de Ijzerkaai. Bij vertrek naar huis nam ze per vergissing de ingang voor de kampeerauto's. Hierdoor werd automatisch een duurder tarief aangerekend. Mevrouw kon de juiste stukken voorleggen en Parko betaalde haar terug.*
- **22 klachten** hadden betrekking op de **netheid in de stad & het onderhoud van het groen**. Zoals over grasmaaisel, de plaats/service van de groenkar, het niet ophalen van vuilniszakken of sluikstort.
 - Hier speelt de opstart van recyclageparken op afspraak zeker zijn rol. Dit leverde heel wat positieve reacties op, maar kon anderzijds ook een aantal klachten niet voorkomen. In 2020 waren maar liefst 12.300 registraties van een afspraak voor mensen die dit niet van thuis uit deden.
 - In 2020 werd het afvalbeheerbeleid ingrijpend aangepast. De komst van huisvuilzakken met een meerprijs en recyclageparken waar je voor sommige afvalsoorten moet betalen. Kortrijk stapt zo mee in een regionaal netwerk.
 - Een positief voorbeeld:
 - *Dirk stelde de vraag of de stad met de heropening van de recyclageparken nu eigenlijk leeftijdsgroepen uit mekaar wou houden of risicogroepen. De afspraak van meneer in de voorbehouden uren voor 65+ werd immers*

geannuleerd, hij was daar niet mee akkoord. Dirk heeft een hartkwaal en is daarmee risicopatiënt.

- Dirk vernam een tijdje later van een stadsmedewerker dat na tussentijdse evaluatie van het afsprakensysteem de voorbehouden uren onvoldoende gebruikt werden. En dat deze afgeschaft werden. De stad doet inspanningen om structureel haar beleid bij te sturen.
- Het **onthaal** van de stad en het team **Burgerzaken** kregen **17 klachten**. Die gaan oa. over de logheid van administratieve procedures, de service en ook enkele klachten over de looplijnen in de lokettenzaal naar aanleiding van COVID-19.
 - Klantgerichtheid is essentieel voor de stadsorganisatie. Bij deze klachten worden dossiers uitgepluisd om de beste manier te vinden om mensen vooruit te helpen. En de kwaliteit van de service bij te sturen. Uitzonderlijk komen procedures & klantgerichtheid echter tegenover mekaar te staan.
 - Een goed voorbeeld: *Sarah & haar man werden in het najaar ouders van een veel te vroeg geboren kindje. AZ Groeninge ondersteunt de ouders in dergelijke gevallen en laat het kindje begraven op de engelenweide van Sint-Jan. Om een gedenkplaatje op te hangen met de naam van het kindje, nam Sarah telefonisch contact op met de stad. Waar ze te horen kreeg dat een afspraak niet kon, omdat in fase 2 van de dienstverlening door COVID19, dit niet prioritair was. Dat kwam heel hard aan bij Sarah. Met empathie en betrokkenheid vanuit de kant van de stad werd de situatie snel opgelost. Een les geleerd.*
- **15 klachten** ging over de inrichting van de **publieke ruimte**, verkeer, signalisatie, rioleringen en wateroverlast. Dit zijn vaak heel complexe klachten die al dan niet aangepakt worden in een breder stadsproject & waarin verschillende externe partners ook betrokken zijn zoals PZ Vlas, Agentschap Wegen en Verkeer,... Het team Publieke Ruimte onderzoekt alle dossiers grondig vb. door een rioolonderzoek om te zien of het een structureel probleem is, snelheidsmetingen uit te voeren of ter plaatse te gaan om met de bewoners te praten.
 - Een goed voorbeeld: *Barbara & Simon wonen al 6 jaar in Kortrijk. De laatste jaren is de situatie daar volgens hen enorm veranderd na een aantal structurele aanpassingen zoals snelheidsdrempels & een traktorsluis. Het sluipverkeer kan moeilijk kruisen waardoor de grasstrook voor hun woning kapotgereden is.*
 - 2 stadsmedewerkers zijn de situatie ter plaatse gaan bekijken om in overleg met de bewoners te kijken welke opties er zijn zoals het plaatsen van verkeersborden, een uitbreiding van de bebouwde kom.
- Er waren **5 klachten** inzake dienstverlening van de **bibliotheek**. De bibliotheek stelde alles in het werk om haar klanten te blijven bedienen tijdens de lockdown, tijdig te verwittigen over inlevertermijnen & boetes te voorkomen. Enkele burgers gaven aan dat de communicatie onduidelijk was en daarmee de inlevertijd van de boeken. Deze 5 klachten werden als één dossier overgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst.
 - Een voorbeeld: *Marie gaat heel graag naar de bibliotheek met haar drie kinderen, ze is al jaren vaste klant. Met de coronacrisis werd het onduidelijk hoe het verder moest met de uitgeleende boeken. Mevrouw kreeg een boete van 67 euro in de bus. Ze voelde zich niet correct behandeld & wou een kwijtschelding.*
 - De Vlaamse Ombudsdienst onderzocht het dossier en erkende dat de bibliotheek voldoende inspanningen leverde om haar leners te verwittigen. Men raadde de stad aan om met begrip te reageren naar Marie aangezien het toch om een erg hoge boete ging.
- De 28 overige klachten zijn divers en verspreid over verschillende teams: Sport, Evenementen, Bouwen Milieu Wonen, Cultuur, Sociale dienstverlening, Communicatie,...

Na maximaal gebruik van de interne bemiddelingsruimte kon in **14 klachten** echter geen consensus bereikt worden (tegenover 17 klachten vorig jaar). Deze werden verder opgenomen door de **Vlaamse Ombudsdienst**. Deze klachten en bovenal de oplossingen, stofferen mee het Lokaal Bemiddelingsboek 2020 dat neergelegd wordt.

Impact van COVID-19

2020 was een coronajaar maar dat leidde niet tot minder contacten. De stedelijke dienstverlening organiseerde zich op een andere, coronaprove manier.

Meer werken op afspraak. Iedere burger en medewerker onderging een noodgedwongen digitale transformatie. Er waren drempelbezoeken & senioren werden opgebeld voor een Oe-ist-gesprek. Kwetsbare gezinnen krijgen ondersteuning op talrijke vlakken. Een pakket aan premies tracht de ondernemingen overeind te houden.

Dit had in beperkte mate impact op de klachten. 10 klachten kunnen we rechtstreeks of onrechtstreeks aan COVID-19 linken. Een rechtstreekse klacht ging onder meer over de looplijn die gevolgd moet worden in de lokettenzaal om één instroom (Leiestraat) en één uitstroom van klanten (Papenstraat) te garanderen.

Leerpunten

Uiteraard willen we klachten vermijden. Anderzijds is geen enkele klacht er één teveel, omdat de organisatie open staat om bij te leren en haar werking bij te sturen.

We zorgen dat het klachtenproces duidelijk is voor alle medewerkers en verantwoordelijken. We ijveren voor oplossingsgerichtheid en tegemoetkoming naar de burger binnen het wettelijke kader en onze mogelijkheden.

Deze trajecten zijn al opgestart.

In 2020 werd 1777 het unieke Meldpunt voor alle partners binnen de geïntegreerde organisatie: Parko, OCMW, Zorg Kortrijk. We werken verder aan één centraal onthaal. De afstemming tussen alle entiteiten is in volle ontwikkeling, evenals de afstemming van het klachtenproces.

In 2020 startte ook de graduele uitrol van werksessies om het Meldpunt consequenter te gebruiken als communicatiekanaal. In 2021 wordt er dit meegenomen in een opleidingstraject door onze externe partner Topdesk, die de CRM-software ontwikkelt & ons daarin blijvend ondersteunt.

Binnenkort zal het Meldpunt ook ontsloten worden via 'Mijn Burgerprofiel' van de Vlaamse Overheid, de zogenaamde 'track & trace' voor meldingen. Een burger zal de status van zijn melding of klacht ook zélf kunnen opzoeken in deze beveiligde omgeving.

Daarnaast is er een chatbot in de maak die (repetitieve) vragen van burgers kan beantwoorden en hen deskundig zal begeleiden op de stadswebsite.

Ook werden tijdens COVID-19 extra inspanningen geleverd om 1777 sneller en beter te brieven omtrent alle beslissingen, die vaak zeer snel wijzigden.

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst zal verlengd en geïntensifieerd worden. Bemiddeling in onze organisatie gaat hand in hand met de deskundige en onafhankelijke ondersteuning van deze expertengroep onder leiding van Bart Weekers.

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2020

Inhoud

Inleiding	3
<i>Klachtenbehandeling</i>	3
<i>Samenwerking Vlaamse Ombudsdienst</i>	3
<i>Rapportage klachtenbehandeling</i>	3
Klachten ontvangen	4
<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
Klachten behandelen	6
<i>Bemiddeling en oplossingen centraal</i>	6
<i>Samenwerking</i>	6
<i>Tijdige en verstaanbare klachtenbehandeling</i>	7
<i>Doorverwijzing bij ontevredenheid</i>	7
Lessen trekken	7
<i>Overleg met management</i>	7
<i>Jaarlijkse rapportage</i>	7
<i>Continue verbetering en professionalisering</i>	7
Analyse klachtenbehandeling 2020	8
<i>Ontvankelijk versus onontvankelijk</i>	8
<i>Kanaal</i>	8
<i>Overzicht per thema en dienst</i>	9
<i>Gemiddeld aantal klachten per maand</i>	10
<i>Klachten Toezichthoudende overheid</i>	10
<i>Intradura</i>	10
<i>Dossiers Vlaamse Ombudsman</i>	11
Overzicht klachten	12

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^e lijn. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert in 2^e 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). Sinds 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. Sinds 2020 wordt er een uitgebreid jaarverslag opgemaakt. Hiervoor is geen algemeen sjabloon vanuit de overheid beschikbaar. Vanuit de Vlaamse Ombudsdienst werd wel verwezen naar bestaande voorbeelden van andere lokale besturen en een lijst met aanbevelingen voor een oplossingsgerichte klachtenbehandeling. Deze en het jaarverslag 2019 vormen 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 verloopt professioneel. Overlapping wordt vermeden en er wordt correct doorwezen. Meldingen worden ingebracht in het programma 3P. De koppeling tussen de gemeentelijke website en 3P zodat meldingen rechtstreeks kunnen doorstromen naar 3P wordt onderzocht.

Toch is niet iedere medewerker volledig op de hoogte van het systeem van klachtenbehandeling en is dit onvoldoende ingebed in het onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers. Daardoor durven sommige klachten wel eens niet correct en/of tijdig behandeld te worden. Het was de ambitie om hier in 2020 meer op in te zetten. Dat is niet volledig gelukt. De doorstart m.b.t organisatiebeheersing die in 2021 wordt gemaakt, moet ervoor zorgen dat dit vanaf 2021 structureel anders verloopt.

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 2020 registreerden we 47 ontvankelijke klachten, 10 klachten werden beoordeeld als niet-ontvankelijk. Dit laatste betekent dat ze geen betrekking hebben op of link hebben met de gemeentelijke dienstverlening. Er waren 2 taalklachten naar aanleiding van de tweetalige reclamefolder die warenhuisketen ALDI eenmalig heeft verspreid. Het Agentschap Binnenlands Bestuur registreerde slechts 1 klacht met betrekking tot Opwijk.

	Ontvankelijke klachten	Niet-ontvankelijke klachten	ABB	Taalklachten
2019	45	3	6	1
2020	50	9	1	2

Het totaal aantal klachten stijgt in vergelijking met 2019 opnieuw, al zit de stijging voornamelijk in het aantal 'onontvankelijke' klachten. Misschien is dit te wijten aan het feit dat we met z'n

allen in 2020 meer thuis waren¹? Een 4-tal van deze klachten hebben betrekking op (geluids)overlast en zijn mogelijk te verklaren doordat mensen in 2020 meer thuis waren.

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 Weekers 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.

¹ <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/22/meer-klachten-over-geluidsoverlast-sinds-we-meer-thuis-zijn-door/>

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”.

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 2020 gebeurde dit te beperkt, dit blijft een aandachtspunt voor 2021. De focus van de communicatiedienst lag in 2020 op communicatie m.b.t corona.

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.

Om de timing van beide jaarverslagen op elkaar aan te passen werd begin 2020 het gemeentelijk klachtenreglement licht aangepast. Rapportering aan de gemeenteraad is nu voorzien in maart.

Continue verbetering en professionalisering

Klachten die systematisch terugkeren en telkens ad hoc behandeld worden, willen we structureel aanpakken.

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 verder welke rol de Algemeen Directeur en/of de personeelsdienst als verantwoordelijke voor personeelszaken hierin kan of moet opnemen.

Analyse klachtenbehandeling 2020

Ontvankelijk versus onontvankelijk

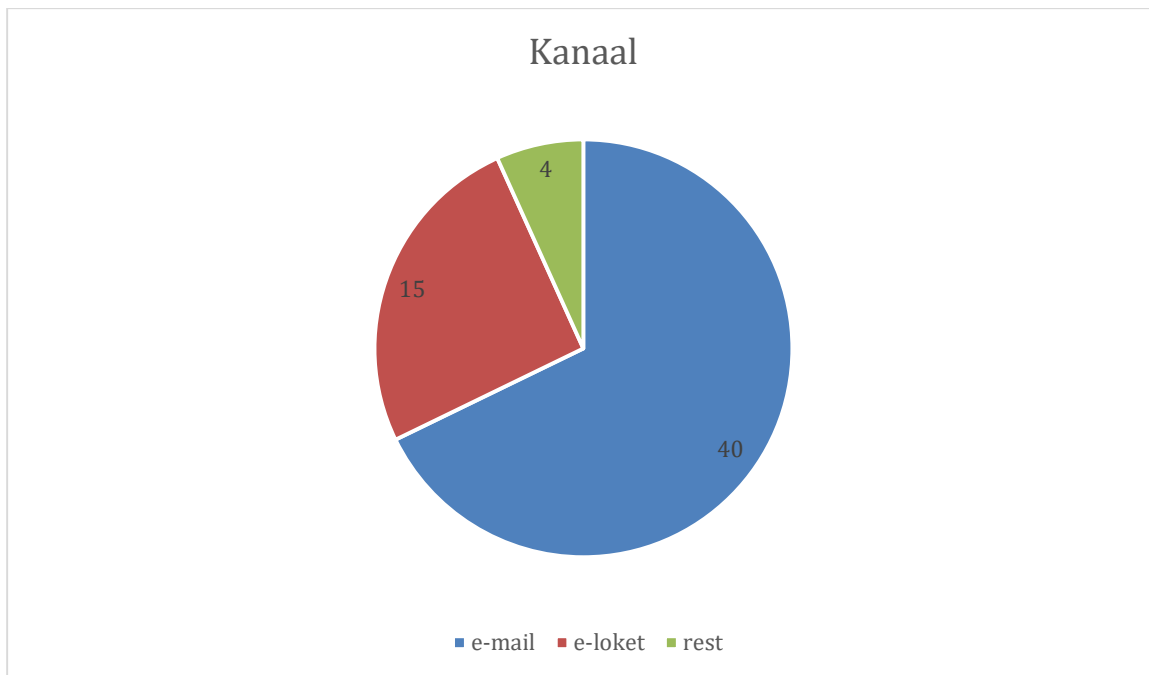
In 2020 werden 9 klachten onontvankelijk verklaard. Het betrof klachten die geen betrekking hadden op de gemeentelijke dienstverlening. Voorbeelden: klachten over burenhinder, schade door derden aan eigendommen, sluikstorten... Waar mogelijk werd mee gezocht naar oplossing. Zo werd enkele keren verwezen naar burenbemiddeling.

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 of mondeling aan één van de loketten, de registratie gebeurt dan via een formulier.

Voor het eerst merken we dat klachten ook binnen stromen via sociale media zoals Facebook en Hoplr. Ook al zijn deze kanalen niet officieel opgenomen, toch worden klachten via deze weg wel officieel als klacht geregistreerd en behandeld. Hier merken we dat de drempel om een klacht of melding te doen, veel lager is geworden.

Het merendeel van de klachten gebeurt nog steeds via e-mail, in mindere mate via het e-loket en zeer beperkt via andere kanalen.



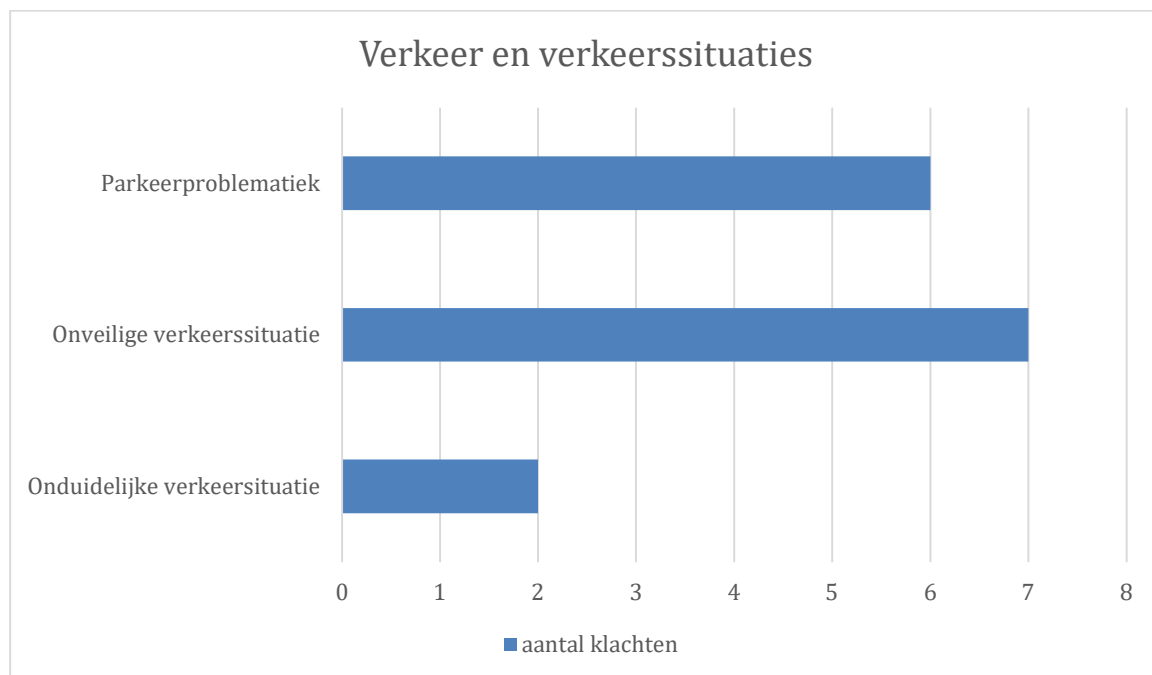
Overzicht per thema en dienst

Het merendeel van de klachten betrof ontevredenheid over de dienstverlening (slechte staat van de wegen, verstopte rioolputjes, 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 of het park.

Een andere categorie van klachten situeert zich op het kruispunt van de samenwerking van verschillende diensten zowel intern als met externe dienstverleners of leveranciers. Met correcte en tijdige communicatie kan al een groot deel van de oorsprong van klachten voorkomen worden. Echter, worden wij als gemeente ook niet altijd tijdig en correct geïnformeerd. Interne communicatie was een actiepoint voor 2020 en corona heeft daar geen goed aan gedaan. Het blijft een uitdaging voor 2021.

Opmerkelijk in 2020 was het aantal klachten dat op één of andere manier verband hield met 'verkeer en verkeerssituaties'. Deze worden meestal gecategoriseerd onder 'niet tevreden over de dienstverlening'. Concreet gaat het dan over volgens de klager onveilige verkeerssituaties, de parkeerproblematiek of onduidelijke verkeerssituaties. Meer dan andere jaren komt 'overlast' naar voren (6). Daar speelt corona een rol. Hier gaat het om klachten m.b.t. samscholing en bijhorende geluidsoverlast, klachten naar aanleiding van het langdurig sluiten van speeltuinen, skatepark en atletiekpiste.

Een minderheid had betrekking op persoonsgebonden zaken (3).



Gemiddeld aantal klachten per maand

Maandelijks worden er gemiddeld 4 à 5 klachten ingediend. We noteren pieken in mei, juni, juli en november. In de zomerperiode is het aantal klachten m.b.t overlast opmerkelijk hoger dan in de winterperiode.

Klachten Toezichhoudende overheid

In 2020 werd 1 klacht behandeld door het Agentschap Binnenlands Bestuur. De gouverneur oordeelde dat de gemeente correct heeft gehandeld en besliste dus om niet op te treden in dit dossier. Hij bracht hiervan de klager op de hoogte.

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

Intradura

Vanaf 2020 werden klachten over de dienstverlening van Intradura niet meer systematisch geregistreerd. De klachten werden bezorgd aan Intradura via hun e-loket. Intradura vraagt ook

expliciet om het via die weg te melden. <https://www.intradura.be/nl/is-uw-vuilniszak-blijven-staan>

Deze klachten hebben meestal betrekking op vuilniszakken die niet opgehaald werden.

Dossiers Vlaamse Ombudsman

De dossiers die werden behandeld door de Vlaamse Ombudsman worden opgenomen in het jaarverslag dat wordt opgemaakt vanuit de Vlaamse Ombudsdienst. Voor 2020 kwamen 2 klachten uit Opwijk terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Beide dossiers zijn nog in behandeling.

Overzicht klachten

KLACHTEN ALGEMEEN 2020

NR	DATUM	REDEN	KANAAL	PROBLEEM	OPLOSSING / GEVOLG	WIE	STATUS
1	23.01.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Niet tevreden over de werking van het woonloket. Na contact op te nemen met Fluvius hebben ze nooit de nodige documenten voor de aanvraag van de premies ontvangen van het woonloket.	In tegenstelling tot wat de klager beweerde, werden de aanvragen wel degelijk via mail naar Fluvius verstuurd dd. 10/10/2019. Fluvius kampt met vertraging in de behandeling van de aanvragen. Het woonloket volgt dit verder op. Betrokkene werd hiervan op de hoogte gebracht via mail.	Grondgebied-zaken	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
2	25.01.2020	Onduidelijke verkeerssituatie	E-loket	Na verschillende bezoeken en telefoontjes met bevoegde mensen, schepen en burgemeester over de losweg in de Neerveldstraat, zoekt de klager naar een oplossing. In 2014 werd dit probleem al gesignaleerd, maar is tot op heden nog niet opgelost. Het probleem is het volgende: door de aanleg van de bloemperkjes en de herinrichting van het kruispunt is deze losweg niet meer bruikbaar voor een trekker met balenpers of een trekker met aanhangwagen. Ook de aannemer van de provincie die de Brabantse beek moet ruimen kan daar niet door. Tot nu toe werd dit probleem opgelost door dwars door een ander perceel te rijden.	Na telefonisch contact met de klager bleek dat er een haag is die vaak te dik staat en deze tegen de voertuigen schuurden. De haag in de losweg werd onmiddellijk gesnoeid. Ook stond er een lage haag aan het begin van de losweg in de weg. Dit probleem werd bekeken en een oplossing voor gezocht.	Infra-structuur	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

3	31.01.2020	Onduidelijke verkeerssituatie	E-mail	<p>Klacht over de asverschuiving ter hoogte van Eeksken 30-34.</p> <p>Klager was aanwezig op elke vergadering en hebben kennisgenomen van de al dan niet verschillende mogelijkheden om de snelheid af te remmen. Doordat de oorspronkelijke wegversmalling niet het beoogde resultaat had, willen ze ook de nieuwe proefopstelling een kans geven.</p> <p>Op de laatste vergadering werd er gezegd dat de politie contact met hen ging opnemen om de situatie te bekijken, alvorens de asverschuiving te verplaatsen. Dit is niet gebeurd.</p> <p>Klager is bezorgd en vindt deze situatie heel gevaarlijk. Bewoners krijgen bijna dagelijks te maken met verkeersagressie als ze thuiskomen. Ze moeten net voorbij de asverschuiving rijden om nadien in hun oprit achterwaarts in te rijden.</p>	<p>Politiezone AMOW heeft contact opgenomen met de klager. Er werd naar een oplossing gezocht.</p>	Infrastructuur	Ontvankelijk Afgesloten
4	01.02.2020	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Klacht over enorm kabaal aan de jeugdlokalen in Mazenzele op vrijdagnacht van 31 januari op 1 februari 2020.</p> <p>Vraag tov de gemeente om initiatief te nemen en de nachtelijke overlast aan te pakken.</p>	<p>Alvorens de klacht te beantwoorden werd nog extra info gevraagd over die bewuste vrijdagnacht.</p> <p>Die nacht was er veel rumoer in het centrum van Mazenzele, onder meer door een activiteit in feestzaal De Kersenpit. Klanten van café In de sportwereld waren buiten aan het roken en stonden op die bewuste plaats om te schuilen voor de regen. Zij hebben de lokalen van jeugdwerking '12+' op geen enkel moment betreden.</p> <p>Vraag om in de toekomst de politiediensten op te bellen om ter plaatse het probleem van eventuele overlast onmiddellijk aan te pakken.</p>	Jeugd	Ontvankelijk Afgesloten

5	11.02.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Herhaalde klacht over parkeerprobleem Costershof.</p> <p>Gemeentebestuur verklaarde al enige jaren geleden om een oplossing te zoeken voor de foutparkeerders in Costershof. Vraag of er al een oplossing is. Waarom wordt Costershof niet ingericht als schoolstraat?</p>	<p>De herhaalde vraag over het parkeerprobleem in Costershof werd doorgestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst op 11.02.2020, ook klachten uit het verleden. Deze gingen telkens over dezelfde materie.</p> <p>In de collegezitting van 27 juli 2020 werd een aanvullend reglement voor de invoering van een schoolstraat in het Costershof een feit.</p> <p>Op initiatief van de Vlaamse Ombudsdienst is er een gesprek gepland met de klager, de betrokken schepen, algemeen directeur en de Vlaamse Ombudsman.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. In behandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst</p>
6	11.02.2020	Overlast stationsomgeving	E-mail	<p>Vraag over (herhaalde) klacht over overlast stationsomgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p>	<p>Klacht werd doorgestuurd naar de dienst Infrastructuur. Deze opmerkingen zullen mee worden opgenomen als input bij de opmaak van het parkeerbeleidsplan voor de stationsomgeving.</p> <p>Vraag of er ondertussen al een oplossing is voor het probleem.</p> <p>Omwille van corona zit er enige vertraging op het geplande overleg wat betreft het parkeerbeleidsplan. Dit heeft nog niet kunnen plaatsvinden. Er is tot op heden nog een concrete timing opgemaakt.</p> <p>Schepen Johan Deleu is langs geweest om de situatie te bekijken.</p> <p>Er is beslist om de kus-en-rij-zone tegenover jullie garage met 4 meter in te korten, zodat de toegang steeds mogelijk is. Deze opdracht werd doorgegeven aan onze werklieden.</p> <p>Ook zal er een extra verkeersbord worden geplaatst aan de eerste paal van de kus-en-rij-zone met vermelding Motor stilleggen.</p>	Infrastructuur	<p>Ontvankelijk</p> <p>Afgesloten</p>

7	05.03.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	Inbox Facebook	<p>Klacht over de organisatie van Brussel-Opwijk. Waren niet op de hoogte. Auto moet worden geparkeerd aan het station. Klaagt dat ze al verschillende keren niet op de hoogte werden gebracht over dergelijke evenementen/parkeerverbod.</p>	<p>Organisatie van Brussel-Opwijk ligt in handen van De Verenigde Opwijkse Wielierclub, die vanuit de gemeente verplicht wordt om schriftelijk de huishoudens gelegen op én binnen het parcours, zijnde de mensen die de meeste hinder ondervinden, te verwittigen over de juiste impact.</p> <p>Deze klacht werd voorgelegd op het evaluatieoverleg met de veiligheidsdiensten en het organisatiecomité. Hier werd als feedback gegeven dat alle bussen op het parcours en binnen het parcours bedeed werden.</p> <p>Suggestie gedaan om zich te abonneren op BE-alert en onze facebookpagina's in 't oog te houden.</p> <p>Klacht werd beantwoord via de inbox van Facebook.</p>	Vrije tijd	Ontvankelijk Afgesloten
8	11.03.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over verstopte riool in de Nieuwstraat met overstromingsproblemen tot gevolg.</p> <p>Dienst infrastructuur zei dat er iemand zou langskomen, maar na twee weken nog niemand gezien.</p> <p>Dossier is geopend bij de verzekeringsmaatschappij.</p> <p>Enkele keren langs geweest op de dienst infrastructuur. Klager is teleurgesteld over de dienstverlening van de gemeente.</p>	<p>Dienst infrastructuur heeft contact opgenomen met de klager. Ook is er een plaatsbezoek geweest na de eerste melding om de toestand van de riolering te bekijken.</p> <p>Na de mail van 11.03.2020 is de werkleider zelf een kijkje gaan nemen. Hij belde aan, maar niemand was thuis. Vaststelling: een laag bezinksel/slib in de watersliker. Dit kan ervoor zorgen dat er tijdelijk water in de slikker blijft staan, maar normaal gezien kan je hierdoor geen water in de kelder krijgen.</p> <p>Op een van de foto's is te zien dat de rioolbuis die door de muur steekt niet goed afgedicht is, ook is er een vochtplek zichtbaar.</p> <p>Het waterdicht maken van een kelder is een taak van de eigenaar, daar komt het gemeentestuur niet tussen.</p>	Infrastructuur	Ontvankelijk Afgesloten

9	24.03.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Verschillende klachten over telefoonlijnen via verschillende collega's.</p> <p>Melding dat in 5 gevallen de gemeentediensten niet telefonisch bereikbaar waren.</p> <p>Na enkele steekproeven te doen, constateerde de dienst Vrije Tijd drie zaken:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Groepsnummers zijn niet werkbaar tijdens de stamtijden. 2. Bibliotheek was niet bereikbaar overdag. 3. Persoonlijke nummers: lukte meestal wel, maar hier viel veelvuldig het geluid weg. 	<p>Probleem werd aangekaart bij de dienst ICT.</p> <p>Door het veelvuldig thuiswerk (coronamaatregelen) zijn de telefoonlijnen van Telenet en Proximus vaak overbelast. Dit leidt tot uitval, verminderde bandbreedte, ruis,... Er werd aan Nextell gevraagd om de precieze oorzaak van de problemen te achterhalen. Er werd een extra internetlijn geïnstalleerd en samen met de diensthoofden werden de instellingen van de telefooncentrale aangepast.</p> <p>Situatie is enorm verbeterd, de gemeentediensten zijn opnieuw goed bereikbaar door het correcte gebruik van de Nextell-app en de instellingen zowel op persoonlijk als op dienstniveau.</p>	ICT	Ontvankelijk Afgesloten
10	12.03.2020	Onduidelijke communicatie	E-loket	<p>Klacht over geluidsoverlast GBS De Boot.</p> <p>Een speeltuig op de speelplaats maakt ontzettend veel lawaai. Het lijkt of er tien trommels staan waarop muziek wordt gemaakt. Dit is zeer storend voor de omwonenden die overdag zouden moeten rusten owv ziekte.</p> <p>De klachten zijn toegenomen in de schoolvakanties wanneer er buitenschoolse kinderopvang wordt georganiseerd. Ook de joelende kinderen op de speelplaats brengen geluid voort dat 70dB bedraagt.</p> <p>Ook de sporthal geeft geluidsoverlast met de deuren die openstaan.</p> <p>Er is bezorgdheid als de feestzaal veelvuldig zal worden in gebruik genomen.</p> <p>Klager vindt het een onleefbare situatie.</p>	<p>Klacht werd in onderling overleg met de dienst vrije tijd, 3WPlus, directie GBS De Boot, schepen van jeugd en jeugddienst beantwoord.</p> <p>Volgende info werd meegegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor de feestzaal De Boot is een streng reglement opgemaakt. Feesten met elektronisch versterkte muziek worden niet toegelaten. - Wat de sporthal betreft, worden alle clubs opnieuw aangemaand om de deuren gesloten te houden. De richtlijnen die op de deur hangen, worden nogmaals vernieuwd. - Bij te grote overlast wordt gevraagd om de politie te contacteren. Zij kunnen ingrijpen wanneer geluidsnormen overschreden worden en/of sluitingsuren niet gerespecteerd worden. <p>Andere pistes worden nog bekeken in de toekomst. Klager stelt voor om te bekijken of een geluidsmuur een optie is.</p>	Jeugd- dienst / Vrije tijd	Ontvankelijk Afgesloten

11	26.03.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Na bijna een half jaar geleden een beek te hebben gegraven in het Kruiskensveld, is deze nog altijd niet afgewerkt. Er ligt nog steeds een grote berg op het pad, vol giftige planten. Kinderen spelen hierop. Ook de betonnen beek is niet afgesloten heel gevaarlijk voor kleine kinderen.</p>	<p>Dienst infrastructuur heeft deze klacht bekeken. Dit antwoord werd verstuurd naar de klager:</p> <p>Kruiskensveld is nog steeds niet opgeleverd en is derhalve nog niet overgedragen aan het openbaar domein. Dit impliceert dat Matexi nog steeds de verantwoordelijkheid heeft over deze straat.</p> <p>Aannemer Viabuild is aangesteld voor de uitvoering van fase 2 in Kruiskensveld, doch kan momenteel niet verder omdat zowel Fluvius als De Watergroep nog sifoneringswerken dienen uit te voeren. Zolang deze werken niet zijn uitgevoerd, kan Viabuild niet verder.</p> <p>Viabuild, Matexi en studiebureau Meso doen er alles aan om dit dossier af te ronden tegen het komende bouwverlof.</p>	Infrastructuur	Ontvankelijk Afgesloten
12	09.04.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Gevaarlijke situatie met geparkeerde vrachtwagens in het Rubensveld. Fietzers zijn niet goed zichtbaar.</p> <p>In het weekend staan er vaak een of meerdere vrachtwagens meer dan 24 uur geparkeerd.</p>	<p>Verkeersdienst heeft dit doorgegeven aan de politie. Zij voeren regelmatig controles uit op het rechtmatig parkeren door vrachtwagens en houden de situatie verder in 't oog.</p>	Infrastructuur	Ontvankelijk Afgesloten

13	30.04.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	Herhaalde melding over een verstopt regenwaterafvoerputje in de Kluisbeekstraat.	<p>Dienst infrastructuur heeft deze melding ontvangen. De waterslikkers werden al enkele keren vrijgemaakt.</p> <p>Aan de rioolbeheerder wordt gevraagd om dit na te kijken.</p> <p>Dit dossier zit ondertussen ook bij de Vlaamse Ombudsdienst. Deze vraagt of de oorzaak van het probleem is gekend en zo ja, wat de stand van zaken is.</p> <p>Op 6.10.2020 werd de klager via mail op de hoogte gesteld. Riopact liet reeds weten dat van de bestaande riolering in de Kluisbeekstraat een modellering zal worden gemaakt. Indien het hier een dimensioneringsproblematiek betreft, zou dit hieruit moeten blijken. Het achterhalen van de oorzaak is elementair teneinde een passende oplossing uit te werken.</p> <p>Probleem is nog steeds niet achterhaald. Mails werden doorgestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. In behandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst</p>
14	07.05.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	<p>Niet tevreden over onderhoud openbaar groen op de begraafplaats in Mazenzele.</p> <p>Graf van familielid van de klager werd al verschillende keren smerig achtergelaten. Zelfs het lantaarntje werd beschadigd. Zelf kunnen ze het graf niet meer onderhouden zonder tot in de enkels in de modder of stof te staan.</p> <p>Vraag om in de toekomst correct en met respect voor de overledenen werken uit te voeren.</p>	<p>Dienst infrastructuur heeft deze melding behandeld.</p> <p>De werklieden zullen er in de toekomst op toezien dat de werken netter worden uitgevoerd. Ook zullen ze de zerken van stof ontdoen.</p> <p>Van de beschadigde lantaarn hebben ze geen weet.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>

15	12.05.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Geluidsoverlast bij burenen.	<p>Bij deze klacht is het gemeentebestuur geen betrokken partij.</p> <p>Wel werd de burenbemiddeling terug opgestart. Dit werd ook doorgegeven aan de klager. Contactgegevens Sociaal Huis werden doorgegeven.</p> <p>Suggestie om de politie te contacteren bij overlast.</p>	Welzijn	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
16	18.05.2020	Niet correct behandeld Niet tevreden over de dienstverlening Onduidelijke communicatie	E-loket	<p>Foksveldstraat werd afgesloten, zowel in- als uitrit. Bewoner werd niet verwittigd.</p> <p>Ook zijn de mannen die de werken uitvoeren erg onbeschoft.</p> <p>Klager voelt zich in de steek gelaten, aangezien dit niet de eerste keer is.</p>	<p>Dienst infrastructuur heeft deze klacht bekeken.</p> <p>Deze klacht is terecht. De inwoners van de Foksveldstraat hebben hierover geen brief gekregen, omdat de werken uitgevoerd werden in de Neerveldstraat. Enkel deze bewoners hebben een brief ontvangen.</p> <p>Er is opdracht gegeven om in de toekomst niet enkel brieven te bezorgen aan de bewoners van de straten waar werken worden uitgevoerd, maar ook in de straten waar eveneens hinder ontstaat ten gevolge van werken in een aanpalende of naburige straat.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
17	18.05.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Foksveldstraat werd afgesloten, zowel in- als uitrit. Bewoner werd niet verwittigd.	Antwoord: idem klacht nummer 16.	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>

18	10.05.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over noodopvang (coronamaatregelen).</p> <p>Klager vindt het niet kunnen dat zij haar kinderen niet naar de noodopvang kan brengen op woensdagnamiddag. Ze werkt als zorgkundige in de thuiszorg.</p>	<p>Deskundige Jeugd heeft contact gehad met de klager en heeft de klacht mondeling beantwoord.</p> <p>Op 14.05.2020 was er een overleg tussen het gemeentebestuur, kleuter- en lagere scholen en 3WPlus en zijn deze afspraken gewijzigd, waardoor er wel opnieuw opvang werd aangeboden op woensdag.</p>	Jeugd	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
19	31.05.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Zeer gevaarlijke verkeerssituatie op de Steenweg op Vilvoorde. Ligt er al 5 weken zo bij. Dagelijks zijn er honderden fietsers die hun leven riskeren.</p>	<p>Steenweg op Vilvoorde is een gewestweg. Werken werden uitgevoerd door De Watergroep, maar door de gevolgen van het coronavirus geven ze geen prioriteit aan herstellingen die niet dringend zijn.</p> <p>Klacht werd doorgestuurd naar De Watergroep.</p>	Infrastructuur	<p>1. Onontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
20	01.06.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Probleem met geparkeerde wagens in de Kintstraat op grond van de gemeente. Er zijn drie parkeervakken, maar de rij staat volledig vol met geparkeerde wagens.</p> <p>Vraag om meer toezicht en te sanctioneren. Ook om de parkeervakken opnieuw te schilderen.</p>	<p>Dienst infrastructuur heeft de parkeervakken opnieuw aangebracht, zodat het duidelijk is waar er mag geparkeerd worden. Ook aan de politiediensten is er gevraagd om regelmatig controle uit te voeren op het correct parkeren in de Kintstraat.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>

21	03.06.2020	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Klacht over geluidsoverlast in de buurt van Nijdrop en de aanpalende appartementen.</p> <p>Vraag waarom het skatepark niet mag heropenen. Deze is momenteel gesloten omwille van de genomen coronamaatregelen. Hierdoor wijken verschillende jongeren meer en meer uit naar andere plaatsen waardoor daar overlast kan ontstaan, zoals het geval is op de parking van Nijdropen aan de bijhorende appartementen in de Kloosterstraat. Het is een terugkerend probleem en is ook al eens geëscaleerd. De politie is toen langsgekomen.</p> <p>Vraag om opnieuw het skatepark te openen.</p>	<p>Jeugddienst heeft deze mail bekeken en suggereerde dit antwoord op de klacht:</p> <p>"Momenteel is het echter niet mogelijk het skatepark te heropenen, rekening houdend met de bepalingen die opgelegd zijn vanuit de veiligheidsceel van de overheid. Deze staat enkel gebruik van een skatepark toe indien maximaal 20 gebruikers aanwezig zijn onder de verantwoordelijkheid van 1 volwassen persoon, waarbij ook de nodige afstand van anderhalve meter tussen sommige gebruikers (naargelang de leeftijd) moet bewaard blijven. Deze bepalingen kunnen momenteel niet gerespecteerd worden. Zodra dit wijzigt, zal het gemeentebestuur hierop inspelen. De situatie wordt van nabij opgevolgd."</p> <p>Er wordt gevraagd om contact op te nemen met de politie als er overlast is.</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	-----------------	---------	---	---	-------	--

22	08.06.2020	Overlast	E-mail	<p>Overlast door samenscholing jongeren in centrum Opwijk rond 23 uur. Buurt: Schoolstraat en straat tussen Heiveld en Schoolstraat. Jongeren komen samen aan de vroegere melkerij in de Schoolstraat. Ze brengen drank en eten mee en vertoeven er urenlang. De week voordien stond er een wagen met draaiende motor, deze week opnieuw.</p> <p>Dit is al enkele weken aan de gang. Deze jongeren zorgen voor veel overlast en houden de buurt wakker. Geduld van de klager raakt op.</p>	<p>Coördinator jeugdzaken heeft deze klacht behandeld en raadt aan om telkens de politie te contacteren bij overlast. Zij kunnen ingrijpen wanneer onder andere geluidsnormen overschreden worden.</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	----------	--------	--	--	-------	--

23	08.06.2020	Overlast	E-loket	<p>Verkeerssituatie Steenweg op Aalst.</p> <p>Situatie is sinds de lockdown verslechterd: meer verkeer dan ervoor, auto's, vrachtwagens, bussen die veel te snel rijden, enz. Betonnen platen zorgen ervoor dat huis enorm trilt en het geluid van het verkeer ondragelijk wordt.</p> <p>Meer dan een jaar geleden ook al eens gemeld, zonder oplossing.</p> <p>Snelheid verlagen en verkeer te spreiden kan een mogelijke oplossing zijn volgens de klager.</p> <p>Het is niet veilig om met jonge kinderen door de straat te stappen of te fietsen.</p> <p>Klager vraagt een oplossing.</p>	<p>De controleur der werken is ter plaatse geweest. Visueel bestaat er geen enkele aanleiding om aan te nemen dat hier sprake is van losliggende betonplaten. Duidelijke indicatoren ter zake zijn gescheurde of gebarsten voegvullingen of trillingen die fysiek en/of visueel waarneembaar zijn. Geen van deze indicatoren zijn waarneembaar.</p> <p>Het is geweten dat een betonnen wegdek garant staat voor 'kloppen' ter hoogte van de grensovergangen tussen de verschillende betonplaten bij overrijdend (vracht)verkeer.</p> <p>Voorlopig is er geen onmiddellijke oplossing voor dit probleem, aangezien een totale vernieuwing van de bovenbouw helaas niet aan de orde is omwille van grootschalige werken die in coördinatie zijn van onze rioolbeheerder. Steenweg op Aalst staat helaas nog niet op de rol.</p> <p>Aanvulling dienst verkeer wat betreft de snelheid: "De geparkeerde wagens op de straat vormen natuurlijke snelheidsremmers. Bijkomende fysieke obstakels zijn niet aangewezen omdat de Steenweg op Aalst een lokale verbindingsweg is en tevens een voorkeursroute voor het zwaar vervoer."</p> <p>Aan de politie werd reeds gevraagd regelmatig snelheidscontroles uit te voeren op de Steenweg op Aalst.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
----	------------	----------	---------	---	---	----------------	--

24	10.06.2020	Overlast	E-mail	<p>Foutparkeerders hoek Merenblokstraat / Averbekstraat.</p> <p>In de Merenblokstraat wordt er op de hoek met de Averbekstraat systematisch fout geparkeerd, waardoor het zicht wordt beperkt op het tegenliggend verkeer vanuit de Merenblokstraat.</p> <p>Klager is bezorgd dat hierdoor ongevallen gaan gebeuren. Vele kinderen nemen deze route, met of zonder fiets.</p> <p>Bijkomende vraag om gele stippellijnen te plaatsen.</p>	<p>Info werd doorgestuurd naar de politiediensten voor verdere opvolging.</p> <p>Klager werd hiervan op de hoogte gebracht.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
25	24.06.2020	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Geluidsoverlast van vleeswerkend bedrijf Pieters. Koelinstallatie draait dag en nacht, met tussenpozen is het zeer luid. De richting van het geluid is in de tuin van de klager.</p> <p>Klager vraagt naar oplossing. Bij de eigenaar komt er geen reactie.</p>	<p>Milieudienst heeft dit onderzocht en heeft ter plaatse een bezoek gebracht.</p> <p>De koelinstallaties zijn nieuw, behalve twee gerecupereerde koelunits. Ze voldoen aan de geldende normen.</p> <p>Ook was er bij de controle ter plaatse geluid van de koelinstallaties hoorbaar langs de buitenzijde, achterkant werkplaats. Het geluid werd als niet hinderlijk waargenomen.</p> <p>Dit bedrijf zetelt hier al enkele jaren. Tot op heden heeft de milieudienst hierover nog geen andere klachten gekregen.</p> <p>De milieudienst heeft hierover contact opgenomen met de klager.</p>	Milieu	<p>1. Onontvankelijk 2. Afgesloten</p>

26	29.06.2020	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Geluidsoverlast na heropening van het skatepark (coronamaatregelen).</p> <p>Aangrenzende parking zorgt ook voor overlast.</p> <p>Vraag om verlichting uit te schakelen na 21 uur.</p> <p>Stand van zaken camerabewaking?</p>	<p>Reeds ondernomen acties voor de overlast: plaatsen van vuilbakjes (problematiek zwerfvuil), skateparkreglement.</p> <p>De mogelijkheid voor het plaatsen van camerabewaking wordt nog onderzocht.</p> <p>Vraag om bij overlast contact op te nemen met de politiediensten, zodat er een pv kan worden opgesteld.</p>	Jeugd- dienst / Nood- planning	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
----	------------	-----------------	---------	---	---	---	---

27	26.06.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over peklaag Hamelseweg.</p> <p>Peklaag smelt bij hoge zomerse temperaturen. Sporen van autobanden zijn zichtbaar. Ook wordt de vakbekwaamheid van de aannemer in twijfel getrokken.</p> <p>Ook wordt er niets gedaan aan de overhangende takken van de buurman enz.</p>	<p>Het is absoluut niet abnormaal dat recent geplaatst bitumen (het maakt niet onder welke vorm, asfalt, gietasfalt, bestrijking...) instabiel kan worden bij hoge temperaturen. Bij buitentemperaturen van 30° en meer kan de temperatuur, in volle zon, aan het oppervlak oplopen tot 60°C en meer.</p> <p>Dit is ook wat er gebeurde in de Hamelseweg. Onze controleur der werken is ter plaatse een kijkje gaan nemen en het probleem is niet van die aard dat bijkomende ingrepen noodzakelijk zijn... Mettertijd wordt bitumen stabiel, hoe ouder het materiaal, hoe kleiner de kans op een dergelijk euvel...</p> <p>Aan de vakbekwaamheid van de aannemer twijfelen we niet. Het enige wat deze aannemer anders zou kunnen gedaan hebben, is de keuze van een ander tijdstip voor uitvoering. Bestrijking/slem en gietasfalt zijn 'onderhoudstechnieken' en hebben niet de uitstraling noch de ambitie om vergeleken te kunnen worden met een "nieuwe" asfaltlaag. Deze technieken worden overal in Opwijk veelvuldig toegepast.</p> <p>Wat de overhangende takken betreft: de politie is hiervoor al langs geweest, de planten zijn op dit moment voldoende gesnoeid.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	---------------------------------------	--------	--	--	----------------	--

28	01.07.2020	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Vraag over reeds ingediende klacht in 2019: overlast hangjongeren, geluidsoverlast en drugs dealen.</p> <p>Tijdens de eerste lockdown was er weinig tot geen overlast. Het zorgde voor een heropleving van de fauna op en naast het plein. Na de opheffing van de maatregelen was er opnieuw veel overlast. De klager meldt ook het verhoogd probleem van drugs dealen, ook op straat.</p> <p>Vraag of er al evolutie is in het dossier.</p>	<p>Dit probleem werd opnieuw gesignaleerd bij de politiezone AMOW. Er werd opnieuw verhoogd politietoezicht gevraagd ter hoogte van het speelplein in de Bunderstraat.</p>	Jeugddienst	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
----	------------	-----------------	--------	---	--	-------------	--

29	23.07.2020	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Bewoners uit de Broekstraat hebben geluidsoverlast van de zomerbar Flight.</p> <p>Tijdens de openingsuren wordt muziek gemaakt, soms met DJ zoals afgelopen weekend.</p> <p>De muziek en het gepraat van bezoekers is tot in de tuinen van de mensen van Broekstraat te horen.</p> <p>Vraag wat de vergunningen/regels zijn.</p>	<p>Dienst vrije tijd heeft de klacht bekeken en licht toe welke stappen het gemeentebestuur ondernomen heeft.</p> <p>Zomerbars worden elke avond gecontroleerd door de politie. Dit gebeurt op basis van geluidsoverlast, naleving coronamaatregelen en periodieke alcoholcontroles.</p> <p>Wat de controles van de politie betreft, alles gebeurt volgens de regels en de geluidshinder werd op drie uitzonderingen na goed nageleefd.</p> <p>Op 23.07.2020 was er communicatie tussen de organisator en het gemeentebestuur. Voorstel om de bastonen uit te schakelen, daar deze het verstoeren. Ook DJ's zullen verder niet meer aantreden.</p> <p>De organisatie zelf wenst hierin ook geen verdere overlast te veroorzaken.</p> <p>Mogelijks wangedrag bij de bezoekers bij het verlaten van de zomerbar (meestal rond sluitingstijd) kan ook voor overlast zorgen, zoals roekeloos de parking verlaten, luidruchtig de weg naar huis bewandelen, etc. Ook dit werd aangekaart bij de organisatoren en de politie.</p> <p>Organisatoren koppelen onmiddellijk terug naar de politie wanneer zij iets waarnemen dat buiten hun domein valt. Ook neemt de politie het op in de planning om steekproefsgewijs langs te gaan bij sluiting.</p> <p>Vergunningen zomerbar Flight: - van donderdag tem zaterdag: sluiting om 1 uur - zondag: sluiting om 22 uur</p>	Vrije tijd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	-----------------	--------	---	---	------------	--

30	26.07.2020	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Geluidsoverlast zomerbar Flight</p> <p>Elk verlengd weekend van donderdag tot zondag is het een openluchtdiscotheek. Rustig in de tuin zitten lukt niet meer. Klager heeft geen begrip dat dit in volle coronatijd wordt toegestaan.</p>	Idem antwoord nr. 29	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
31	27.07.2020	Geluidsoverlast	E-loket	<p>Geluidsoverlast zomerbar Flight</p> <p>Vooral overlast wanneer de avond op z'n einde loopt, namelijk van donderdag tot zaterdag om 1 uur en op zondag om 22 uur.</p> <p>Veel geroep op de parking, mensen onder invloed, racen op de parking, gierende banden en zeer luide motoren.</p> <p>Al gezien dat een auto met gierende banden achteruit reed en met volle snelheid met de trekhaak tegen een camionette met Bulgaarse nummerplaat botste. Klager heeft aangifte gedaan bij de politie, ook melding gemaakt van de overlast, maar zonder succes.</p>	<p>Idem antwoord nr. 29</p> <p>Aanvullend: opmerking over het gedrag van de bezoekers na sluitingstijd wordt nog eens besproken met de politie en de organisatie. De dienst vrije tijd vraagt controle van politie bij afsluit van de bar. We hopen op deze manier de bezoekers te kunnen sensibiliseren en de overlast in te perken.</p>	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

32	28.07.2020	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Overlast op de parking Borchtsite: nachtlawaai en gespuis. (bewegende beelden)</p> <p>Twee slippende wagens op de parking. Politie is ter plaatse gekomen.</p>	<p>Skatepark wordt bezocht door de verkeerde jongeren.</p> <p>Klager vraagt om camera's te plaatsen met nummerplaatherkenning. Dit zou het probleem van de auto's kunnen oplossen.</p> <p>Dienst vrije tijd heeft hierover met de klager contact opgenomen, en de politie op de hoogte gebracht. Klager heeft nog aanvullingen gedaan bij de politie.</p>	Vrije tijd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	-----------------	--------	---	---	------------	--

33	29.07.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over illegale praktijken van een personeelslid van de gemeente.</p> <p>Deze persoon woont iets verder en heeft niet graag dat er een auto voor de deur staat geparkeerd. Ook worden hier te pas en te onpas borden van tijdelijk parkeerverbod geplaatst door die persoon.</p> <p>Klager veronderstelt dat dit niet aangevraagd is en zo een inbreuk op de wetgeving van de gemeente. Die persoon maakt misbraak van zijn positie om die verkeersborden zomaar thuis te houden voor eigegebruik.</p> <p>Vraag om actie te ondernemen, zodat alles correct verloopt en de borden staan waar ze horen.</p>	<p>De personeelsdienst en dienst infrastructuur hebben deze klacht onderzocht.</p> <p>De collega in kwestie is hierover aangesproken door zijn leidinggevende en daar is duidelijk gesteld dat dit niet toegelaten is. De boodschap is duidelijk overgekomen en uiteraard wordt dit verder opgevolgd.</p> <p>Bevoegde schepen werd in eerste instantie hierover gecontacteerd en heeft dit besproken met de klager.</p>	Infrastructuur / Personeelsdienst	1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	---------------------------------------	--------	--	---	--------------------------------------	----------------------------------

34	07.08.2020	Overlast	E-mail	<p>Klacht ivm illegale bouwwerken Broekstraat: nietvergunde “koterijen”.</p> <p>Klager ging enkele maanden geleden niet akkoord met de regularisatie van niet-vergunde panden in de tuin bij de buur in de Broekstraat.</p> <p>Vraag om dit grondig te bekijken, aangezien klager al jaren naast een buur woont met zware problemen, zeker op het gebied van properheid.</p>	<p>Na controle van de stedenbouwkundig ambtenaar bleek dat de vergunde werkzaamheden (verkregen in 2018) nog niet werden aangevat op dat ogenblik.</p> <p>Op 1.10.2020 deelde de bouwheer schriftelijk mee dat de werkzaamheden werden aangevat, namelijk slopen van constructies.</p> <p>Ook werd er een controle uitgevoerd door de milieuanbtenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er werden geen onregelmatigheden vastgesteld. - Geen aanwezigheid van afval (afvalstoffenwetgeving). 	Grondgebiedzaken	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
35	02.08.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	<p>Gemeentebelasting niet ontvangen, alsook niet de geschenkbonnen (2 x 25 euro).</p>	<p>Na overleg heeft het gemeentebestuur besloten om de geschenkbonnen opnieuw toe te kennen. Dit gebeurt tegen afgifte van een verklaring op eer.</p>	Financiën	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

36	02.08.2020	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Overlast op de parking Borchtsite.</p> <p>Politie arriveert op de parking, de jongeren rennen de bosjes in en nog voor ze weg zijn, komen ze al terug tevoorschijn. Klager spreekt de agenten hierover aan. Vijf minuten later wandelen de agenten te voet komende van de andere kant van de parking. Iets later sijpelen de jongeren gewoon terug. De gekende druggerelateerde jongeren zijn erbij.</p>	<p>Skatepark wordt bezocht door de verkeerde jongeren.</p> <p>Dienst vrije tijd heeft hierover met de klager contact opgenomen.</p> <p>Vraag aan de diensten om dit goed op te volgen. Op vraag van de burgemeester een aparte camera voorzien voor de Borchtsite.</p>	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
37	19.08.2020	Geluidsoverlast	E-mail	<p>Overlast op de parking Borchtsite (bewegende beelden).</p>	<p>Aanvulling op de voorafgaande klachten wat betreft overlast op de parking van de Borchtsite.</p> <p>Dienst vrije tijd heeft hierover met de klager contact opgenomen.</p>	Vrije tijd	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

38	07.09.2020	Overlast	Telefoon	<p>Klacht van een buurtbewoner over 't Speelhuis (3WPlus)</p> <p>Melding van geluidsoverlast tijdens de speelpleinwerking waarbij deze overlast te maken heeft met het gebruik van 'rode tollens en verplaatsbare blokken'.</p> <p>Ook wordt er onbeleefd gedrag gesignaleerd door personen van 3Wplus bij het aanspreken over de overlast.</p>	<p>Deze klacht werd doorgegeven aan 3WPlus. Aan de begeleiders werd meegegeven dat er met de tollens mag gespeeld worden, maar dat de kinderen deze niet mogen verplaatsen. Vooral deze handeling zorgt voor lawaai.</p> <p>3WPlus belooft haar best te doen om de lawaaihinder in de toekomst te beperken.</p> <p>Aan 3WPlus wordt gevraagd om de klager te contacteren om dit probleem te bespreken.</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	----------	----------	---	--	-------	--

09.09.2020 28.10.2020	Overlast	E-mail	<p>Klacht over de invoering van een schoolstraat in Costershof.</p> <p>Kinderen gaan naar school in De Leertrommel. De directie heeft een mail gestuurd waarin werd vermeld dat we niet meer mogen parkeren in Costershof.</p> <p>Klager is bezorgd over deze beslissing. Deze maatregel zal ten goed komen van de bewoners van Costershof. Maar de veiligheid van de kinderen wordt danig met de voeten getreden. Deze voorbeelden heb ik de voorbije dagen meermaals gezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouders vinden geen parkeerplaats en gooien hun deuren open in het midden van de straat. Er wordt geen rekening gehouden met fietsers. - Ouders parkeren op de mindervalidenparking, want het is toch maar voor eventjes. - Wanneer ze dan toch een parkeerplaatsje vinden, gooien ze alles dicht en het manoeuvre wordt ingezet. - Kinderen die worden afgezet met de auto, kunnen geen fatsoenlijk afscheid meer nemen en worden blootgesteld aan gevaarlijke verkeerssituaties omdat ze tussen auto's een weg moeten banen naar de schoolpoort. - Duidelijk en structureel parkingprobleem zorgt voor een enorme drukte. - Er is geen plaats om je fiets weg te zetten, moet tegen de gevel van de buurman worden gezet. 	<p>Deze mail werd doorgestuurd naar de verkeersdienst en werd besproken met de bevoegde schepenen en politie.</p> <p>Het bestuur werkt reeds geruime tijd aan veiligere schoolomgevingen. Ook voor de Schoolstraat ter hoogte van De Leertrommel wordt samen met de schooldirectie en de provincie een plan uitgewerkt om de veiligheid te verhogen.</p> <p>De problematiek van Costershof hoort bij de schoolomgeving van De Leertrommel. Costershof is een woonerf waar enkel mag geparkeerd worden op de afgebakende parkeervakken. Bij het einde van de schooluren stonden hier vaak dubbel zoveel wagens geparkeerd als toegelaten: voor opritten, op privé-eigendom, enz. Door de school werd er herhaaldelijk gevraagd de verkeersregels te respecteren en enkel te parkeren waar toegelaten was. Ook de politie voerde regelmatig controles uit. Omdat vele ouders en grootouders toch bleven parkeren in Costershof, tot grote frustratie van de bewoners, werd uiteindelijk deze asociale maatregel genomen.</p> <p>Ondertussen hebben we een subsidiedossier bij de provincie opgestart om infrastructurele ingrepen uit te voeren om de "schoolzone" in de Schoolstraat veiliger te maken. Het inrichten van de Schoolstraat als fietsstraat maakt eveneens deel uit van dit dossier. Wij hopen dat we, van zodra we de subsidiebelofte ontvangen hebben, de werken kunnen uitvoeren zodat de kinderen op een veilige manier naar school kunnen.</p> <p>Tegen begin 2021 is het ook de intentie om gemeenschapswachten aan te werven die de controle kunnen uitvoeren op het foutparkeren, in al zijn facetten. Zij zullen regelmatig in de gemeente aanwezig zijn en meer controles kunnen uitvoeren dan de politie.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
--------------------------	----------	--------	--	---	----------------	--

40	10.09.2020	Overlast	E-mail	<p>Klacht over parkeerproblemen in Opwijk-Centrum ter hoogte van de scholen.</p> <p>Scholen worden groter, tellen meer leerlingen. Wat met alsmaar groter wordende parkeerproblemen? Costershof is niet meer beschikbaar. Volgens de klager is dit een asociale maatregel die genomen werd.</p> <p>Klager vraagt een oplossing. De Schoolstraat zou een pak veiliger kunnen voor de alternatieve weggebruiker, de fietser.</p>	<p>Schepen Johan Deleu is langs geweest om de extra context te schetsen over het parkeerprobleem in OpwijkCentrum.</p> <p>Er worden hier twee problemen gesignaleerd. Enerzijds de parkeerproblematiek in het centrum, anderzijds de verkeersveiligheid in de Schoolstraat.</p> <p>Op dit ogenblik wordt het parkeerbeleidsplan voor het centrum uitgewerkt, waarbij de blauwe zone uitgebreid wordt. Het is de bedoeling om langparkeerders op parkeerpleinen te laten parkeren en de straten voor te behouden voor bewoners of bezoekers en klanten van de handelszaken. Dit brengt misschien niet direct een oplossing voor de vele ouders en grootouders die hun kinderen komen brengen of ophalen aan een van de vele scholen in Opwijk, maar ook aan de schoolomgevingen wordt gewerkt.</p> <p>Voor de Schoolstraat werd een voorstel uitgewerkt om de "schoolzone" er hoogte van De Leertrommel veiliger te maken, samen met de provincie die hiervoor subsidies verleent. Het inrichten van de Schoolstraat als fietsstraat maakt eveneens deel uit van dit dossier. Wij hopen dat de fietsstraat, samen met de snelheidsbeperking tot 30km/u in het volledige centrum het voor de fietsers en voetgangers een stuk veiliger maakt.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	----------	--------	--	---	----------------	--

41	12.09.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Straatboom op gemeentelijk domein thv garageboxen Konkelgoed</p> <p>Hierover al melding gedaan in het verleden, maar tot op heden is het probleem nog niet opgelost:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks opruimen van afgevallen bladeren op het plat dak van de garageboxen en afvoer hemelwater vrijmaken op plat dak. • Bijsnoeien van overhangende takken. • Kort snoeien van de struiken/heesters langs de gevelkant van de garageboxen. <p>Klager is niet tevreden, want heeft nog nooit iemand deze beloften waargemaakt.</p> <p>Verleden jaar zijn er vier van de vijf bomen gesnoeid, behalve de boom waarvan sprake is. Bijsnoeien van de struiken werd ook niet gedaan, omdat de hoek aan de garage niet op het plan stond en dus niet gesnoeid werd.</p> <p>Ook is het een stortplaats geworden van allerlei afval.</p> <p>Klager wenst dat hieraan gevolg wordt gegeven.</p>	<p>Milieuambtenaar heeft dit doorgegeven aan de dienst infrastructuur voor verdere opvolging, wat betreft het verwijderen van afgevallen bladeren op het plat dak van de desbetreffende garage.</p> <p>Ook werd er een controle uitgevoerd op 13 november 2020. Toen werden de garageboxen bladervrij gemaakt.</p> <p>Steenpuin ruimen en snoeien werden al in september uitgevoerd.</p> <p>De bomen worden jaarlijks in de winterperiode gecontroleerd en gesnoeid. Gezonde bomen worden gesnoeid op basis van de gemeentelijke boominventaris, deze is opgesteld door een boomdeskundige. Indien de boom waarover hieronder sprake, in gezonde toestand is, zal deze enkel een reguliere snoei krijgen volgens de inventaris.</p>	Infrastructuur / Milieudienst	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	---------------------------------------	--------	--	---	-------------------------------	--

42	21.09.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over het verdwijnen van bomen in het geboortebos 2012-2013.</p> <p>Klager had in de loop van het jaar al gemerkt dat het boompje van hun zoon was afgeknakt. Ze hebben dan op eigen initiatief een nieuw boompje gekocht en geplant in de hoop dat een inheemse berk iets sterker zou zijn. Maar ook dat boompje werd verwijderd.</p> <p>Klager betreurt dat dit nergens werd gecommuniceerd.</p>	<p>Milieudienst heeft deze klacht onderzocht. Bij regelmatige controles de voorbije jaren op het terrein door de milieubtenaar, samen met de provinciaal boscoördinator, werd spijtig vastgesteld dat het gros van de aangeplante jonge bosplanten zijn afgestorven, als gevolg van reevraat door wild (reeën) en aanhoudende opeenvolgende droogteperiodes (voorjaar + zomer).</p> <p>Zelfs na uitvoering van inboet (= vervangen van kapotte bosplanten door nieuwe bosplanten) werd vastgesteld dat ook deze bosplanten jammer genoeg niet aansloegen. Om te vermijden dat de begroeiing op dit bosperceel sterk zou veruigen, wordt het perceel periodiek gemaaid (met afvoer van het maaisel). Zo blijft het perceel er netjes bij liggen.</p> <p>Alle bosplanten zullen de komende winterperiode 20202021 opnieuw aangeplant worden (= inboet), in de hoop dat het deze keer wel lukt.</p> <p>Klager werd hiervan op de hoogte gesteld.</p> <p>Naar aanleiding hiervan werd ook een artikel geplaatst in het infoblad.</p>	Milieudienst	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
----	------------	---------------------------------------	--------	---	--	--------------	--

43	29.09.2020	Overlast	E-mail	<p>Klacht over jeugdlokalen te Mazenzele.</p> <p>Geen garantie op privacy doordat spelende kinderen over de omheining hangen. Privacyvoorwaarde bij de omgevingsvergunning voor het oprichten van de lokalen was cruciaal voor de klagers.</p> <p>Ook wordt er gevreesd voor de inbraakveiligheid. Het is kinderspel om via de picknicktafels en/of vaten de eigendom te betreden. Klagers voelen zich niet meer veilig.</p> <p>Mogelijke oplossing: groenblijvende haag aanplanten langs de omheining op het perceel van de gemeente Opwijk, aangezien de huidige fysieke afscheiding tussen beide percelen onvoldoende blijkt. Dit lijkt de meest haalbare oplossing gezien financiële en fysieke inspanning.</p>	<p>Jeugddienst bekijkt deze klacht grondig en bekijkt de verschillende mogelijkheden.</p> <p>Het gebruik van de jeugdlokalen door een jeugdvereniging is belangrijk, aangezien het gemeentebestuur veel belang hecht aan een plaats waar kinderen en jongeren een zinvolle tijdsbeleving kunnen genieten, waar ze kunnen spelen en vrienden kunnen maken. Dit moet wel in een gezonde verhouding zijn met de omgeving.</p> <p>Vraag aan de klagers om bij een probleem van overlast rechtstreeks in dialoog te gaan met de betrokken jeugdvereniging. De leiding hebben aangegeven dat ze openstaan voor dialoog om tot oplossingen van dergelijke problemen te komen. Extra maatregelen worden op die manier overbodig.</p> <p>Bij onaanvaardbare overlast of wanneer de dialoog niet tot een constructieve oplossing kan leiden, wordt gevraagd om contact op te nemen met de politiezone AMOW, dit is ook het geval bij eventuele schade.</p>	Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	----------	--------	---	--	-------	--

44	01.10.2020	Overlast	E-mail	Herhaalde meldingen over sluikestorten regio Opwijk-centrum: Vitsgaard, Ringlaan, Kouterlaan, enz.	<p>Probleem van sluikestorten in Opwijk-centrum: dienst infrastructuur heeft momenteel niet onmiddellijk een oplossing.</p> <p>In deze coronatijden stijgt het aantal meldingen van sluikestorten. Enkel de herhaalde meldingen komen in het klachtenoverzicht terecht.</p> <p>Politiediensten worden hier telkens op afgestuurd. Klager werd hiervan op de hoogte gesteld.</p> <p>Inwoners worden gesensibiliseerd via de gemeentelijke infokanalen. Ook de komst van de gemeentewachten zal een oplossing bieden.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
45	16.10.2020	Onduidelijke communicatie	Inbox Facebook	Klager was niet op de hoogte van de werken in Steenweg op Vilvoorde. Busmaatschappij De Lijn volgde de normale reisweg niet, waardoor de halte in Droeshout werd overgeslagen.	<p>Controleur der werken heeft busmaatschappij De Lijn gecontacteerd en de melding doorgegeven. Alles ligt in handen van Agentschap Wegen en Verkeer, aangezien de Steenweg op Vilvoorde een gewestweg is.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

46	29.10.2020	Overlast	E-mail	<p>Klacht over fietsers-terroristen in de Klaarstraat.</p> <p>Klager stapt dagelijks te voet van en naar de school en worden regelmatig door de zeer snel en met minstens twee naast elkaar rijdende fietsers van het fietspad weggemaaid, betoeterd en gewaarschuwd ter hoogte van de glasbollen in de Klaarstraat of aan de overkant (Esp). Er is geen voetpad, enkel een fietspad.</p> <p>Klager vindt dit zeer gevaarlijke toestanden en vraagt om enkele maatregelen te overwegen.</p> <p>Deze mail wordt ook door de klager verstuurd naar de politie.</p>	<p>Een aanpassing van de weginfrastructuur is niet mogelijk, evenmin als een doorgang over de atletiekpiste omdat er geen ruimte is naast de piste, maar enkel op de piste zelf.</p> <p>Voor het eerste stukje van de Klaarstraat waar enkel een fietspad is en geen voetpad zullen we een verkeersbord D10 (deel van de weg voorbehouden voor voetgangers en fietsers) plaatsen. Dit wordt op de planning gezet om uit te voeren.</p> <p>De problematiek van de schoolgaande fietsers geven we door om te bespreken op de eerstvolgende onderwijsvergadering met de vraag naar meer begrip voor andere weggebruikers.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	----------	--------	--	--	----------------	--

47	01.11.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over kerkhof van Droeshout.</p> <p>Graf van een familielid lag er zeer vuil bij. Een boer was met de mestkar mest aan het openstrooien op zijn aangrenzende akker en een deel van de mest was over de haag gevlogen op de rij graven achter de haag.</p> <p>Klager heeft naar de politiediensten gebeld. De inspecteur van dienst begreep zijn ongenoegen en beloofde een patrouille te sturen om een vaststelling te doen.</p> <p>Vier dagen later was lagen de graven er nog steeds vuil bij.</p> <p>Klager was teleurgesteld en ontgoocheld en zou willen dat dergelijke zaken flink bestraft worden.</p>	<p>De dienst infrastructuur heeft navraag gedaan, maar kreeg hierover geen extra info te pakken, ook niet bij de politiediensten.</p> <p>Vraag om in de toekomst bij dergelijke problemen telkens de politiediensten te verwittigen, zodat er een pv kan worden opgemaakt.</p> <p>Klager heeft nadien contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst. De ombudsman heeft het probleem gekaderd en uitgelegd. Bij deze is de klacht afgesloten.</p>	Infrastructuur	<p>1. Onontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>
48	06.11.2020	Overlast	E-mail	<p>Herhaalde melding over sluikstorten omgeving Kouterlaan</p>	<p>Het afval werd altijd weggehaald, politie gevraagd om meer controle te doen en/of langs te gaan bij de bewoners van de appartementen.</p> <p>Vraag om het sluikstorten te blijven melden via meldingen@opwijk.be.</p> <p>Inwoners worden via verschillende communicatiekanalen gesensibiliseerd.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk</p> <p>2. Afgesloten</p>

49	08.11.2020	Niet tevreden over de dienstverlening Overlast	E-mail	<p>van de gewijzigde Opwijksestraat en van Steenweg tot</p> <p>Niet op de hoogte in de doodlopend gedeelte Verlorenkostbaan.</p>	<p>Naar aanleiding van de werken aan de fietspaden op de Steenweg op Vilvoorde door het Agentschap Wegen en Verkeer is er een omleiding geregeld via de Opwijksestraat. Op voorstel van de verkeersdienst AMOW werd voor deze omleiding eenrichtingsverkeer ingevoerd in de Opwijksestraat vanaf Steenweg tot Hamelseweg om conflicten te vermijden op het kruispunt met de N47. De aansluiting van de Opwijksestraat met de Steenweg is door de slechte zichtbaarheid op het tweerichtingsfietspad een gevaarlijk kruispunt voor het auto- en fietsverkeer.</p> <p>Het is een taak van de aannemer om de nodige signalisatie te plaatsen en de betrokken bewoners te informeren. We betreuren dat de aannemer zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden heeft.</p> <p>Het college van burgemeester en schepenen besliste ondertussen om na de werken op de Steenweg op Vilvoorde, het gedeeltelijke eenrichtingsverkeer in de Opwijksestraat te behouden als proefopstelling, zodat we een mogelijke definitieve enkele richting van de Opwijksestraat kunnen evalueren.</p> <p>Over deze maatregel, die aansluit op de werken door het Agentschap Wegen en Verkeer, werden de buurtbewoners van de Opwijksestraat en de Hamelseweg ondertussen door de gemeente via brief in kennis gesteld.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	--	--------	--	---	----------------	--

09.11.2020 23.11.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	Brief+ e-mail	<p>Niet tevreden over de werken in de Wijngaardstraat: de aansluiting van de oprit van de klager en bijhorende zijafwerking werden niet volgens de regels van de kunst uitgevoerd. Ook bij de heraansluiting met de nieuwe watergoten werd de bestaande kasseiverharding niet in helling maar eerder in tegenhelling geplaatst.</p> <p>Klager deed dit mee aan de aannemer ter plaatse, maar die maakte duidelijk op een hautaine wijze dat hij niet geïnteresseerd was in deze klacht.</p> <p>Klager vraagt om hiermee rekening te houden alvorens de uitgevoerde werken op te leveren.</p> <p>Klager is verontwaardigd over de houding van de aannemer tov burgers, dit is onaanvaardbaar.</p> <p>Klager stelt zich ook vragen bij de wijze waarop dit soort contracten met aannemers tot stand komen in een politiek klimaat en vraagt zich af of alle wettelijke voorschriften en verplichtingen nauwgezet nageleefd worden en of de betrokken gemeentelijke verantwoordelijken handelen volgens hun deontologische verplichtingen.</p> <p>Nadien volgt een uitgebreide historiek van uitgevoerde werken.</p> <p>Op 23.11.2020 verstuurde de klager nog een aanvulling op de brief via mail. Klager stelt zich de vraag of er wel een lastenboek van deze werken bestaat en hoe de oplevering is gebeurd. Vraag om Audit Vlaanderen een controle te laten uitvoeren.</p>	<p>STAVAZA: in de week van 23 november 2020 heeft de aannemer de oprit van de klager heraangelegd.</p> <p>Wat de andere aangehaalde zaken zijn: de dienst infrastructuur bereidt een antwoord voor ter voorlegging van het college van burgemeester en schepenen.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. In behandeling
--------------------------	---------------------------------------	---------------	--	---	----------------	--

51	17.11.2020	Taalklacht	E-mail	Klacht over tweetalige versie reclamefolder warenhuisketen ALDI.	<p>Brief naar aanleiding van de taalklacht werd verstuurd naar ALDI.</p> <p>Het bestuur betreurt het feit dat reclamefolders in onze gemeente worden verspreid deels in de Franse taal.</p> <p>We vragen om het Vlaamse karakter van onze gemeente mee te respecteren.</p> <p>Geen antwoord gekregen van warenhuisketen ALDI.</p>	Communicatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onontvankelijk 2. Afgesloten
52	17.11.2020	Taalklacht	E-mail	Klacht over tweetalige versie reclamefolder warenhuisketen ALDI.	Idem antwoord klacht nummer 51.	Communicatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onontvankelijk 2. Afgesloten
53	17.11.2020	Overlast	E-mail	<p>Overlast door de omleiding via de Mazelstraat omwille van werken. Klager stoort zich aan de hoge snelheid waarmee sommige chauffeurs voorbij razen. Van vrachtvervoer tot personenauto's. Zelden een auto die zich aan de snelheidsbeperking van 50 km/uur houdt.</p> <p>Dit start 's ochtends vroeg omstreeks 6 uur tot na de spits.</p> <p>Bijkomende vraag over het sluijverkeer in de Mazelstraat en de Opwijksestraat.</p>	<p>De verkeersdienst volgt deze problematiek verder op.</p> <p>Als blijkt dat er na de werken nog steeds teveel en te snel verkeer door de Mazelstraat rijdt, wordt nagekeken welke maatregelen we hier kunnen treffen.</p> <p>Wat het sluijverkeer betreft in de Mazelstraat en Opwijksestraat: daar is de verkeersdienst zich van bewust. De invoering van de enkele rijrichting van de Opwijksestraat tussen Verlorenkostbaan en Steenweg is al een eerste stap. Bijkomend wordt nog onderzocht om het verkeer via de Verlorenkostbaan te ontmoedigen, zodat toch al in één richting het sluijverkeer beperkt wordt. Om de snelheid te remmen kan er een snelheidsregistratiebordje geplaatst worden in de Mazelstraat. Dergelijk bordje heeft toch een invloed op het rijgedrag.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten

54	18.11.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over de groendienst: onbeleefde reactie van 1 persoon wanneer ze de werkmannen aanspraken over hoe mooi werk ze leverden. Kregen een onvriendelijk antwoord.</p> <p>Klager ervaart dit als de eerste keer, nog nooit gebeurd voorheen.</p>	<p>De desbetreffende werkmannen van de groendienst zijn die dag uit zichzelf, hun versie van de feiten komen vertellen op kantoor. De versies van het gebeuren verschillen ietwat met wat in de klacht omschreven staat.</p> <p>De verantwoordelijke van de groendienst meldde ons dat ze hier eigenlijk niet moeten maaien, aangezien dit een private losweg is. Ooit werden de eerste meters mee opgenomen in de maaibeurt van de voetwegen. Maar aangezien deze losweg privé is, zal deze in de toekomst worden geschrapt uit de planning.</p> <p>De werkmannen werden erop gewezen dat wat er ook gebeurt, ze te allen tijde beleefd en respectvol moeten blijven naar de inwoners toe.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
55	25.11.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	<p>Schade aan grafzerk van de ouders, namelijk een doorlopende scheur van links naar rechts. Naast dit graf werd er een graf opengelegd. Klager is er zeker van dat dit de schade heeft veroorzaakt.</p> <p>Klager is teleurgesteld dat ze hiervan niet op de hoogte werden gebracht.</p> <p>Vraag om een oplossing.</p>	<p>Navraag over de schade aan de grafzerk werd gedaan bij de werklieden die op die bepaalde datum op de begraafplaats aan het werk waren. Geen van hen heeft weet van de schade of hebben iets gemerkt bij het uitvoeren van hun taak, het uitgraven van de put.</p> <p>Vraag om eens te polsen bij de firma die de bijzetting heeft gedaan. De grafsteen wordt hiervoor tijdelijk weggenomen en teruggeplaatst nadien.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onontvankelijk 2. Afgesloten

56	30.11.2020	Overlast	E-mail	<p>Klacht over de toenemende verkeersdruk in de Vossestraat te Asse/Opwijk.</p> <p>Veel sluipverkeer in de Vossestraat, komende van de Steenweg, ook een constante passage van bestelwagens, vrachtwagens en tractoren. Aan het begin van de Vossestraat staat een verbodsbord 3,5 ton, tenzij laden en lossen.</p> <p>In het oogstseizoen passeren er de hele dag door vrachtwagens van 6 uur tot 00.30 uur.</p> <p>Ook de brede, goed aangelegde weg nodigt uit om snelheid te maken, ook voor de vrachtwagens.</p> <p>Vraag om deze situatie te verbeteren in samenspraak met de gemeente Asse.</p>	<p>Gemeentebestuur van Asse zal begin 2021 tellingen uitvoeren in de Vossestraat d.m.v. een radarsysteem. Op die manier zijn er objectieve systemen voorhanden waaruit eventueel passende maatregelen kunnen volgen.</p> <p>Het radarsysteem wordt gedurende twee weken aan een lantaarnpaal bevestigd. Dit toestel meet het aantal voertuigen (maakt hierin onderscheid tussen zwaar vervoer, fietsers, auto's,...) en meet ook de snelheden. We kunnen hieruit perfect de gemiddelde snelheid, pieksnelheid, etc filteren.</p> <p>Van zodra de resultaten beschikbaar zijn, gaat de gemeente Opwijk samen met de gemeente Asse bekijken welke oplossingen mogelijk zijn om de overlast tegen te gaan.</p> <p>Op 26.01.2021 werd een snelheidsinformatiebord opgehangen. Tellingen zijn nog niet gebeurd, aangezien alle teltoestellen tot maart 2021 zijn ingepland. Deze maatregel sensibiliseren we alvast de bestuurders op hun snelheid.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. In behandeling
----	------------	----------	--------	--	--	----------------	--

57	06.12.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-loket	Klacht over het verdwijnen van een rieten mand, samen met de chrysanten op het kerkhof te Mazenzele.	<p>Volgens het politiereglement van de gemeentelijke begraafplaatsen dienen alle bloemen, geplaatst op de graven ter gelegenheid van Allerheiligen, in de loop van de maand november verwijderd te worden. Ze worden elk jaar vanaf 1 december opgeruimd door onze werklieden, zonder dat de plaatser er nog eigendomsrechten op kan laten gelden. Deze boodschap werd via verschillende kanalen gepubliceerd (infoblad, website, facebookpagina) en ook aangeplakt op de kerkhoven zelf.</p> <p>Potten die op de zerk staan worden normaal gezien niet weggenomen, alles wat er naast staat wel. Onze collega's bij de dienst infrastructuur zullen er in de toekomst beter opletten.</p>	Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvankelijk 2. Afgesloten
----	------------	---------------------------------------	---------	--	--	----------------	--

58	05.12.2020	Niet tevreden over de dienstverlening	E-mail	<p>Klacht over de beek in de Dageraadweg.</p> <p>Het is al twee jaar geleden sinds de laatste kuisronde. De beek staat vol bramen, riet en bomen. Je ziet zelfs niet meer dat er een beek ligt.</p> <p>Na meerdere keren dit gemeld te hebben (via de buurman), is hier nog geen actie ondernomen.</p>	<p>Er werd uitdrukkelijk gevraagd aan de aannemer die de grachten ruimt om deze gracht zeker niet te vergeten.</p> <p>Schepen Inez De Coninck laat dit weten aan de klager via Messenger (Facebook).</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>
59	18.12.2020	Onduidelijke verkeerssituatie	E-mail	<p>Klacht over gevaarlijke verkeerssituatie bij de aansluiting van de Kapenbergweg op de Klei.</p>	<p>In principe behoort dit tot de bevoegdheid van het Agentschap Wegen en Verkeer. Maar aangezien het over een kleinschalige aanpassing gaat, zal de opdracht aan de gemeentelijke werklieden gegeven worden om de borden correct te hangen en haaietandjes te schilderen.</p>	Infrastructuur	<p>1. Ontvankelijk 2. Afgesloten</p>

Rapport: klachten en meldingen in 2020

Context

De gemeenteraad keurde op 25 november 2019 het eerste [reglement rond klachtenbehandeling](#) goed.

De gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn keurden op 17 februari 2020 een [reglement rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer](#) goed. Hierbij werd ook de overeenkomst goedgekeurd met de Vlaamse Ombudsdienst voor tweedelijns klachtenbehandeling.

Ter uitvoering van dit reglement werd er een [interne informatienota](#) gemaakt over het omgaan met klachten en meldingen in de organisatie. Deze nota werd bekend gemaakt op het intern netwerk en toegelicht aan alle leidinggevendenden begin maart 2020 met de specifieke vraag om dit ook op hun teamoverleg te bespreken. Het onthaal werd tijdens een teamoverleg apart gebriefd over de nieuwe werkwijze in februari 2020.

Klachten worden opgevolgd via het [klachtenregister](#) in corsa met nummer I20.000400.

Meldingen voor de technische dienst worden in 3P opgevolgd.

Meldingen voor andere diensten dan de technische dienst worden in corsa via het [register van meldingen](#) opgevolgd in corsa met nummer I20.000401.

De Vlaamse Ombudsman stuurt eerstelijnsklachten die zij ontvangen door naar het onthaal voor verdere opvolging en terugkoppeling. Bij tweedelijnsklachten vragen zij ons om uitleg en starten ze zelf een dossier.

Aan het onthaal werd in mei 2020 aangegeven dat de werkwijze rond klachten en meldingen niet altijd even duidelijk was. Dit werd besproken met de betrokken medewerkers van het onthaal en de gemaakte afspraken werden in [deze nota](#) samengevat als vraag en antwoord. In december 2020 werd er opnieuw een interne opleiding gegeven aan het onthaal omdat er verschillende nieuwe medewerkers gestart zijn. Het is de bedoeling dat de andere diensten in de organisatie deze opleiding ook aangereikt krijgen in 2021.

Door de coronamaatregelen was het niet evident om opleiding voor andere diensten te voorzien rond klachten en meldingen. Elke dienst was bij het begin van de pandemie zoekende om zich opnieuw te organiseren en had inhoudelijk grotere uitdagingen en prioriteiten. Tijdens de zomer van 2020 was de clustercoördinator burgercontact (en klachtcoördinator) met zwangerschapsverlof en tijdens het najaar van 2020 lag de focus van dienst onthaal vooral op de uitvoering van het nieuwe dienstverleningsmodel vanaf 1 januari 2021. Het voorjaar van 2021 wordt voornamelijk beheerst door de organisatie van een lokaal vaccinatiecentrum. Dit thema is een onderdeel van onze organisatiebeheersing en zal in 2021 dus ook opnieuw opgenomen worden om tot verbeteringen voor onze klanten te komen.

Resultaten

Klachten in eerste lijn

Er werden 25 klachten geregistreerd in het klachtenregister. Bijna alle klachten werden binnen 1 werkdag na ontvangst geregistreerd. De registraties van klachten werden allemaal afgehandeld in Corsa door de betrokken dienst. We zien dat de terugkoppeling met de klant vaak telefonisch of per mail gebeurde waardoor een transparante opvolging van de antwoorden op klachten moeilijker is.

14 van de 25 geregistreerde klachten zijn eigenlijk meldingen. De meeste van deze meldingen gaan over onveilige verkeerssituaties, zwerfvuil en wegenwerken. 3 klachten gingen over het niet ontvangen van mondkmaskers of gebrek aan communicatie hierover (zie beneden bij meldingen). 2 klachten gingen over het uitblijven van de aanpassing van de nieuwe straatnaam in google maps.

Er werden 5 eerstelijnsklachten doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst. Deze werden alle 5 inhoudelijk correct behandeld. Dat wil zeggen: een ontvangstmelding gestuurd naar de klant en inhoudelijk terugkoppeling gegeven over zijn klacht. De termijnen en registraties in corsa achteraf werden minder nauwkeurig opgevolgd.

Klachten in tweede lijn

Er zijn in 2020 geen klachten in tweede lijn ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Meldingen

Er werden 92 meldingen gedaan door inwoners die geen mondk masker gekregen hadden bij de eerste, tweede of derde huis-aan-huislevering van mondk maskers in mei en juni 2020. 3 inwoners maakten deze melding meer dan 1 keer waardoor we dit als klacht beschouwen. Deze 3 klachten werden binnen de afgesproken termijnen geregistreerd en afgewerkt.

In 3P werden 295 meldingen geregistreerd die gaan over het onderhoud van ons openbaar domein door dienst werken. 63% van die meldingen werden gemaakt door medewerkers van het onthaal na een klantcontact. De andere meldingen werden gedaan door medewerkers van de dienst zelf of door leden van het college van burgemeester en schepenen.

Het grootste inhoudelijke thema (40% of 120 meldingen) van meldingen in 3P was overlast door eikenprocessierupsen. Voor de start van het seizoen hadden we een brief gestuurd naar inwoners die in het verleden al een melding gedaan hebben om te zeggen dat we preventief sproeien op gekende plekken waar eikenprocessierupsen voorkomen. We kunnen geen cijfers vergelijken met 2019 maar we hebben zowel aan het onthaal als bij de technische dienst de indruk dat er minder mensen een melding gemaakt hebben.

In het register van meldingen werden 15 andere meldingen gedaan. We stellen vast dat dit register onvolledig is en dat de opvolging van de meldingen niet structureel is gebeurd. De meldingen in het register werden door de betrokken diensten allemaal behandeld en afgehandeld in corsa maar niet elk antwoord is terug te vinden door ontbrekende registraties.

Bezwaarschriften

Er werden 2 bezwaarschriften ingediend tegen de belasting voor het inzamelen en verwerken van huishoudelijke afvalstoffen voor het aanslagjaar 2020 (de afvalbelasting). Deze inwoners kregen het recht om gehoord te worden en het college van burgemeester en schepenen formuleerde een schriftelijk antwoord op hun bezwaar. Daarnaast werden er ook 64 informatievragen gesteld over de afvalbelasting.

Conclusie en verbeterpunten

In 2020 werden structurele stappen gezet om klachten en meldingen op te volgen:

- Er werd een reglement uitgewerkt;
- Er werden interne procesbeschrijvingen en werknota's uitgewerkt en algemeen bekend gemaakt;
- Het onthaal (vertrekpunt van de meeste contacten) kreeg meermaals uitleg en opleiding;
- Sinds eind november 2021 kunnen klanten ook via de gemeentelijke app meldingen indienen;
- Op de website kunnen klanten via de knop 'contact' een klacht of melding indienen.



Maar de procedures moeten bij alle medewerkers nog meer bekend gemaakt worden. Ook is meer aandacht voor een nauwkeurige en kwalitatieve (schriftelijke) opgevolgd noodzakelijk. Enkele concrete verbeterpunten zijn dan ook:

1. Het verschil tussen een melding en een klacht en de bijhorende procedure is nog niet voldoende gekend binnen de organisatie. Binnen het team onthaal organiseren we 2 keer per jaar een interactief opfrismoment met oefeningen zodat medewerkers vertrouwd geraken en blijven met de materie.

OUDSBERGEN

2. De clustercoördinator burgercontact voorziet een nieuwe infosessie voor leidinggevenden. De leidinggevenden nodigen de clustercoördinator burgercontact uit op een teamoverleg voor een toelichting rond deze procedures.
3. De registers moeten vaker (minstens 1 keer per week) en inhoudelijk beter (termijnen respecteren en schriftelijke terugkoppeling aan klant) opgevolgd worden. De kwaliteit van de schriftelijke antwoorden willen we verbeteren door o.a. opleiding rond brieven schrijven in heldere taal te voorzien.



Jaarverslag
meldingen en klachten
2020

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. Dat dienstverleningsconcept is nog steeds van kracht.

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.

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 februari 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”.

De Vlaamse Ombudsman is zonder omweg te bereiken via het e-mailadres ombudsman@gemeentepelt.be

2.3. Organisatie van het meldpunt in 2020

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. Dit betekent dat ook meldingen die níet expliciet worden ingediend via de geëigende kanalen, behandeld worden.

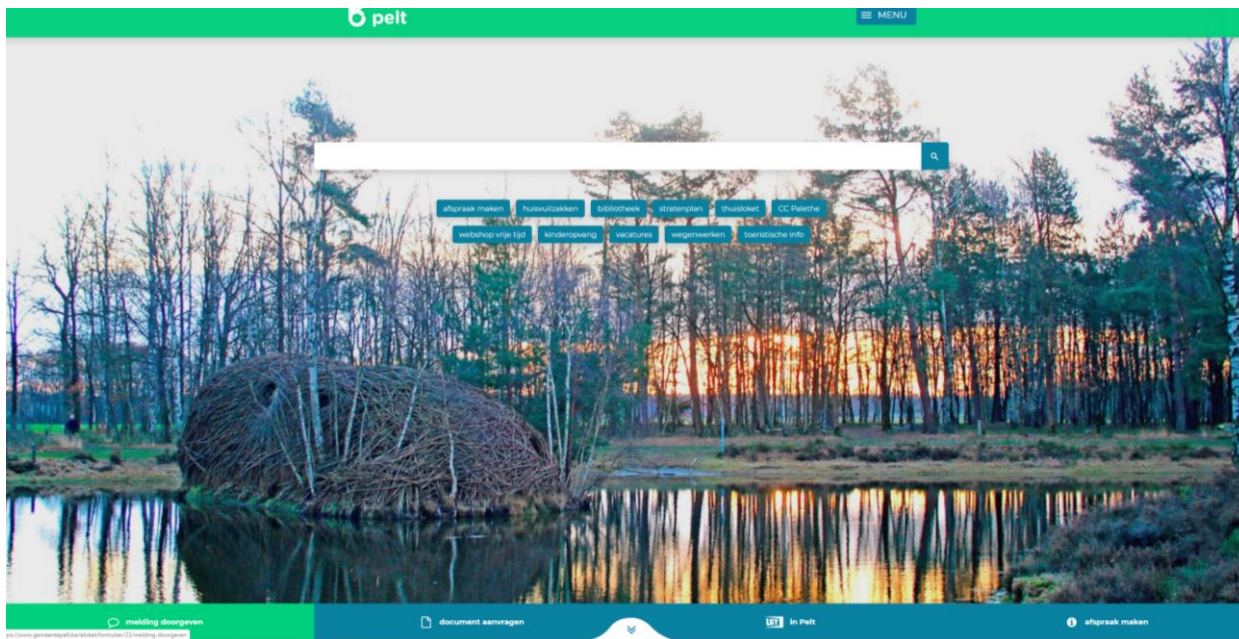
Alle meldingen worden centraal gebundeld bij meldingen@gemeentepelt.be. Een personeelslid van de dienst ICT, DIV & Innovatie (DIV, digitale informatievoorziening) staat in voor de registratie en opvolging. Deze medewerker is dagelijks aanwezig tijdens kantoor tijden en wordt vervangen bij afwezigheid.

De registratie van de meldingen gebeurt 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 college te informeren.

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

Prominent op de thuispagina van www.gemeentepelt.be staat de knop meldingen:



Het indienen van een melding verloopt in 5 stappen:

1. Veel 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

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.

3. Meldingen en klachten in Pelt – jaaroverzicht 2020

Jaaroverzicht meldingen 2020

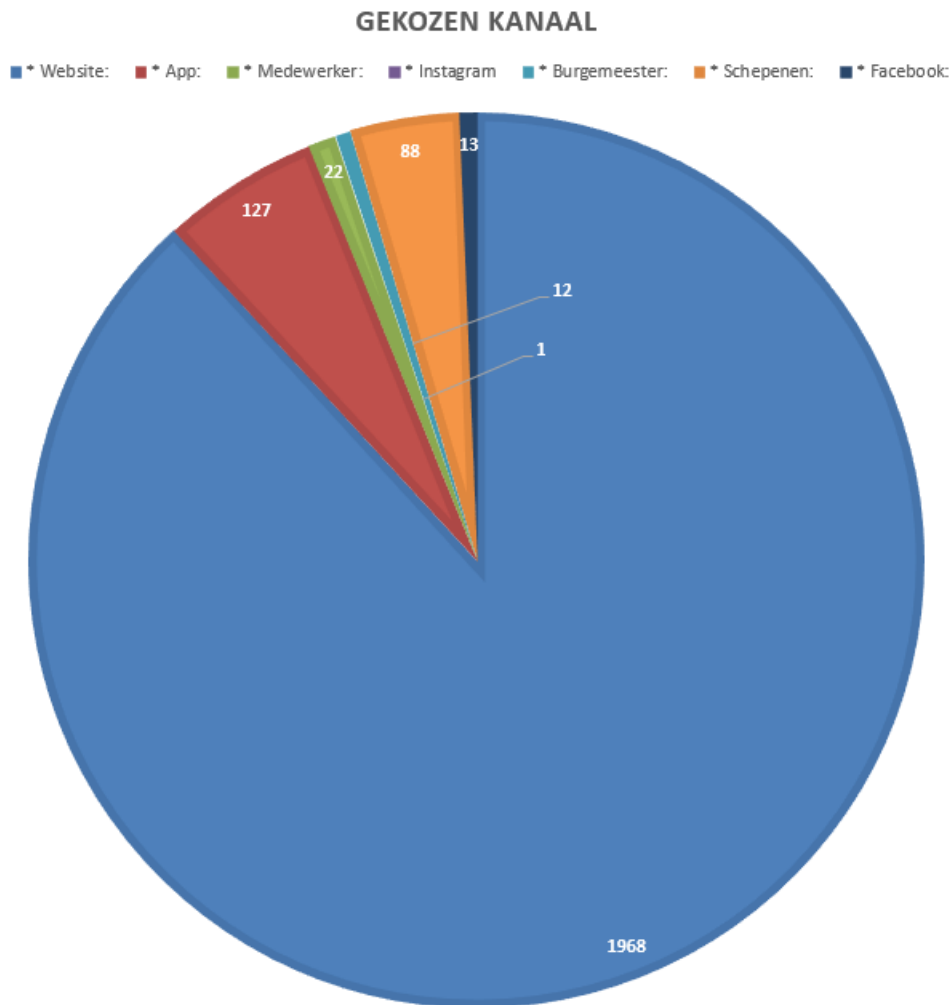
Totaal aantal meldingen:		2231	
Aantal meldingen met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst:		4	
Gekozen kanaal:	<ul style="list-style-type: none"> • Website: • App: • Medewerker: • Instagram • Burgemeester: • Schepenen: • Facebook: 	1968 127 22 1 12 88 13	
Categorie van de melding:	<ul style="list-style-type: none"> • Ratten • Katten • Niet ophaling van grofvuil, groenafval, pmd, papier en karton • Defect aan de straatverlichting • Schade aan derden • Wespennest • Fouten op google maps • Diverse meldingen voor technische dienst • Diverse meldingen voor planning en projecten • Vraag over mantelzorg • Opzoek computer kerkhof werkt niet meer • Vraag over carnaval • Vraag over bibliotheek • Vraag over betreding atletiekpiste Dommelhof • Vraag over adreswijziging • Specifieke vragen over corona • Het niet-naleven van de coronamaatregelen • Foutieve gegevens website, app,... • Niet ontvangen PLT magazine • Niet ontvangen mondkmaskers • Vragen over corona • Overlast hangjongeren • Overlast vuurwerk • Niet opvolgen coronamaatregelen • Gevaarlijke verkeerssituaties • Overlast hondenpoep • Melding over begeleiding vluchtelingen • Verzakking wegdek • Diverse meldingen voor omgevingsbalie 	240 59 13 41 2 3 2 1644 128 1 1 3 1 11 27 14 1 1 39	<ul style="list-style-type: none"> Rattenvanger Zwerfkattenproject Limburg.net (Mdesk) Fluivus Bestuurszaken Brandweer GIS Technische dienst Planning en projecten Welzijn DIV, ICT en Innovatie Dienst Vrije Tijd Burgerbalie Adjunct algemeen directeur Communicatie en participatie Politie Sociale dienst Proximus Omgevingsbalie
Dienst die de melding behandelt:	<ul style="list-style-type: none"> • Technische dienst: • Planning en projecten: • Omgevingsbalie: • GIS: • Communicatie en participatie: • Burgerbalie: • DIV, ICT en Innovatie: • Welzijn • Adjunct algemeen directeur: • Rattenvanger: • Zwerfkattenproject: • Bestuurszaken • Brandweer • Fluivus: • Politie: • Limburg.net (Mdesk): • Sociale dienst: • Dienst Vrije Tijd: • Proximus: 	1644 128 39 2 27 1 1 1 11 240 59 2 3 41 14 13 1 3 1	

3.1. Jaaroverzicht meldingen 2020

Lokaal bestuur Pelt heeft in 2020 in totaal 2.231 meldingen geregistreerd.

Op weekbasis gaat het om ongeveer 42 meldingen.

Gekozen kanaal



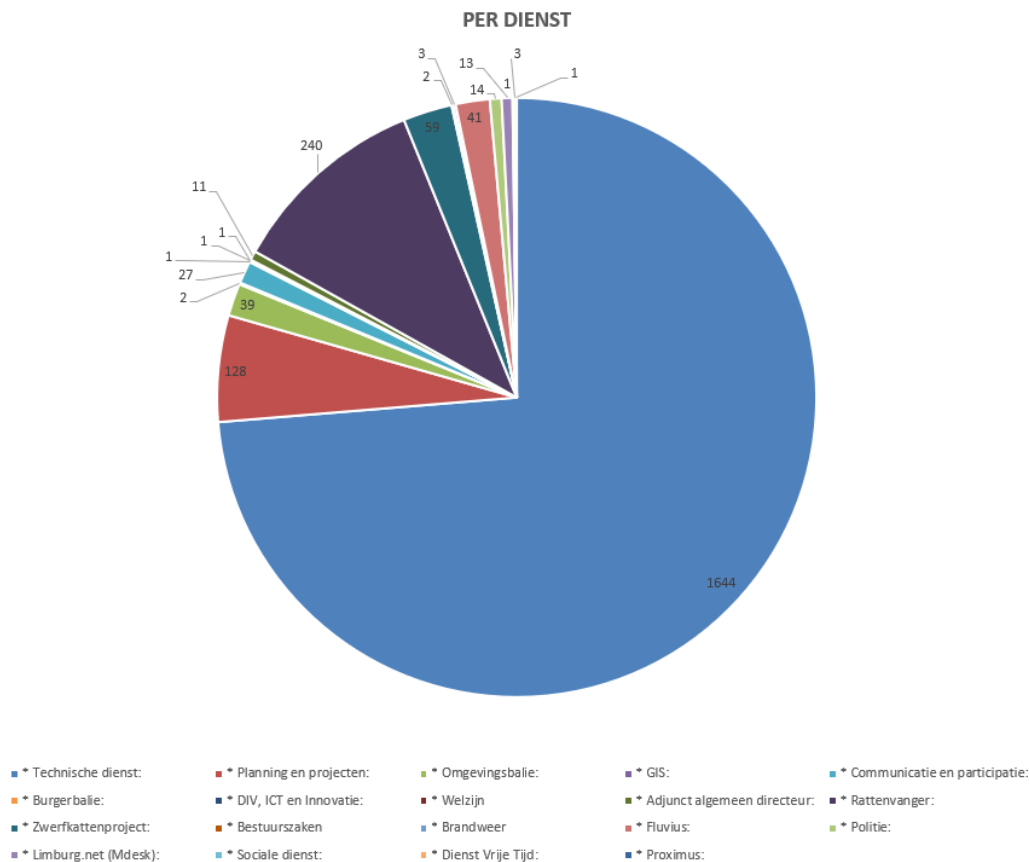
Het overgrote deel van de meldingen wordt – meer nog dan vorig jaar - digitaal ingediend. Daarbij springen vooral de website (88%) en de Pelt app (5,7%) in het oog. Weliswaar in mindere mate vinden meldingen ook hun ingang via sociale media (< 1%).

Social media-meldingen zijn meldingen die de burger niet uitdrukkelijk bij de gemeente heeft ingediend via de geëigende weg, maar zijn 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.

De gemeente Pelt zet graag in op digitalisering en ziet dit als een positieve trend.

Uiteraard hebben onze burgers ook nog steeds de mogelijkheid om meldingen via andere kanalen in te dienen. Ook via onze eigen medewerkers, alsook burgemeester en schepenen (< 5%) krijgen de gemeentelijke diensten informatie binnen.

Categorie van de melding



We stellen vast dat het merendeel van de meldingen bestemd zijn voor de diensten beheer wegen & gebouwen en beheer openbaar groen (“technische dienst”) (74%), nl. 1644 meldingen in 2020.

Met ongeveer 6% van de meldingen (128) is de dienst planning & projecten de tweede dienst aan wie vaak meldingen worden doorgegeven.

Overlast van ratten blijft een melding die regelmatig voorkomt, nl. 240 keer of ongeveer 11%. De gemeente bezorgt deze meldingen aan een externe firma met wie er een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten voor de bestrijding en preventie van ratten.

Ook voor de opvang van zwerfkatten (59 meldingen) 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 voor de andere diensten dan de gemeentelijke diensten, zoals bv. Fluvius of Limburg.NET zijn eerder beperkt. Burgers kunnen deze meldingen immers ook rechtstreeks doorgeven aan deze instanties. Komen dergelijke meldingen toch bij gemeente terecht, dan zorgen de diensten ervoor dat de melding bij de juiste instantie terecht komt. Meestal wordt hiervoor gebruik gemaakt van de door de betreffende diensten aangeboden toepassingen, zodat deze meldingen rechtstreeks in het desbetreffende digitale platform terecht komen.

3.2. Tussenkomensten Vlaamse Ombudsdienst

We noteerden in 2020 7 tussenkomensten door de Vlaamse Ombudsdienst.

De tussenkomensten hadden betrekking op :

- Het opruimen van groenafval op een bouwperceel (afgewezen omdat de gemeente niet op private eigendom mag werken)
- Het borstelen van een straat (uitgevoerd)
- Gebruik van door de gemeente geplaatste big bags voor bladeren en boomvruchten (toegestaan)
- Het verlenen van toelating tot doorverkoop van een bedrijfsgebouw (toegestaan)
- Laattijdige reactie op vraag tot snoeien van een boom op openbaar domein (methodiek van opmaak planning toegelicht en vraag uitgevoerd)
- Laattijdige reactie op een aanvraag om een verlichtingspaal te vervangen (doorgegeven aan Fluvius), verwijderen van een dode boom (uitgevoerd) en verwijderen van bomen die aangetast zijn door de letterzetter (afgewezen omdat de bomen zich niet op openbaar domein bevinden)
- Foute vermelding van knooppunten fietsroute In PLT (nadere informatie bij melder opgevraagd maar niet verkregen)

De gemeente heeft op eigen initiatief een voorstel geformuleerd om beroep te doen op de bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst, maar de betrokken burger wenste hier tot op heden niet op in te gaan.

3.3. Bij de gemeente geregistreerde klachten

Bij de gemeente werden klachten geregistreerd met betrekking tot volgende onderwerpen :

- Afbraakwerken met asbesthoudende materialen (controle politie, geen overtredingen vastgesteld)
- Afsluiting trage weg (procedure gemeentewegendecreet opgestart voor wijziging tracé)
- Overlast door compostbakken (controle politie – geen bevoegdheid gemeente)
- Naleving coronamaatregelen door bedrijf (doorgegeven aan politie)
- Afsluiting trage weg naar sportpark (administratief onderzoek opgestart)
- Kappen bomen in broedseizoen De Roosen (ongegrond)
- Kappen bomen in broedseizoen De Leukens (ongegrond)
- Mogelijke onteigening woning (procedure toegelicht)
- Schade aan oprit na uitvoering wegenwerken (opgelost)
- Oververhitting gemeentelijk gebouw (uitvoeringsdossier opgestart)
- Naleving coronamaatregelen in voetbalkantines (oproep aan verenigingen verzonden om maatregelen na te leven)
- Foutieve informatieverstrekking bij het maken van een dringende afspraak bij de burgerbalie (ongegrond beoordeeld)
- Schending privacy bij ingeven pincode eID door medewerker burgerbalie (procedure aangepast)

3.4. Bij de toezichthoudende overheid neergelegde klachten

De Vlaamse minister voor Binnenlands Bestuur en de provinciegouverneur staan als toezichthoudende overheid in voor het algemeen bestuurlijk toezicht op lokale en provinciale besturen.

Zij kunnen beslissingen van deze besturen vernietigen als die het recht of het algemeen belang schenden.

Er werden bij de toezichthoudende overheid 2 klachten ingediend. De klachten hadden betrekking op:

- Overlast en verkeersveiligheid in een centrumstraat (beoordeeld als niet behorende tot de bevoegdheid van de toezichthoudende overheid)
- Verkoop van de vroegere bedding van een waterloop en vaststelling van het tracé van een private verkaveling met wegeaanleg (beoordeeld als deels ongegrond en voor het overige geen bevoegdheid van de toezichthoudende overheid)

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)

Doordat de fusie voor de hele organisatie wijzigingen meebracht in de structuur en werking van de diensten, met een aanpassing van de takenpakketten van medewerkers als gevolg, was het in de beginperiode soms 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, kan steeds beter verzekerd worden dat de 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, in november 2019 werd de keuze gemaakt voor TOPdesk. Na een voorbereidend traject werd de toepassing eind 2020 opgeleverd voor de module burgermeldingen.

In 2021 zal TOPdesk worden ingezet voor de registratie, opvolging en afhandeling van burgermeldingen en -klachten. Het systeem zal verder ingericht en geoptimaliseerd worden. Naast de verlaging van de operationele kosten (minder fouten in registratie en een eenduidige manier van registratie heeft een efficiëntere en transparante organisatie tot gevolg) streven we met deze nieuwe manier van werken naar een hogere burgers tevredenheid en betere informatievoorziening naar onze burgers.

Alle meldingen uit de verschillende kanalen kunnen 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.

De optimalisatie van de opvolgingsmethodiek heeft zich inmiddels ook al vertaald naar een aantal concrete aanpassingen in de relevante toepassingen.

Zo werd het meldingsformulier op de website aangepast. De burger kan nu heel gemakkelijk de locatie van de melding doorgeven in het formulier, door gebruik te maken van de gekoppelde adressendatabank óf door het plaatsen van een pointer op de kaart.

Het meldingsformulier komt rechtstreeks binnen in de centrale toepassing.

Diezelfde integratie met de Pelt app staat ook gepland voor 2021.

Pelt, februari 2021



JAARLIJKSE RAPPORTERING

KLACHTENBEHANDELING

31/12/2020

Inhoudsopgave

1	ALGEMEEN.....	3
2	KLACHTEN IN CIJFERS.....	4
3	DOORLOOPTIJD KLACHTEN.....	8
4	HORIZONTALE ANALYSE.....	11

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 2020 werden in totaal 2 klachten geregistreerd. Beide klachten waren gegrond en werden geformuleerd door een inwoner.

Totaal aantal klachten

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Totaal aantal klachten			1	1	2
<i>Totaal</i>			1	1	2

Ontvankelijkheid

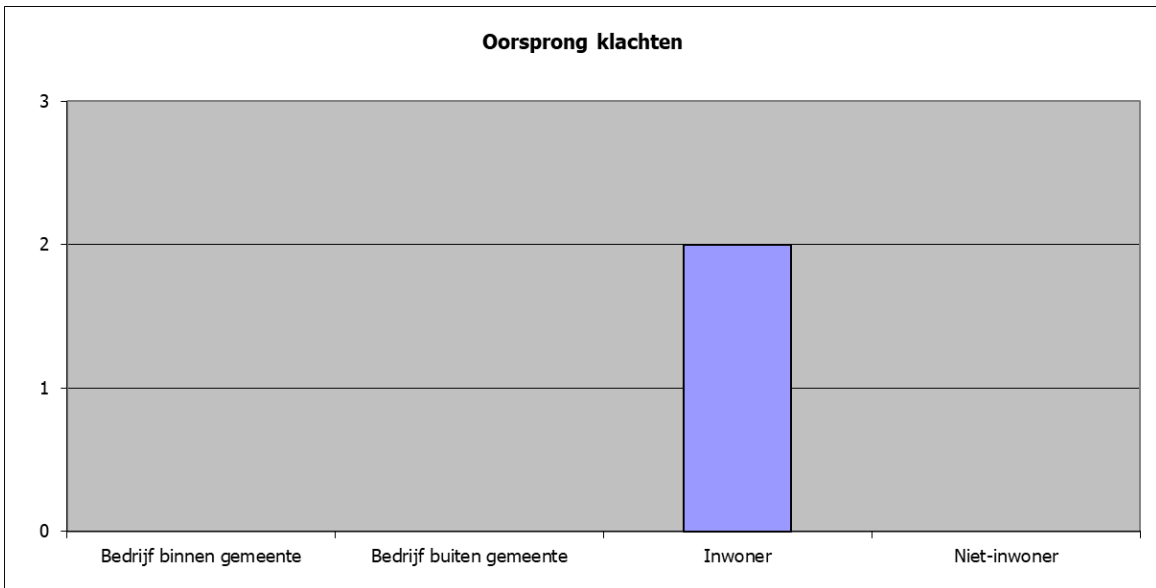
	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Aantal klachten ontvankelijk			1	1	2
Aantal klachten niet-ontvankelijk					
<i>Totaal</i>			1	1	2

Gegrondheid

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Aantal klachten gegrond			1	1	2
Aantal klachten niet-gegrond					
<i>Totaal</i>			1	1	2

Oorsprong klachten

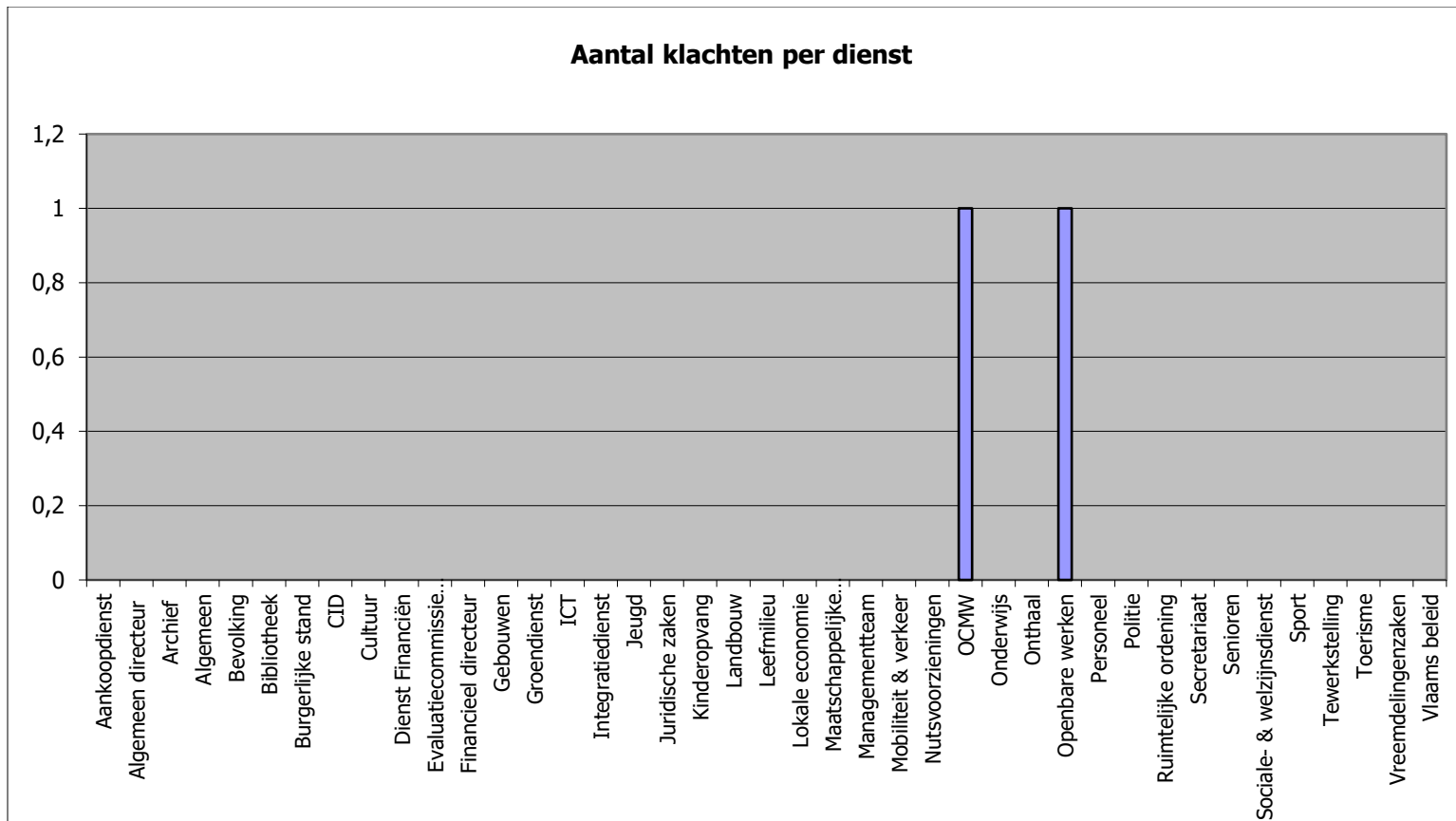
	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Bedrijf binnen gemeente					
Bedrijf buiten gemeente					
Inwoner			1	1	2
Niet-inwoner					
<i>Totaal</i>			1	1	2



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>2020</u>
Aankoopdienst					
Algemeen directeur					
Archief					
Algemeen					
Bevolking					
Bibliotheek					
Burgerlijke stand					
CID					
Cultuur					
Dienst Financiën					
Evaluatiecommissie decretale grade					
Financieel directeur					
Gebouwen					
Groendienst					
ICT					
Integratiedienst					
Jeugd					
Juridische zaken					
Kinderopvang					
Landbouw					
Leefmilieu					
Lokale economie					
Maatschappelijke veiligheid					
Managementteam					
Mobiliteit & verkeer					
Nutsvoorzieningen					
OCMW			1		1
Onderwijs					
Onthaal					
Openbare werken				1	1
Personeel					
Politie					
Ruimtelijke ordening					
Secretariaat					
Senioren					
Sociale- & welzijnsdienst					
Sport					
Tewerkstelling					
Toerisme					
Vreemdelingenzaken					
Vlaams beleid					
<i>Totaal</i>			1	1	2



3 DOORLOOPTIJD KLACHTEN

In 2020 was de gemiddelde doorlooptijd voor klachten 5 dagen. Dit strookt met het streven om klachten af te handelen binnen een termijn van 30 dagen na registratie.

Gemiddelde doorlooptijd

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Gemiddelde doorlooptijd			5	4	5
<i>Totaal</i>			5	4	5

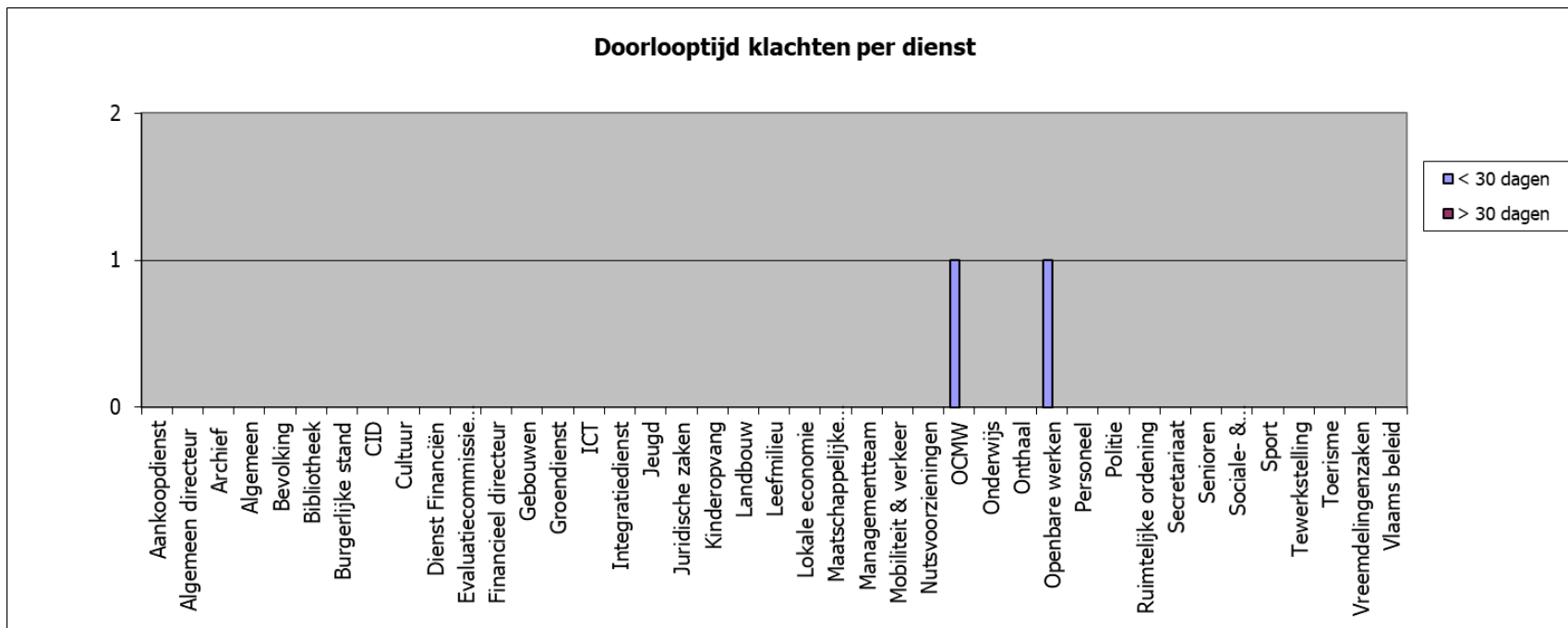
Oorsprong klachten

	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Bedrijf binnen gemeente					
Bedrijf buiten gemeente					
Inwoner			1	1	2
Niet-inwoner					
<i>Totaal</i>			1	1	2

Doorlooptijd klachten per dienst

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>2020</u>	<u>KW 1</u>	<u>KW 2</u>	<u>KW 3</u>	<u>KW 4</u>	<u>2020</u>
Aankoopdienst										
Algemeen directeur										
Archief										
Algemeen										
Bevolking										
Bibliotheek										
Burgerlijke stand										
CID										
Cultuur										
Dienst Financiën										
Evaluatiecommissie decretale grade										
Financieel directeur										
Gebouwen										
Groendienst										
ICT										
Integratiedienst										
Jeugd										
Juridische zaken										
Kinderopvang										
Landbouw										
Leefmilieu										
Lokale economie										
Maatschappelijke veiligheid										
Managementteam										
Mobiliteit & verkeer										
Nutsvoorzieningen										
OCMW			1		1					
Onderwijs										
Onthaal										
Openbare werken				1	1					
Personeel										
Politie										
Ruimtelijke ordening										
Secretariaat										
Senioren										
Sociale- & welzijnsdienst										
Sport										
Tewerkstelling										
Toerisme										
Vreemdelingenzaken										
Vlaams beleid										
<i>Totaal</i>			1	1	2					



4 HORIZONTALA ANALYSE

Vanaf 2020 werden er minder klachten geregistreerd omdat ontevredenheden over anderstalig taalgebruik door derden voortaan als taalmeldingen worden aanschouwd.

Totaal aantal klachten

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Totaal aantal klachten	47	52	45	27	2
<i>Totaal</i>	47	52	45	27	2

Ontvankelijkheid

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Aantal klachten ontvankelijk	14	52	45	27	2
Aantal klachten niet-ontvankelijk	33				
<i>Totaal</i>	47	52	45	27	2

Gegrontheid

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Aantal klachten gegrond	12	11	4	4	2
Aantal klachten niet-gegrond	35	41	41	23	
<i>Totaal</i>	47	52	45	27	2

Oorsprong klachten

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Bedrijf binnen gemeente					
Bedrijf buiten gemeente	1				
Inwoner	41	52	44	25	2
Niet-inwoner	5		1	2	
<i>Totaal</i>	47	52	45	27	2

Aantal klachten per dienst

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Aankoopdienst					
Algemeen directeur					
Archief					
Algemeen	1				
Bevolking	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		1			
Nutsvoorzieningen					
OCMW	3				1
Onderwijs		2			
Onthaal					
Openbare werken	1	1			1
Personeel					
Politie					
Ruimtelijke ordening					
Secretariaat					
Senioren					
Sociale- & welzijnsdienst	1				
Sport	1	1	1		
Tewerkstelling					
Toerisme					
Vreemdelingenzaken					
Vlaams beleid	37	40	42	23	
<i>Totaal</i>	<i>47</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>

Gemiddelde doorlooptijd

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Gemiddelde doorlooptijd	20	14	16	12	5
<i>Totaal</i>	<i>20</i>	<i>14</i>	<i>16</i>	<i>12</i>	<i>5</i>

Doorlooptijd klachten

	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Doorlooptijd < 30 dagen	33	50	42	24	2
Doorlooptijd > 30 dagen	4	2	3	3	
<i>Totaal</i>	<i>33</i>	<i>52</i>	<i>45</i>	<i>27</i>	<i>2</i>

Doorlooptijd klachten per dienst

Doorlooptijd klachten per dienst

	< 30 dagen					> 30 dagen				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Aankoopdienst										
Algemeen directeur										
Archief										
Algemeen						1				
Bevolking	1	2	1	1		1			1	
Bibliotheek				1						
Burgerlijke stand										
CID										
Cultuur		1								
Dienst Financiën										
Evaluatiecommissie decretale gr										
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		1								
Nutsvoorzieningen										
OCMW	2				1	1				
Onderwijs		2								
Onthaal										
Openbare werken	1				1		1			
Personeel										
Politie										
Ruimtelijke ordening										
Secretariaat										
Senioren										
Sociale- & welzijnsdienst	1									
Sport	1	1	1							
Tewerkstelling										
Toerisme										
Vreemdelingenzaken										
Vlaams beleid	32	40	39	21		5		3	2	
Totaal	33	39	42	24	2	4	8	3	3	

Klachten per onderwerp per dienst	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>
Belastingen					
Bereikbaarheid					
Bouwovertreding					
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	6	3	1	3	1
Kwaliteit van de opvang dienst thuisopvang					
Kwaliteit van de opvang DVO					
Kwaliteit van de opvang KDV					
(Lange) wachtrijen					
Lawaai/overlast van openluchtactiviteiten met muziek					
Ongeluk dienst thuisopvang					
Ongeluk binnen DVO					
Ongeluk binnen KDV					
Onderhoud openbaar groen					
Onderhoud voetwegen					
Ophaling van huisvuil					
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					1
Sluikstorten					
Snelheid					
Stamboomonderzoek					
Straatverlichting					
Strooidiensten					
Taalproblematiek	37	40	42	23	
Toegankelijkheid					
Vandalisme aan auto's bij fuiven in Laekelinde					
Vandalisme aan speeltoestellen en infrastructuur op de speelterreinen					
Verkeersproblemen		1			
Verkiezingen					
Verwaarloosde percelen					
Verwaarloosd terrein					
Wegenwerken		1			
Wildparkeren					
Woonkwaliteit					
Zwerfvuil					
Zwerfvuil en overvolle vuilbakken op de speelterreinen					
Totaal	47	52	45	27	2

Klachtenbehandeling 2019 – 2020

1. Inleiding	2
2. Klachtenbeeld 2019 - 2020.....	2
2.1. Termijn.....	3
2.2. Afhandeling klachten	3
2.3. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren	4

1. Inleiding

Als lokaal bestuur Sint-Truiden staan we voor verschillende levensdomeinen dicht bij de burger. In de praktijk betekent dit dan ook dat er zeer veel contacten tussen bestuur en burger worden aangegaan. Zo ontving het klantencontactcenter van bij de start in 2020 bijvoorbeeld meer dan 36.754 oproepen en werden er via het burgermeldsysteem meer dan 3.754 burgermeldingen geregistreerd. Temidden van al deze contacten kan het zijn dat de burger zich onheus behandeld voelt en/of ontevreden is over de geleverde dienstverlening. Lokaal bestuur Sint-Truiden kiest er dan ook voor om deze klachten als een belangrijk en waardevol signaal te zien om de dienstverlening aan de burger verder te kunnen verbeteren. De behandeling van klachten gebeurt dan ook zorgvuldig. Een grondige, klantvriendelijke en uniforme aanpak staat hierin voorop.

Vanuit deze visie zijn er in 2019 verschillende stappen genomen om de klachtenbehandeling verder te optimaliseren. Zo 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.

Op basis van het voorgaande verzekeren we dat:

- de klachten correct en integer behandeld worden;
- de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden;
- de melder een antwoord krijgt.

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 - 2020 geschetst.

2. Klachtenbeeld 2019 - 2020

	Totaal aantal klachten	Registratie via eigen kanalen		Registratie via Vlaamse ombudsman
		Via diensten	Via BMS	
2019	47	37	1	8
2020	36	21	2	13

Tabel 1. Overzicht aantal ontvangen klachten per kanaal

In 2019 registreerde lokaal bestuur Sint-Truiden 47 klachten. Alle klachten werden ontvankelijk verklaard. Acht klachten werden met tussenkomst van de ombudsman behandeld. De ombudsman nam in deze dossiers de rol op van 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.

In 2020 registreerden we een totaal van 36 klachten waarbij 1 klacht onontvankelijk verklaard werd¹. We merken hierbij op dat vooral tijdens het voorjaar – ook de periode van de eerste golf van de corona-pandemie - er weinig tot geen klachten zijn toegekomen. Dit kan een verklaring zijn voor het lagere aantal klachten dat we in 2020 mochten ontvangen.

In totaal bereikten 13 klachten ons via de Vlaamse ombudsman. Hiervan stroomden er 5 door naar onze interne klachtenprocedure. Voor 8 dossiers nam de ombudsman een actievere rol op. Dit betekent dat de informatie die diensten aanleveren ook mee door de ombudsman wordt opgevolgd en in overleg gecommuniceerd wordt naar de burger. De samenwerking met de ombudsman uit zich ook in het kunnen stellen van info- en adviesvragen over specifieke dossiers.

Daarnaast zien we dat het burgermeldsysteem als kanaal voor het melden van klachten slechts vrij beperkt gebruikt wordt door de burger. Wanneer een burger in het burgermeldsysteem verschillende keren eenzelfde melding maakt waarbij een oplossing uitblijft, dan wordt dit ook als klacht behandeld. De meeste klachten worden echter via mail verstuurd naar de betrokken diensten of de algemeen directeur. De medewerkers van de stad worden jaarlijks gesensibiliseerd om klachten te herkennen en intern door te geven aan de klachtencel om zo een centrale behandeling mogelijk te maken. Op die manier kan ook de stap naar kwaliteitsmanagement gezet worden (zie ook punt 2.3).

2.1. Termijn

Sinds de vernieuwing van het klachtenreglement² wordt een termijn van 45 dagen gehanteerd waarbinnen de burger een antwoord op zijn klacht mag verwachten. Voor twee klachten werd deze termijn niet gehaald door vertraging in de administratieve afhandeling. In 2020 was de gemiddelde antwoordtermijn 25 dagen.

2.2. Afhandeling klachten

Voor alle klachten die we als lokaal bestuur ontvangen, wordt er gestreefd naar een klantvriendelijke oplossing waarbij een correcte toepassing van overheidsprincipes (neutraliteit, gelijkheid, correctheid,...) vooropstaat. In dit kader streven we ernaar om de burger via de antwoordbrief in de klachtenprocedure zo volledig als mogelijk te informeren. Zo geven we enerzijds achtergrondinformatie over de aangeklaagde situatie zoals ze door onze diensten werd ingeschat, anderzijds worden ook toekomstige acties – al dan niet geïnitieerd door de klacht – aan de burger meegegeven. De klager wordt in de antwoordbrief bovendien steeds gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de ombudsman indien het antwoord als ontoereikend wordt ervaren. Dit wordt geformuleerd als volgt:

Mocht u niet tevreden zijn met dit antwoord dan kan u zich wenden tot Bart Weekers, de ombudsman van de stad Sint-Truiden. Hij is een vertrouwenspersoon waar je terecht kan als je vindt dat jouw klacht over een stadsdienst, OCMW, Zorgbedrijf of AGOST niet voldoende door de dienst zelf is behandeld. U kan Bart Weekers bereiken per e-mail: ombudsman@sint-truiden.be of via de website van de Vlaamse Ombudsdienst.

¹ Deze klacht werd, na overleg met de politiediensten, beschouwd als een politieaangelegenheid. De politiediensten hebben de behandeling van deze klacht verder behartigd.

² Zie raadsbesluit van 17 juni 2019

2.3. Klachten: een basis om de dienstverlening te verbeteren

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. Om een goede beleidsevaluatie te kunnen opzetten, worden de klachten in verschillende categorieën ingedeeld (zie tabel 2).

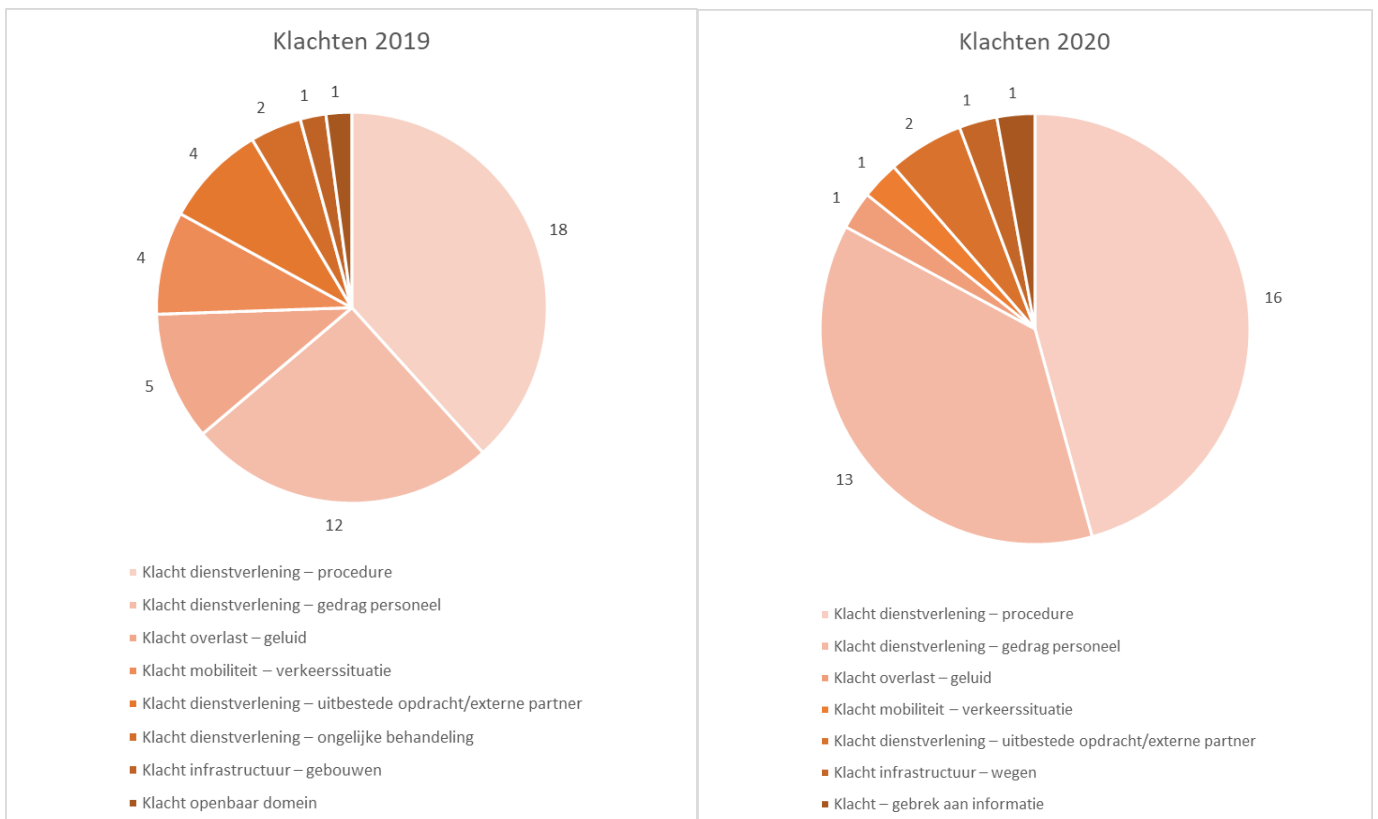
Categorieën	2019		2020	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Klacht dienstverlening – procedure De burger is ontevreden over het verloop van een procedure. Dit kan bijvoorbeeld ontstaan door onduidelijke procedures, onvoldoende communicatie over de verschillende stappen, administratieve fouten,...	18	38%	16	45,7%
Klacht dienstverlening – gedrag personeel De burger is ontevreden over het gedrag van een ambtenaar.	12	26%	13	37,1%
Klacht overlast – geluid De burger klaagt geluidsoverlast aan.	5	11%	1	2,9%
Klacht mobiliteit – verkeerssituatie De burger klaagt onveilige/onduidelijke verkeerssituaties aan ³ .	4	9%	1	2,9%
Klacht dienstverlening – uitbestede opdracht/externe partner 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%	2	5,7%
Klacht dienstverlening – ongelijke behandeling De burger meldt een situatie waarin hij/zij zich ongelijk behandeld voelt.	2	4%	0	0%

³ Voor deze categorie behandelt de dienst mobiliteit ook zeer veel informatieve meldingen. Er is sprake van een klacht wanneer een uiting van ontevredenheid over de werking van de stadsdiensten wordt meegegeven (cfr. definitie klacht, art. 3 klachtenreglement van 17 juni 2019).

Klacht infrastructuur – gebouwen De burger heeft een klacht over de staat van een gebouw dat eigendom is van het lokaal bestuur.	1	2%	0	0%
Klacht openbaar domein De burger heeft een klacht over de staat van het openbaar domein.	1	2%	0	0%
Klacht infrastructuur – wegen	0	0%	1	2,9%
Klacht – gebrek aan informatie	0	0%	1	2,9%

Tabel 2. Aantal ontvangen klachten, verdeeld naar categorie

In tabel 2 zien we dat de top drie van categorieën in 2020 grotendeels gelijk loopt met de top drie van 2019.



Wanneer we naar de categorieën kijken waarin de meeste klachten zijn binnengekomen, dan neemt 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,...)⁴.

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 werd 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. In 2020 kunnen we de binnengekomen klachten niet koppelen aan één specifieke procedure.

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. 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 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 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 zeer goed geëvalueerd zijn door de burger (gemeentemonitor, onderzoek UCLL).

⁴ Meldingen die via reguliere handhaving lopen bij de dienst Omgeving (bijv. naleving omgevingsvergunning) worden niet geregistreerd als klacht. Deze dienstverlening verloopt momenteel immers voornamelijk reactief. Dit betekent dat de dienst op basis van een melding (mogelijk) een handhavingsmaatregel neemt. Ook meldingen waarbij een burger niet tevreden is met het resultaat van een procedure (bijv. de wel of niet toekenning van een omgevingsvergunning) worden niet beschouwd als klacht tenzij de melder duidelijk aangeeft dat hij/zij ontevreden is over de geleverde dienstverlening.'

- Klacht overlast - geluid

Lokaal bestuur Sint-Truiden is een levendige stad die gastvrij en verbindend is. Vanuit deze visie werden er in 2019 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 samengewerkt met de lokale politie Sint-Truiden – Gingelom - Nieuwerkerken, bijvoorbeeld voor wat betreft de vaststelling en handhaving van afspraken.

- Klacht dienstverlening – uitbestede opdracht/externe partner

In 2020 registreerden we twee klachten over partners waar lokaal bestuur Sint-Truiden mee samenwerkt. Deze categorie van klachten wordt steeds teruggekoppeld naar de betrokken leveranciers. Er wordt in de mate van het mogelijke ook steeds samen naar een oplossing gezocht.

- Diensten met veelvuldig contact met de burger

Ten slotte stellen we vast dat in 2020 iets minder dan één op drie klachten betrekking hebben op het parkeren in onze stad (6 klachten) alsook op een bezoek aan het containerpark (5 klachten). Dit zijn diensten waar elke burger frequent gebruik van maakt en die bovendien regels handhaven (bijv. retributiereglement parkeren, sorteerregels afval,...). Dit vergroot dan ook de kans dat er meer negatieve ervaringen worden ervaren.

De signalen die ons via de klachtenbehandeling bereiken zijn hierin belangrijke aandachtspunten die een groot verschil kunnen maken in de kwaliteit van de dienstverlening. Specifiek voor het parkeerbeleid is er extra ingezet op verduidelijking van enkele regels met betrekking tot het gebruik van bewonerskaarten en vervangwagens in het infoblad (editie november). Daarnaast wordt aan medewerkers ondersteuning geboden door hierin opleiding te voorzien.

WERVIK

VOOR KENNISNAME

Het reglement van klachtenbehandeling voor het lokaal bestuur Wervik, goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van 30 juni 2020 bepaalt in artikel 13 § 1 dat er een 6-maandelijkse rapportering moet gebeuren van de klachten aan het college.

Dit rapport moet onderstaande gegevens bevatten:

- Het klachtkanaal
- Omschrijving van de klachten
- Het aantal ontvankelijke vs. onontvankelijke klachten
- Het onontvankelijkheidstype
- De beoordeling en het type van de ontvankelijke klachten
- De doorlooptijd (= tijd vanaf indienen tem beslissing)
- Info over het halen van de deadlines
- De verbeteringen

Onderstaande verslag werd opgemaakt voor de periode van 1 juli 2020 tot en met 31 december 2020.

In bijlage is de tabel terug te vinden.

Totaal aantal klachten: 30

28 digitaal ingediend en 2 schriftelijk

5 ongegrond, 3 deels gegrond-deels ongegrond, 1 gegrond-gecorrigeerd

Doorlooptijd: allemaal binnen termijn

Ontvankelijk vs onontvankelijk

In de eerste 6 maanden van de opstart van de werking volgens het nieuwe reglement stellen we vast dat het aandeel niet-ontvankelijke klachten heel hoog ligt (21 van de 30).

Ondertussen werd de bevolking nogmaals op de hoogte gebracht van de procedure via de website en in de stadskrant Waarheen, en er kan vastgesteld worden dat de hoeveelheid niet ontvankelijke klachten daalt.

Onontvankelijkheidstype

De helft (11) van de niet-ontvankelijke klachten (21) is niet bestemd voor de stadsdiensten. 7 klachten vallen eigenlijk onder de noemer meldingen en 2 klachten zijn aan het beleid gericht. Via het digitaal klachtenformulier werd er 1 bedanking ingediend.

Verbeteringen

Navraag bij de klachtenbehandelaars leert ons dat de voorstellen tot verbeteren werden opgevolgd en dat er geen verdere opmerkingen zijn binnen gekomen. Het is wel zo dat de laatste twee klachten nog niet volledig werden afgesloten, maar tot op vandaag worden de verbeteringen vlot opgevolgd.

Info over het halen van de deadlines

De deadlines werden goed opgevolgd. 1 klacht werd tijdig beantwoord maar volgens de verkeerde werkwijze. De medewerkers werden ondertussen op de hoogte gebracht van de nieuwe werkwijze en dit verloopt nu wel vlot.

Vlaamse ombudsdienst en doorgeven klachten aan Kind en Gezin

De indieners van de klachten worden er bij het beantwoorden op gewezen dat zij, indien ze niet akkoord gaan met de afhandeling van de klacht, een melding kunnen maken bij de Vlaamse ombudsdienst.

De ontvankelijke klachten worden na behandeling, door het secretariaat integraal doorgestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Wij hebben van nog geen meldingen gekregen van deze dienst, dat er door burgers verdere stappen werden ondernomen.

De ontvankelijke klachten ivm kinderopvang, worden ongeacht de catalogering, integraal doorgestuurd naar Kind en Gezin. De indieners worden hiervan op de hoogte gebracht.

Verslag klachtenbehandeling (vanaf 1 juli 2020 tem 31 december 2020)

nummer	digitaal - schriftelijk	omschrijving	ontvankelijk	catalogering	doorlooptijd	deadlines
5	digitaal	niet of te laat beantwoorden stedenbouwkundige vragen	ja	gegrond en gecorrigeerd	7 dagen	ok
6	digitaal	distels in tuin buurman - privé	nee			
7	digitaal	overhangende struiken thv privé + kapot voetpad	nee			
8	digitaal	niet mogelijk om laadpaal aan het gemeentehuis te gebruiken	nee			
9	digitaal	ontvangen parkeerboete in blauwe zone	nee			
10	digitaal	niet ophalen vuilniszak in de Dadizelestraat	nee			
11	digitaal	aanrekenen onroerende voorheffing, 2 x een factuur in 1 jaar	nee			
12	digitaal	vermoedelijk beschadigen infrastructuur op de parking Oosthove	nee			
13	digitaal	niet volledig opladen quizfilm op sociale media	ja	deels gegrond deels ongegrond	25 dagen	niet ok
14	digitaal	verzakking in voetpad Beselarestraat	nee			
15	digitaal	ongepast gedrag van een begeleider kinderopvang sloeber	ja	ongegrond	30 dagen	niet ok
16	digitaal	uitwerpselen van duiven op voetpad in Speiestraat, niet reinigen voetpad	nee			
17	digitaal	Kruisekestraat: foutief en/of langdurig geparkeerde voertuigen op de rijweg	nee			
18	digitaal	plaatsen onofficiële verkeersborden, bevuilen riolering en voetpaden, geen gevolg door lokale politiediensten	nee			
19	digitaal	niet buiten de dorpskern vegen door veegmachine	nee			
20	digitaal	verplaatsingsproblemen naar aanleiding van een sportevenement	ja	deels gegrond deels ongegrond	2 dagen	ok
21	digitaal	fout/langdurig parkeren in blauwe zone zonder gevolg	nee			
22	digitaal	onderhoud straatgoten met de veegmachine - ongeveer 0,5 meter steenslag verwijderd	ja	deels gegrond deels ongegrond	3 dagen	ok
23	digitaal	licht in het archief van het stadhuis blijft heel het weekend branden	nee			
24	digitaal	onkruid op straat en parkeerplaatsen	nee			
25	schriftelijk	slecht behandeld door brandweer en politiediensten	nee			
26	schriftelijk	niet dragen van mondkapen door personeelsleden van de stad op de wekelijkse markt en ongepast gedrag	ja	deels gegrond deels ongegrond	5 dagen	ok
27	digitaal	niet dragen mondkapen en niet respecteren anderhalve meter door marktbezoekers	nee			
28	digitaal	onbeleefd gedrag van de politie	nee			
29	digitaal	onvoorziene sluiting campersite De Balokken	ja	ongegrond	2 dagen	ok
30	digitaal	geluidsoverlast, privacy geschonden door kinderopvang te Geluwe	ja	ongegrond	15 dagen	ok
31	digitaal	bedanking voor herstelling voetpad	nee			
32	digitaal	ongenoegen over het plaatsen van paaltjes in de Kleine Wervikstraat	nee			
33	digitaal	ongenoegen over het plaatsen van paaltjes in de Kleine Wervikstraat	nee			
34	digitaal	onterecht aanrekenen van gebruik bordjes verboden te parkeren	ja	ongegrond	10 dagen	ok
totaal:	28 digitaal		9 ontvankelijk	5 ongegrond		7 OK
30	2 schriftelijk		21 niet ontvankelijk	3 deels gegrond		2 niet OK

				1 gegrond en gecorrigeerd		
--	--	--	--	---------------------------	--	--

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
digitaal loket ABB	28 januari 2020	6 februari 2020	klacht m.b.t. de opname van een woning in het leegstandsregister	huisvesting	ongegrond	De zakelijk gerechtigde dient tegen de beslissing tot opname in het leegstandsregister beroep aan te tekenen bij het college van burgemeester en schepenen.	nee	/
mail	10 februari 2020	4 maart 2020	klacht m.b.t. de proefopstelling voor een knip in de Antwerpsedreef (zonder voldoende analyse en nulmeting in omliggende straten ingevoerd)	mobiliiteit	deels gegrond	Een nulmeting werd op voorhand ingeschat als overbodig. Omdat het een proefopstelling is, zal er nog een evaluatie gebeuren. Dus eerst die resultaten afwachten, voor er definitief beslist zal worden.	ja	/
mondeling gesprek	13 maart 2020	16 maart 2020	klacht m.b.t. de ontvangst van een verslag van een overleg op 5 februari	ruimtelijke ordening	ongegrond	In de loop van het dossier werd verschillende keren mondeling info gegeven om de mogelijke stappen te bespreken. Er werd nooit een verslag gestuurd. De vraag komt meer dan een maand na het overleg, dus het verslag wordt niet meer gemaakt. Wat besproken werd tijdens dit overleg, komt neer op wat door het CBS beslist werd. Deze info werd al bezorgd aan de klager, en werd bij het antwoord op de klacht als bijlage toegevoegd.	nee	/
digitaal loket ABB	13 mei 2020	20 mei 2020	klacht m.b.t. het oppompen van water door een bouwondernemer bij de bouw van een blok appartementen (nalatigheid gemeentelijke diensten)	milieu	ongegrond	De gemeentelijke diensten hebben meerdere keren contact opgenomen met de bouwheer om het stopzetten van de bronbemaling op te volgen. De bouwheer gaf telkens een gegronde reden om de pompen te laten draaien. Er kan de gemeentelijke diensten geen nalatigheid verweten worden.	ja	/
mail	2 juni 2020	26 juni 2020	klacht i.v.m. on gepaste behandeling bij de verdeling mondmaskers	onthaal	deels gegrond	Door het gemeentebestuur werden verontschuldigen aangeboden en de betrokken medewerkster (en haar team) werd aangesproken.	ja	De betrokken medewerkster (en haar team) werd aangesproken
telefoon	25 augustus 2020	3 september 2020	klacht i.v.m. harde communicatie na melding niet afhalen GFT-container	milieu	deels gegrond	Door het gemeentebestuur werden erontschuldigen aangeboden en met de dienst gezinszorg werd voor de klager een gepaste oplossing uitgewerkt.	nee	De dienst gezinszorg werd voor de klager een gepaste oplossing uitgewerkt.

onontvankelijke klachten								
kanaal	datum klacht ontvangen	datum antwoord verzonden	korte omschrijving klacht	betrokken dienst	reden niet ontvankelijk	oplossing	inwoners in zelfde situatie: ja/nee?	actie om situatie in toekomst te vermijden
mail	16 september 2020	20 september 2020	klacht i.v.m. aantal personen in busje Handicar (aantal personen en duurtijd rit)	maatschappelijk welzijn	geen 'klacht' mbt gemeentelijke dienstverlening	Desondanks de onontvankelijkheid van de klacht werd door de gemeentelijke diensten bemiddeld tussen Handicar en klager/cliënt en werd dit item meegenomen naar het overleg 'aangepast vervoer'.	ja	/

Betreft: Opvolging coronagerelateerde adviesvragen en klachten – inhoudelijke tendensen

1 SITUERING

BC&K heeft deze nota geschreven met input van de afdelingen Lokale Organisatie en Werking (LOW), Lokale Financiën (LF) en Lokale Samenwerking, Verzelfstandiging en Personeel (LSVP).

Deze nota geeft een cijfermatig overzicht van de coronagerelateerde klachten en adviezen:

- totaal aantal coronagerelateerde klachten en adviezen;
- evolutie per maand van het aantal coronagerelateerde klachten en adviezen;
- verdeling per afdeling (LOW, LF en LSVP) van het aantal coronagerelateerde klachten en adviezen;
- doorlooptijd behandeling van de coronagerelateerde klachten en adviezen.

Deze nota biedt daarnaast een klare kijk op de grote inhoudelijke thema's die bleken uit de coronagerelateerde adviesvragen en klachten. Zo kan ABB:

- lokale besturen zo goed mogelijk ondersteunen in de nieuwe realiteit met veranderende maatregelen vanuit de verschillende overheidsniveaus;
- aanpassingen met blijvende gevolgen capteren en omzetten in beleid.

De coronagerelateerde adviezen en klachten gingen vooral over:

- de werking en organisatie van de politieke organen;
- de aanvullende preventieve of curatieve maatregelen door lokale besturen via burgemeestersbesluit (bijv. mondkaskerverplichting);
- de lokale evenementen;
- de begraafplaatsen, lijkbezorging en erediensten;
- de financiën;
- de rechtspositieregeling.

Die onderwerpen komen achtereenvolgens aan bod. We gaan ook dieper in op de acties die ABB al ondernam of nog lopen.

2 ALGEMEEN OVERZICHT – CIJFERS

2.1 TOTAAL AANTAL ADVIEZEN EN KLACHTEN 2020 TEGENOVER 2019

In de grafieken en tabellen geven we het totale aantal adviezen en klachten weer voor de afdelingen LOW, LF en LSVP. We vergelijken 2019 met 2020 en onderscheiden de coronagerelateerde adviezen en klachten en de reguliere adviezen en klachten.

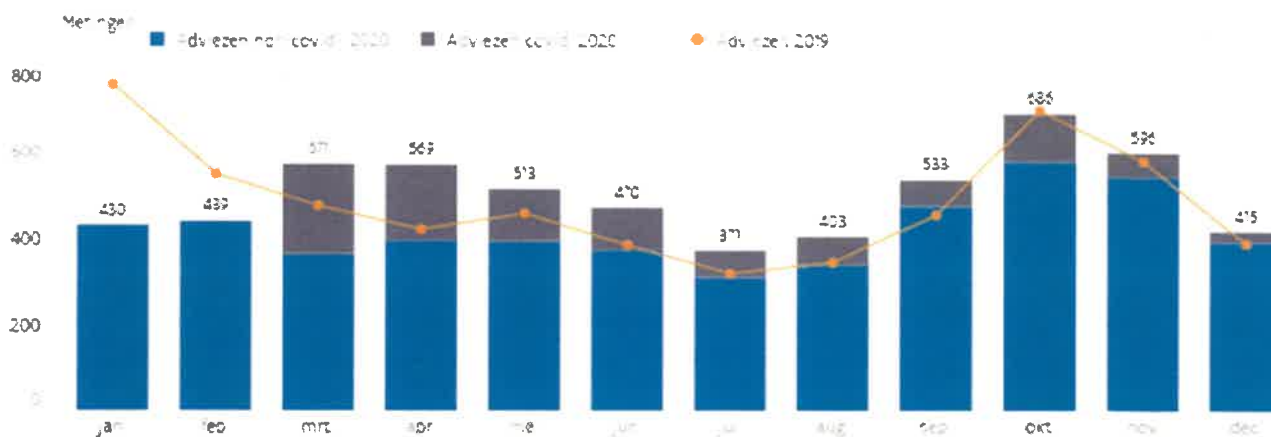
Daaruit kunnen we 4 conclusies trekken:

- Het totale aantal adviezen steeg met 3%. Het totale aantal klachten steeg met 11%. LOW behandelde 77 van de 80 coronagerelateerde klachten.
- De afdeling LSVP behandelde 13% minder adviezen en 11% minder klachten.
- De afdeling LF behandelde 6% minder adviezen en 8% minder klachten.
- De afdeling LOW behandelde 29% meer adviezen en 15% meer klachten.

De afdeling LF wijst op de volgende punten als valabele redenen voor het feit dat er, ondanks de coronacrisis, minder vragen en klachten waren in 2020.

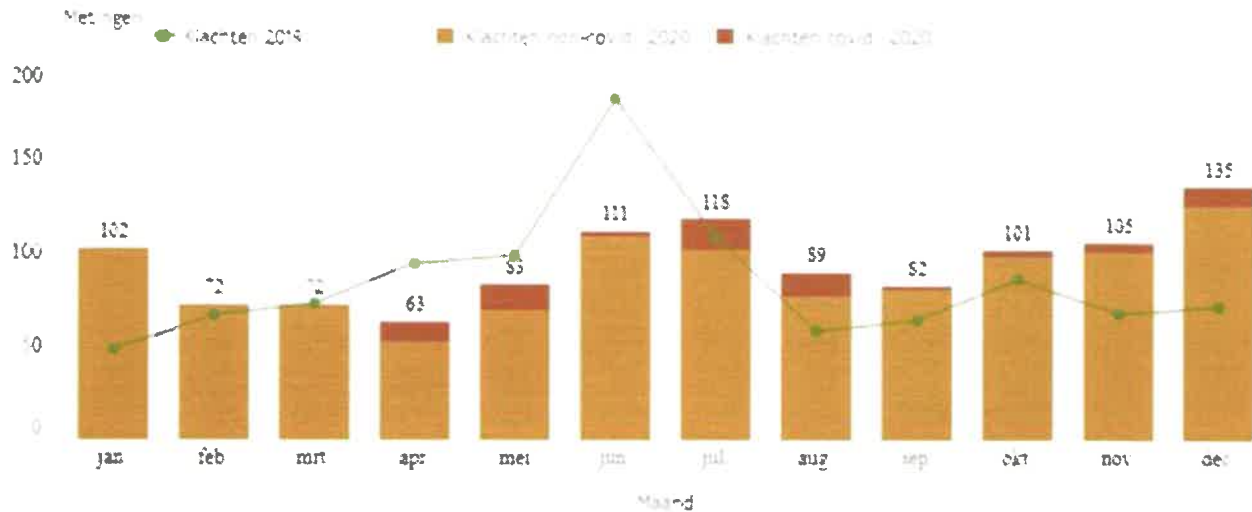
- In 2019 waren de besturen volop bezig met het voor de eerste keer opmaken van hun MJP volgens de nieuwe regelgeving. Het is logisch dat er in 2019 dan ook meer adviesvragen gesteld werden dan in 2020;
- Het is ook de gewoonte van de besturen om in het eerste jaar van de legislatuur de fiscale reglementen te hernieuwen of aan te passen. Vaak gaat dat gepaard met meer vragen maar ook met meer klachten van burgers.

Adviezen 2019 en 2020 LOW, LF en LSVP

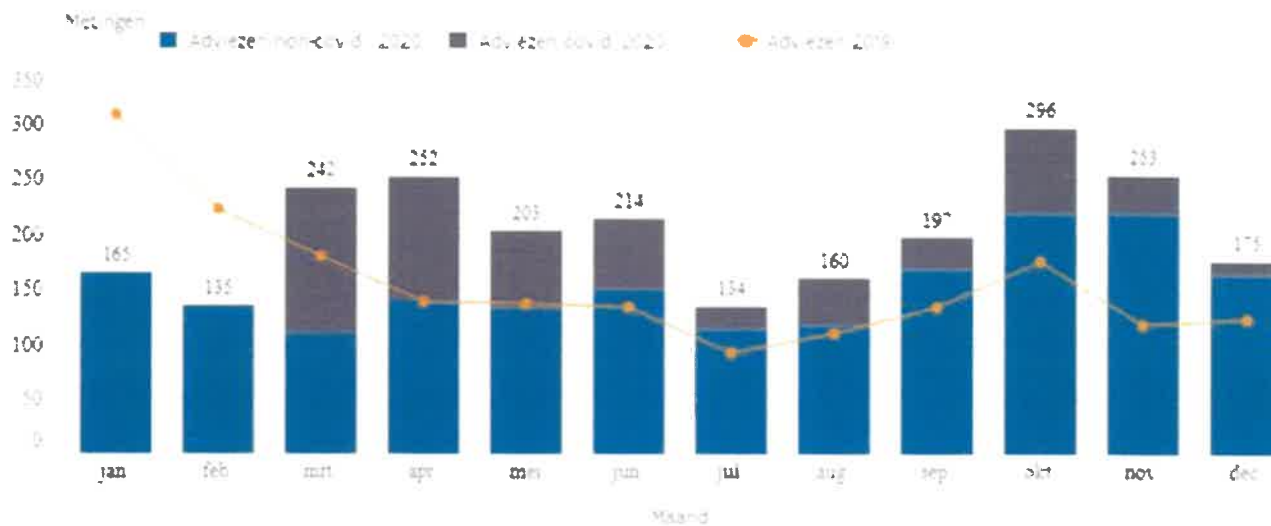


Maand	Adviezen 2019	Adviezen 2020	Adviezen non-covid: 2020	Adviezen covid: 2020
jan.	758	430	430	0
feb.	548	439	439	0
mrt.	478	571	363	208
apr.	421	569	394	175
mei	457	513	392	121
jun.	387	470	372	98
jul.	320	371	309	62
aug.	344	403	337	66
sep.	454	533	473	60
okt.	695	686	576	110
nov.	579	596	540	56
dec.	388	415	390	25
Totaal	5829	5996	5015	981

Klachten 2019 en 2020 LOW, LF en LSVP

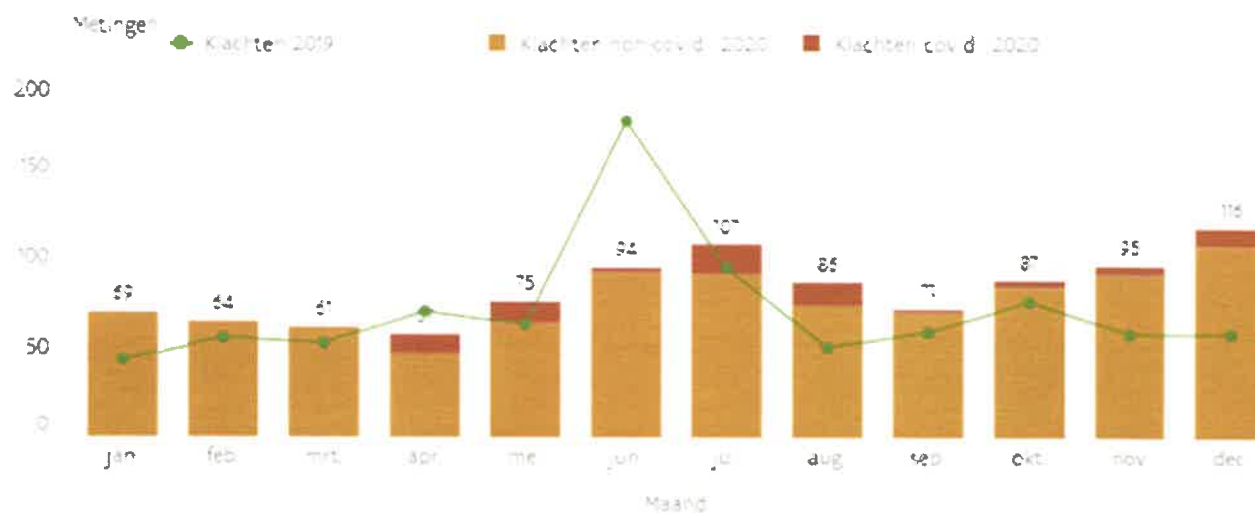


Adviezen 2019 en 2020 LOW



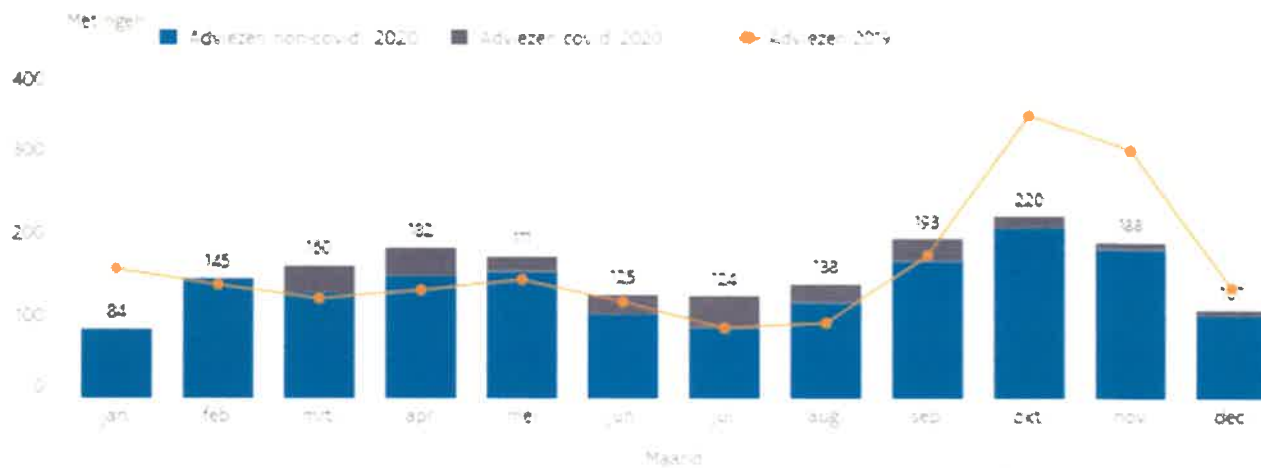
5/10/2021

Klachten 2019 en 2020 LOW

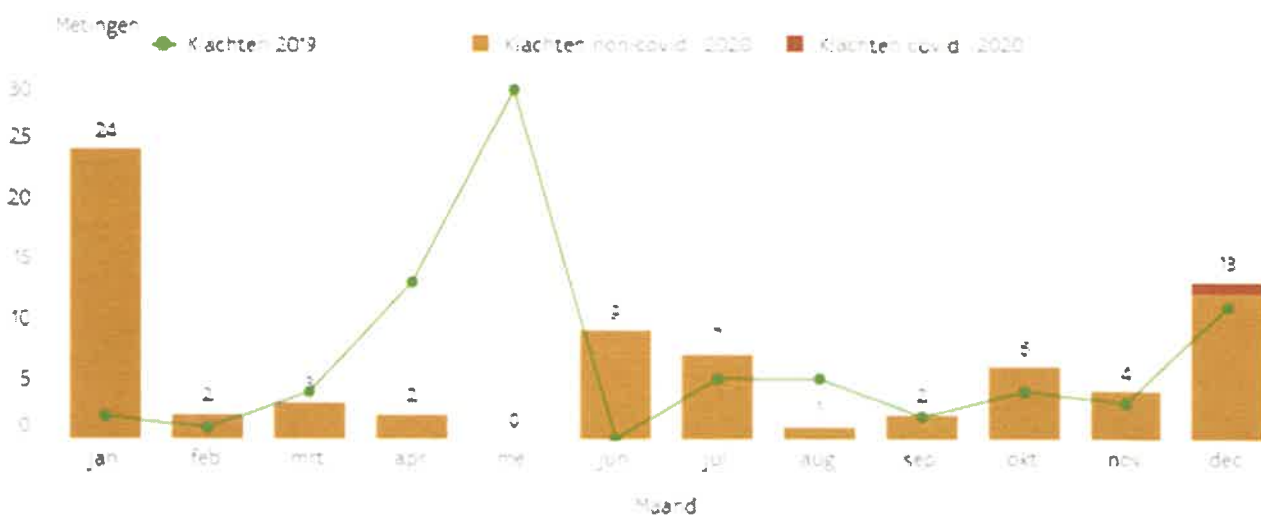


5/10/2021

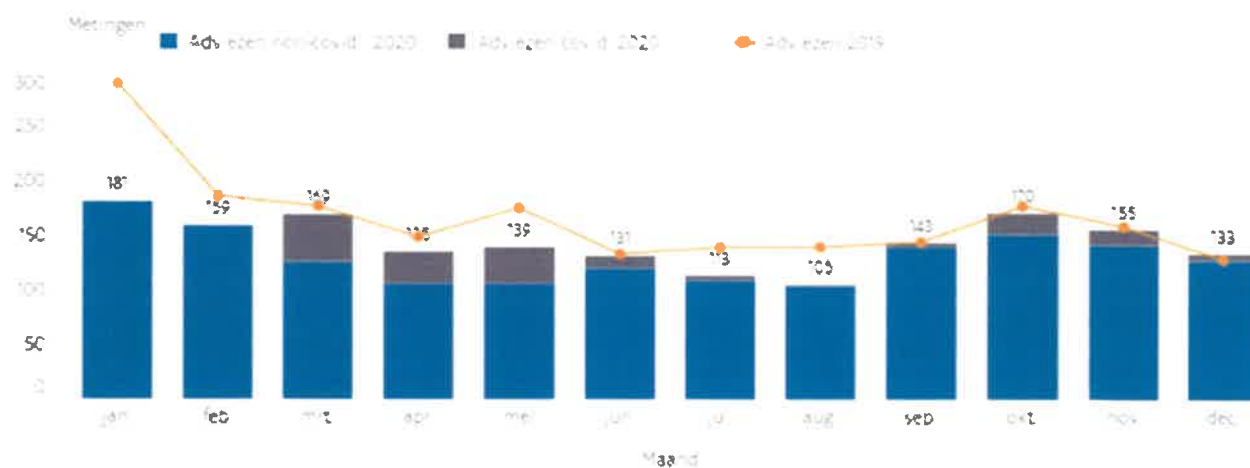
Adviezen 2019 en 2020 LF



Klachten 2019 en 2020 LF

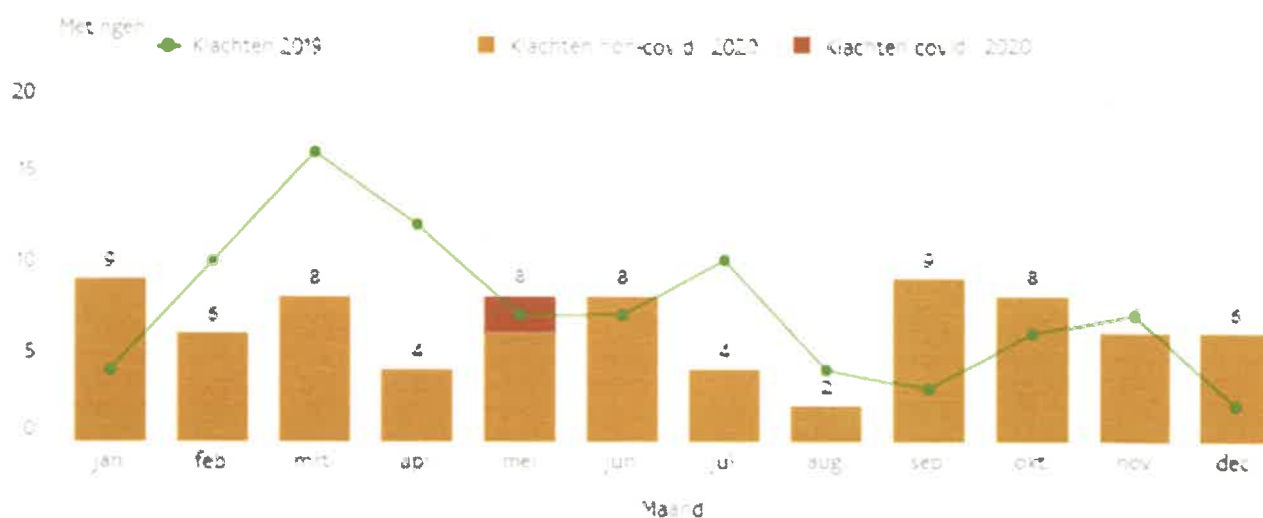


Adviezen 2019 en 2020 LSVP



18/02/2021

Klachten 2019 en 2020 LSVP

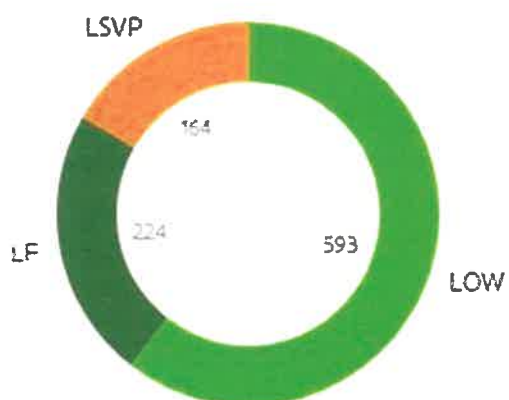


18/02/2021

2.2 VERDELING PER AFDELING

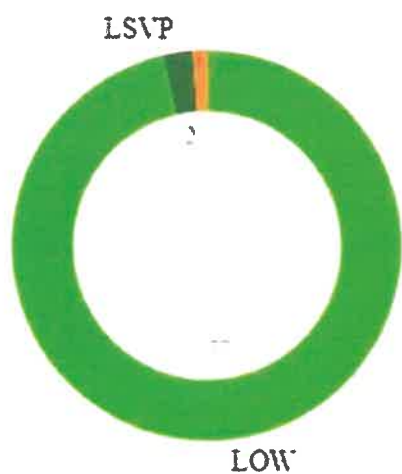
Hieronder geven we de verdeling van de coronagerelateerde adviezen en klachten weer per afdeling (LOW, LF en LSVP).

Verdeling covid adviezen 2020



15.02.2021

Verdeling covid klachten 2020

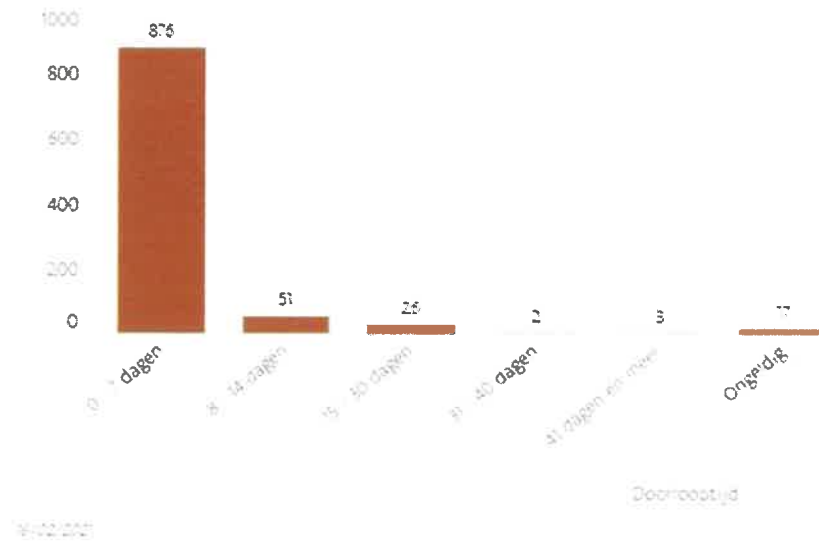


15.02.2021

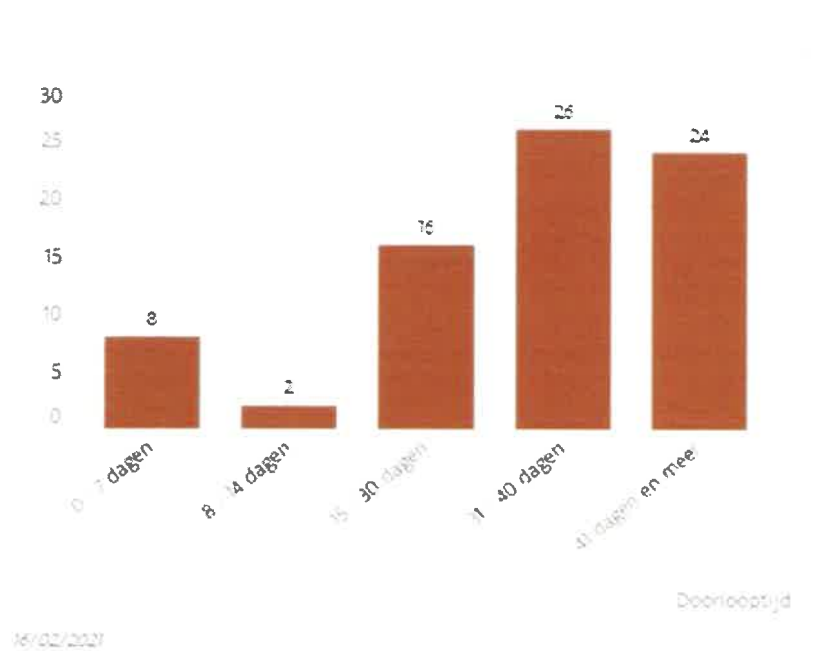
2.3 DOORLOOPTIJD

De grafiek toont de doorlooptijd van de coronagerelateerde adviezen en klachten.

Doorlooptijd van alle gesloten covid adviesdossiers 2020



Doorlooptijd van alle gesloten covid klachtendossiers 2020



3 INHOUDELIJKE THEMA'S

3.1 WERKING EN ORGANISATIE POLITIEKE ORGANEN

De manier waarop de verschillende raden moesten samenkomen en vergaderen, zorgde voor heel wat adviesvragen. Het ging daarbij niet enkel om de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen en de raad voor maatschappelijk welzijn bij de lokale besturen, maar ook om de algemene vergadering en de raad van bestuur bij de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Vooral de afdeling LOW en het team LSV van de afdeling LSVP ontvingen daarover heel veel adviesvragen.

Die adviesvragen gingen specifiek over:

- de digitale vergaderwijze of het hybride vergaderen. Deze 'nieuwe' vormen van vergaderen brachten praktische vragen met zich mee, zoals het verzekeren van de openbaarheid van de vergadering, de wijze van stemming en in het algemeen de naleving van de democratische principes;
- de mogelijkheid tot fysieke samenkomst van de organen. Die vragen gingen onder andere over:
 - de mogelijkheid om de gemeenteraad terug fysiek te laten doorgaan;
 - het maximum aantal personen dat in de vergaderruimte is toegelaten;
 - de locatie waar de fysieke vergadering kon/mocht doorgaan;
 - of publiek en pers waren toegelaten op de fysieke vergadering;
 - het toestaan of gebruik van plexiwandenglazen;
 - de voorschriften die van toepassing zijn tijdens de fysieke vergadering (bijv. het dragen van een mondmasker; ventilatie,...).

Het merendeel van de coronagerelateerde klachten die de afdeling LOW ontving, betrof de organisatie van de vergaderingen van lokale bestuursorganen (in het bijzonder over de digitale wijze van vergaderen). Het ging daarbij over:

- het beperken van het vragenrecht van de raadsleden;
- de schending van de verplichte openbaarheid van de gemeenteraad en de OCMW-raad;
- het niet voorzien in een livestream;
- de inbreuken op de social-distancing tijdens de fysieke gemeenteraad;
- de technische problemen bij de digitale toepassing waarmee vergaderd wordt.

3.2 AANVULLENDE PREVENTIEVE EN CURATIEVE MAATREGELEN DOOR LOKALE BESTUREN VIA BURGEMEESTERSBESLUIT

Veel lokale besturen stelden ook adviesvragen over de mogelijkheid tot het nemen van aanvullende preventieve of curatieve maatregelen. Het ging daarbij onder andere over:

- het beperken van het bezoekrechten in woonzorgcentra;
- het sluiten van scholen;
- het opleggen van quarantaineverplichting;
- het beperken of verbieden van buitenschoolse activiteiten;
- het beperken van de toegang tot bepaalde delen van het openbaar domein;
- de mondkaskerverplichting.

Lokale besturen stelden ook vragen over de werkwijze die zij moesten hanteren bij het aannemen van deze maatregelen (o.a. het plegen van overleg, juridische grondslag, motivering,...).

De afdeling LOW ontving hierover ook een aantal klachten. Die waren meestal gericht tegen het burgemeestersbesluit waarbij de mondkaskerplicht lokaal werd opgelegd of waarbij de toegang tot het openbaar domein werd beperkt.

3.3 LOKALE EVENEMENTEN

De afdeling ontving ook adviesvragen en klachten over de organisatie van (lokale) evenementen op het grondgebied van de gemeente. Het ging hierbij in hoofdzaak om vragen en klachten over de organisatie van kermissen, markten en de toepassing van de evenementenmatrix.

3.4 BEGRAAFPLAATSEN, LIJKBEZORGING EN EREDIENSTEN

De afdeling LOW ontving verschillende vragen over de begraafplaatsen, lijkbezorging en eredienslen.

Specifiek ging het dan over:

- de richtlijnen voor de begrafenisondernemers en crematoria;
- de toegankelijkheid van begraafplaatsen;
- de inrichting van tijdelijke begraafplaatsen;
- het aantal personen dat aanwezig mocht zijn op eredienslen en in eredienslgebouwen;
- de organisatie van de gedeeltelijke verkiezingen van de bestuursorganen die in 2020 moesten plaatsvinden.

3.5 FINANCIËN

ABB ontving vragen over het fiscale aspect van de coronacrisis, de effecten op het strategische en financieel beleid en over de Vlaamse steunmaatregelen voor de lokale overheden.

Team fiscaliteit kreeg vooral vragen over de mogelijkheden om de belastingdruk te verminderen via een wijziging, opheffing of intrekking van de belasting- en retributiereglementen.

Die vragen gingen concreet over:

- de belastingen of retributies over de inname van het openbaar domein, zoals terrassen, markten en kermissen;
- de bevoegdheid om die maatregelen te nemen;
- de retroactieve wijzingen van die reglementen;
- de toevoeging van vrijstellingen;
- de invoering van een belastingverlaging;
- de verlenging van betalingstermijnen;
- de toepassing van het overmachtsbeginsel.

De afdeling lokale financiën ontving heel wat vragen over de impact van de coronacrisis op het strategisch en financieel beleid. Die vragen gingen over:

- de impact van de coronacrisis op de meerjarenplannen (financieel evenwicht);
- de verlenging van de termijn voor de indiening van de jaarrekening;
- de codes waaronder de verschillende steunmaatregelen moesten worden geboekt.

Ten slotte kwamen er ook heel veel vragen binnen over de fondsen en de steunmaatregelen die de Vlaamse overheid aan de lokale besturen toekende. Het overgrote deel van die vragen ging over het budget en de aanwending van de subsidie voor armoedebestrijding en de subsidie voor ondersteuning van kwetsbare doelgroepen. De compensatie van de noodopvang voor schoolkinderen lokte ook aanzienlijk wat adviesvragen uit. Over de verdeling en de aanwending van het noodfonds voor cultuur, jeugd en sport ontving de afdeling ook nog vragen.

3.6 RECHTSPOSITIEREGELING

De teams personeel van de afdeling LSVP ontvingen veel adviesvragen over de rechtspositieregeling. Die gingen vooral over “verloven en afwezigheden” en “toelagen en vergoedingen”.

De teams ontvingen verschillende vragen over het corona-ouderschapsverlof dat de federale regelgeving mogelijk maakte. De meeste vragen gingen over:

- het toepassingsgebied van dit verlof (statutairen en werknemers);
- de vraag of de rechtspositieregeling moet worden aangepast of dat de personeelsleden van de lokale besturen rechtstreeks kunnen steunen op de federale maatregel.

Ook ontvingen de teams personeel verschillende vragen over tijdelijke werkloosheid en de invloed hiervan op de berekening van vakantiedagen, en ook wat de impact was van feestdagen tijdens de tijdelijke werkloosheid.

Het derde grote blok rond vragen in de categorie ‘verloven en afwezigheden’ had te maken met de quarantaine, vaak in combinatie met de terugkeer van reizen uit een rode zone.

Daarnaast ging de andere hoofdmoot over ‘toelagen en vergoedingen’. Hierbij ging het over:

- een mogelijke vergoeding voor het telewerk, zoals bijvoorbeeld een tussenkomst in de energie- en waterfactuur;
- de mogelijkheid om de vergoeding voor tijdelijke/technische werkloosheid verder aan te vullen;
- hoe de tijdelijke/technische werkloosheid de berekening van een aantal toelagen, zoals de eindejaarspremie, beïnvloedt.

De toevloed aan vragen werd wel deels opgevangen door de FAQ pagina constant te actualiseren.

Het team Lokale Samenwerking & Verzelfstandiging kreeg eveneens adviesvragen over de werking van de bestuursorganen in verzelfstandigde entiteiten en samenwerkingsverbanden. Inhoudelijk heeft men zich hier op de lijn gezet van de gemeente- en OCMW-raden. Er werd vanuit dit team ook meegeschreven aan het draaiboek voor de opstart van de schakelzorgcentra.

4 BELEIDSINITIATIEVEN

4.1 WERKING EN ORGANISATIE POLITIEKE ORGANEN

De afdeling LOW heeft vanaf de afkondiging van de federale fase van het nationaal noodplan betreffende de coördinatie en het beheer van de crisis coronavirus COVID-19 meteen richtlijnen ontwikkeld zodat de bestuursorganen van lokale besturen konden blijven vergaderen. Deze richtlijnen werden gecommuniceerd via o.a. de externe nieuwsbrieven en de website. De richtlijnen zijn steeds een dynamisch gegeven geweest en zijn aangepast aan de epidemiologische ontwikkelingen. Waar nodig heeft de afdeling LOW deze richtlijnen verduidelijkt aan de hand van de door lokale besturen gestelde adviesvragen.

Op vraag van minister van Binnenlands Bestuur Bart Somers heeft ABB in samenwerking met de VVSG een nieuw kader ontwikkeld voor vergaderingen van lokale bestuursorganen vanaf september. Het nieuwe kader, de bijhorende richtlijnen en de praktische tips geven aan op welke wijze de vergaderingen van lokale bestuursorganen kunnen plaatsvinden tijdens de federale fase ter bestrijding van het coronavirus Covid-19. Dit kader komt in de plaats van de eerdere richtlijnen die gepubliceerd zijn op [de website van ABB](#) en kan afhankelijk van de gezondheidsevolutie worden aangepast. Deze informatie kan de lokale besturen ondersteuning bieden in de beslissingen die ze nemen over de manier waarop vergaderingen zullen doorgaan. Zo creëren we een evenwicht tussen het *coronaproof* vergaderen en het goed functioneren van de lokale democratie.

ABB past het decreet over het lokaal bestuur aan om het digitaal of hybride vergaderen van lokale besturen ook in de toekomst mogelijk te maken. De Vlaamse Regering keurde op 17 juli 2020 [dit voorontwerp van decreet](#) tot wijziging van diverse decreten, wat betreft versterking van de lokale democratie, principieel goed. Het centrale idee van deze nieuwe regelgeving gaat uit van de autonomie van de lokale besturen. In de ontwerp teksten opgesteld met het oog op een tweede principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering zijn er een aantal aanpassingen doorgevoerd. De aanpassing komt erop neer dat alle lokale bestuursorganen in hun huishoudelijk reglement de mogelijkheid kunnen voorzien om digitaal of hybride te vergaderen. Voor de vergaderingen van de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn, de districtsraad en het bijzonder comité voor de sociale dienst blijft het uitgangspunt een fysieke vergadering. Deze organen kunnen enkel digitaal of hybride vergaderen onder de uitzonderlijke omstandigheden vermeld in hun huishoudelijk reglement. De overige lokale bestuursorganen kunnen in alle omstandigheden digitaal of hybride vergaderen als die mogelijkheid voorzien is in hun huishoudelijk reglement. De afdeling LOW heeft ook een ontwerp BVR opgesteld dat de algemene voorwaarden bevat waaronder digitaal of hybride vergaderd kan worden. Het ontwerp van wijzigingsdecreet en het ontwerpbesluit werden intussen aan het kabinet bezorgd.

Ook het team Lokale Samenwerking en Verzelfstandiging ontwikkelde een kader met richtlijnen en een stroomschema voor vergaderingen van dienstverlenende en opdrachthoudende verenigingen. Deze samenwerkingsverbanden krijgen daarnaast ook praktische tips aangereikt op de website. Bovendien voert het team ook onderzoek naar aangepaste decretale maatregelen over de mogelijkheid tot het digitale of hybride vergaderen van de organen van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, en vennootschappen en verenigingen voor maatschappelijk welzijn.

Tot slot verstrekte de afdeling LOW via een webpagina ondersteuning aan de lokale besturen bij de aankoop en herverdeling van mondklappers met een toelichting, stappenplannen, voorbeeldbestekken, voorbeeldbesluiten, praktijkvoorbeelden, lijst van leveranciers, ...
De minister van Binnenlands Bestuur bezorgde alle lokale besturen een e-mail om deze website aan te kondigen. De afdeling LOW heeft hiervoor de nodige ondersteuning geleverd.

4.2 BEGRAAFPLAATSEN, LIJKBEZORGING EN EREDIENST

ABB speelde in op de gewijzigde realiteit en paste de regelgeving voor begraafplaatsen, lijkbezorging en erediensten aan.

Eenzijds werden in overleg met het Agentschap Zorg en Gezondheid [voorlopige richtlijnen](#) opgesteld voor de uitvaartsector. Daarin wordt verduidelijkt op welke manier moet worden omgegaan met een overlijden tijdens de coronapandemie (bv. persoonlijke beschermingsmiddelen, begroeting lichaam, afscheidsplechtigheid, koffietafel e.d.). Deze richtlijnen werden ook telkens in overeenstemming gebracht met de gewijzigde coronamaatregelen, uitgevaardigd door de federale regering.

Anderzijds werkte ABB de besluiten van de Vlaamse Regering uit, waarin werd voorzien in een tijdelijke afwijking van het decreet van 16 januari 2004 op de begraafplaatsen en lijkbezorging, wat betreft het verplichte tweede advies van de geneesheer bij crematie en het individueel vervoer van lijken.

De afdeling LOW plaatste ook richtlijnen op [de website](#) over de religieuze en levensbeschouwelijke activiteiten, de gedeeltelijke verkiezing van de bestuursorganen en de werking van de bestuursorganen. De richtlijnen over de religieuze en levensbeschouwelijke activiteiten werden aangepast naar aanleiding van [het arrest van de Raad van State](#) over de maatregelen van de collectieve uitoefening van de erediensten.

4.3 FINANCIËN

4.3.1 **Algemene financiële impact en begrotingsregels**

De coronacrisis heeft een grote impact op de financiën van de lokale besturen. Omdat de impact in het begin onvoldoende gekend was, werd de vraag gesteld om de begrotingsregels bij te sturen en te versoepelen (zie commissievergadering van 12 mei 2020 - [VOU 2189](#)). De huidige begrotingsregels zorgen echter op korte termijn niet voor problemen omdat de kredieten van de lokale besturen op een hoog

niveau vastgesteld worden waardoor middelen gemakkelijk van de ene post naar de andere kunnen verschuiven. Op die manier kunnen overschotten en tekorten elkaar compenseren en hoeft het beschikbaar budgettair resultaat niet negatief uit te vallen. Om de tweede evenwichtsvoorwaarde te vervullen, moet de autofinancieringsmarge op het einde van het meerjarenplan positief of nul zijn. Het einde van het meerjarenplan valt in 2025 waardoor een negatieve autofinancieringsmarge voor de eerstvolgende jaren ook geen probleem vormt (zie commissievergadering van 2 juni 2020 - [VOU 2352](#)). De lokale en provinciale besturen ontvingen na het zomerreces [de omzendbrief van 18 september 2020 over de aanpassing van de meerjarenplannen](#). Die omzendbrief brengt een aantal bijzondere punten onder de aandacht van de lokale en de provinciale besturen.

De afdeling LF stelde al een aantal nota's op die de mogelijke scenario's voor de financiële impact van de coronacrisis in kaart brengen. De afdeling volgt deze scenario's ook verder op en voedt de simulaties telkens als er meer informatie beschikbaar wordt. Ten slotte probeert LF ook een zicht te houden op de beslissingen die lokale besturen nemen door de coronacrisis en die een financiële impact (kunnen) hebben.

4.3.2 **Fiscaliteit**

De Vlaamse Regering riep op om de belastingdruk voor de belastingplichtigen te verminderen en zeker voor die activiteiten waarop de belastingplichtigen al zwaar financieel moeten inleveren door de coronacrisis. Hiervoor stelde het team fiscaliteit richtlijnen op, die te vinden zijn op [de website lokaalbestuur.vlaanderen.be](#).

4.3.3 **Steunmaatregelen**

De Vlaamse overheid richtte een noodfonds op voor de compensatie van coronaschade. Het fonds heeft een totale waarde van bijna 300 miljoen euro.

87,3 miljoen euro van dat fonds is bestemd voor de steden en gemeenten ter ondersteuning van sport-, jeugd- en cultuurverenigingen. 3,1 miljoen euro daarvan gaat naar de Brusselse samenleving via de Vlaamse Gemeenschapscommissie en 134.000 euro gaat naar vzw 'de Rand'. Lokale besturen kiezen zelf hoe ze de middelen verdelen binnen hun gemeente.

Bovenop die 87,3 miljoen gaat er nog eens 30 miljoen euro naar de lokale besturen. Dat bedrag is bestemd voor armoedemiddelen. De eerste 15 miljoen euro daarvan zijn algemene financieringsmiddelen en dus vrij te besteden (1^{ste} armoedelijn), de overige 15 miljoen euro gaan naar specifieke subsidies voor consumptiebonnen voor kwetsbare doelgroepen (2^{de} armoedelijn). Die specifieke subsidies moeten lokale besturen aanvragen en verantwoorden (commissievergadering van 9 juni - [VOU 2429 en 2436](#)).

De bepalingen voor het noodfonds cultuur, jeugd, sport en voor de algemene subsidie voor armoedebestrijding werden decretaal verankerd. Daarnaast maakte LF ook een BVR op voor de 2^{de} armoedelijn.

Het noodfonds voor cultuur, jeugd en sport en het fonds voor armoedebestrijding (1^{ste} armoedelijn – algemene financiering) werden volledig aan alle Vlaamse gemeenten uitbetaald op 15 juli 2020. Aan deze middelen hangen geen voorwaarden vast., Vlaams minister Bart Somers wil de besteding ervan monitoren via de BBC-boekhouding om te weten hoe de lokale besturen het geld hebben verdeeld. Hij vraagt ook dat lokale besturen hun goede praktijkvoorbeelden blijven delen op de website vlaanderenhelpt.be (commissievergadering van 9 juni - [VOU 2429 en 2436](#)). De 1^{ste} schijf van 90% van de 2^{de} armoedelijn werd uitbetaald op 31 december 2020. 287 besturen hebben een aanvraag ingediend. Alle aanvragen werden gevalideerd om maximaal alle lokale inspanningen om de koopkracht van kwetsbare doelgroepen te versterken en de lokale economie een sterke impuls te geven, te honoreren. Het saldo van 10% wordt ten laatste eind 2022 uitbetaald.

Daarnaast werkte LF, samen met het Agentschap Opgroeien Regie, 2 BVR's uit voor de noodopvang van schoolkinderen (periode mei-juni 2020 en periode 9 november 2020 - 2 april 2021). Voor de noodopvang tijdens de periode mei-juni hebben 165 besturen een aanvraag en eindverslag ingediend (voor een totaal subsidiebedrag van 3.941.610,00 euro). Ook voor deze subsidie werden alle aanvragen gevalideerd om maximaal alle inspanningen van de lokale besturen te honoreren. Eind december 2020 werd deze subsidie uitbetaald. De subsidie noodopvang voor november 2020 – april 2021 is nog lopende.

Verder werd in de loop van 2020 aan de VVSG en de VGC respectievelijk een subsidie van 496.841,81 euro en 76.583,86 euro verstrekt voor de compensatie van de kosten voor kinderopvang door de Vlaamse gemeenten tijdens de paasvakantie 2020.

Daarnaast werd, in samenwerking met het Agentschap Zorg en Gezondheid, een BVR opgesteld voor het toekennen van een subsidie aan de lokale besturen voor het opzetten van een systeem van lokale contact- en bronopsporing ter bestrijding van de Covid-19-pandemie (maximum financiering: : 11.644.000 euro). De uitbetalingen daarvoor zullen gebeuren eind maart 2021 en eind september 2021.

Tot slot werd, in het kader van het Vlaamse relanceplan, een BVR opgesteld voor investeringen in fietsinfrastructuur langs gemeentewegen, voor een totaal bedrag van 150 miljoen euro. Gemeenten kunnen deze subsidie aanvragen vanaf 2021.

4.4 RECHTSPOSITIEREGELING

Tijdens de lockdown-periode legde Vlaams minister Bart Somers in [een gedachtwisseling in de Commissie Binnenland](#) uit dat lokale besturen autonoom konden beslissen om technische werkloosheid in te roepen. Hij had de indruk dat lokale besturen het systeem inriepen om praktische redenen (omdat ze niet voor elke werknemer een invulling konden vinden). Lokale besturen mochten ook autonoom beslissen of ze al dan niet een aanvulling toekenden bovenop de werkloosheidsuitkering. De minister vroeg ABB te analyseren hoeveel besturen die mogelijkheid gebruikten.

Hiertoe deed ABB een rondvraag bij de lokale besturen tussen maandag 20 april en woensdag 6 mei 2020. 44% van de besturen antwoordde. De bevraging peilde naar de toestand op 16 april. ABB concludeerde dat slechts 4% van de contractanten zich in het stelsel van tijdelijke werkloosheid bevond. Het aandeel was bovendien significant groter in de verzelfstandigde entiteiten dan in de gemeentebesturen. 14% van de besturen gaf aan de uitkering aan te vullen om het loonverlies te compenseren. ABB stelde geen significante verschillen vast tussen de provincies. Over alle besturen heen kreeg 2,5% van de personeelsleden een andere functie of een ander takenpakket binnen het eigen bestuur of bij een ander bestuur. Vlaams minister Bart Somers wachtte de resultaten van de analyse af om na te gaan of er al dan niet bijsturing nodig was op het vlak van personeel. Op basis van de resultaten was het volgens hem niet nodig om gebiedender op te treden naar de lokale besturen toe. Minister Somers gaf aan dat hij in de toekomst wel graag het regelgevend kader voor telewerken voor personeelsleden van de Vlaamse overheid aan de lokale besturen zou willen aanreiken ter inspiratie. Zie ook [SV 243](#) en [SV 244](#) van 13 mei 2020, commissievergadering van 12 mei 2020 - [VOU 2132](#) en van 9 juni 2020 - [VOU 2401](#) hierover.

Het team Lokaal Personeel geeft aan dat ze momenteel een kader uitwerken voor telewerk binnen de lokale besturen. Dit zal later op het jaar, samen met de resultaten van een 2de rondvraag bij de lokale besturen, voorgelegd worden in het comité C1 aan de werkgevers en de vakbonden. De veranderingen op het vlak van telewerk voor personeelsleden van de Vlaamse overheid zullen ook deel uitmaken van de besprekingen. Het kader voor telewerk zullen lokale besturen kunnen gebruiken om het telewerk binnen hun bestuur te reglementeren, maar het zal geen deel uitmaken van de geplande herziening van het BVR over de rechtspositieregeling (BVR RPR).

Daarnaast werkt het team Lokaal Personeel aan een BVR om bepaalde ongelijkheden tussen contractuele en statutaire werknemers weg te nemen. Sommige lokale besturen zagen zich genoodzaakt om contractuele personeelsleden in tijdelijke werkloosheid te plaatsen wegens overmacht. Dat heeft negatieve gevolgen voor de contractuele personeelsleden naar anciënniteit, de eindejaarstoelage en het opbouwen van vakantiedagen. De minister wil dat remediëren. Het *quick wins* BVR zal dus een dringende voorafname zijn op het BVR RPR dat pas later volledig wordt herbekeken. De Vlaamse regering keurde het BVR voor de 1^{ste} maal principieel goed op 18 september 2020. Op 18 december 2020 volgde de 2^{de} principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering.

Het team plaatste verduidelijkingen over het corona-ouderschapsverlof op [de website lokaalbestuur.vlaanderen.be](https://lokaalbestuur.vlaanderen.be) omdat het veel vragen daarover ontving.